Informe Anual 2010

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja

I

INFORME ECONÓMICO Y DE ACTIVIDADES

ÍNDICE

1. Presentación del Grupo y magnitudes básicas 7

2. Evolución del entorno 9

3. La actividad del Grupo Ibercaja 12

3.1. Evolución del negocio bancario y canales de distribución 13

3.2. Diversificación de las líneas de negocio 22

3.3. Calidad de servicio 36

3.4. Eficiencia y productividad 38

4. Los empleados 40

5. Recursos tecnológicos 44

6. Solvencia y calidad de los activos 45

7. Resultados del ejercicio 49

8. La Obra Social de Ibercaja 53

9. Otras informaciones del Grupo Ibercaja 55

1 PRESENTACIÓN DEL GRUPO Y MAGNITUDES BÁSICAS

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja es una Institución de crédito de carácter benéfico-social, fundada por la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País. Su creación fue aprobada por la Real Orden de 28 de enero de 1873, dando comienzo sus actividades el 28 de mayo de 1876.

Figura inscrita en el Registro Especial de Cajas de Ahorro Popular con el número 51, en el folio 31, según Real Orden de 13 de diciembre de 1930 e inscrita igualmente en el Registro Mercantil de Zaragoza, en el tomo 1.194, folio 23, hoja Z-4.862, inscripción 1.ª

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja tiene su domicilio social en Zaragoza, plaza de Don Basilio Paraíso, número 2. Sus vigentes Estatutos fueron aprobados por Orden del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo de la Diputación General de Aragón de fecha 12 de junio de 2001 y Orden de 19 de septiembre de 2005.

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja
–IBERCAJA–

Domicilio social:
Plaza de Don Basilio Paraíso, n.º 2. 50008 Zaragoza

CIF:
G50000652

Teléfono:
976 76.76.76

Fax:
976 74.88.01

Dirección Internet:
www.ibercaja.es

Los datos cuantitativos y detalles de información incorporados para explicar la evolución de la actividad en este Informe Anual responden a criterios definidos en los sistemas internos de información de gestión.

MAGNITUDES BÁSICAS

(Miles de euros)	2010	2009	2008
Grupo Ibercaja			
Activo total	44.988.820	44.691.025	44.066.386
Crédito a clientes bruto	33.776.151	34.212.526	33.083.894
Cartera de valores	8.111.114	6.854.520	6.106.240
Recursos totales gestionados	48.313.299	48.843.920	47.162.087
–Recursos fuera de balance	9.151.095	9.284.379	7.899.728
Reservas	2.581.894	2.475.822	2.303.755
Recursos propios computables	3.387.398	3.437.184	3.332.439
Tasa de morosidad del crédito (%)	3,67	3,34	2,17
Cobertura total de la morosidad (%)	63,37	77,34	103,54
Ratio BIS (%)	14,29	13,59	13,29
Core capital (%)	9,70	8,78	8,27
Margen de intereses	531.116	679.393	645.904
Margen bruto	806.388	967.856	942.455
Beneficio antes de impuestos	133.527	181.566	273.977
Beneficio neto (atribuido al Grupo)	103.604	143.701	219.639
Índice de eficiencia (%)[1]	58,66	49,29	51,49
Ibercaja			
Número de oficinas	1.076	1.085	1.085
Número de empleados (plantilla total)	4.920	4.946	4.891
Número de cajeros automáticos	1.181	1.207	1.174
Número clientes canales a distancia	945.484	868.735	792.924
Volumen de actividad por oficina[2]	76.291	76.550	73.959
Volumen de actividad por empleado[2]	16.685	16.793	16.407
Presupuesto de la Obra Social	42.000	56.175	62.417

[1] Gastos de administración / margen bruto.

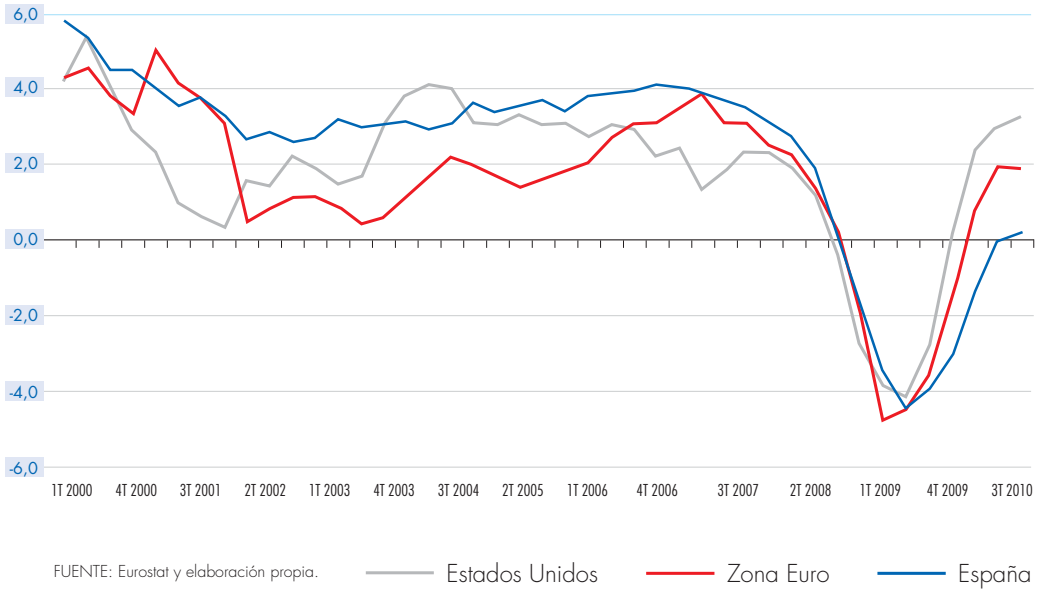
[2] Volumen de Actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

	Corto plazo	Largo plazo
Calificación crediticia		
Moody's	P - 1	A 2
Standard & Poor's	A - 1	A

2 EVOLUCIÓN DEL ENTORNO

El ejercicio 2010 ha constituido un punto de inflexión para la economía mundial en el desarrollo de la crisis iniciada en Estados Unidos durante el verano de 2007. Tras el importante ajuste de la actividad y el empleo experimentados el año anterior, de dimensión histórica, las principales potencias han retomado tasas positivas de crecimiento del PIB, frenándose simultáneamente el proceso de destrucción de puestos de trabajo vivido en 2009.

EVOLUCIÓN DEL PIB (VARIACIÓN INTERANUAL)



FUENTE: Eurostat y elaboración propia.

La decidida intervención de los Gobiernos y de los Bancos Centrales ha logrado estabilizar la situación, devolviendo vigor al comercio internacional y a la circulación de flujos financieros a escala global. No obstante, el descenso de los ingresos fiscales, la envergadura de los programas de apoyo a entidades financieras y el aumento de las prestaciones por desempleo han gestado déficits muy elevados en las cuentas estatales a lo largo de 2010. De este modo, el endeudamiento público se ha convertido en la incertidumbre fundamental para la consolidación a medio plazo de la recuperación económica.

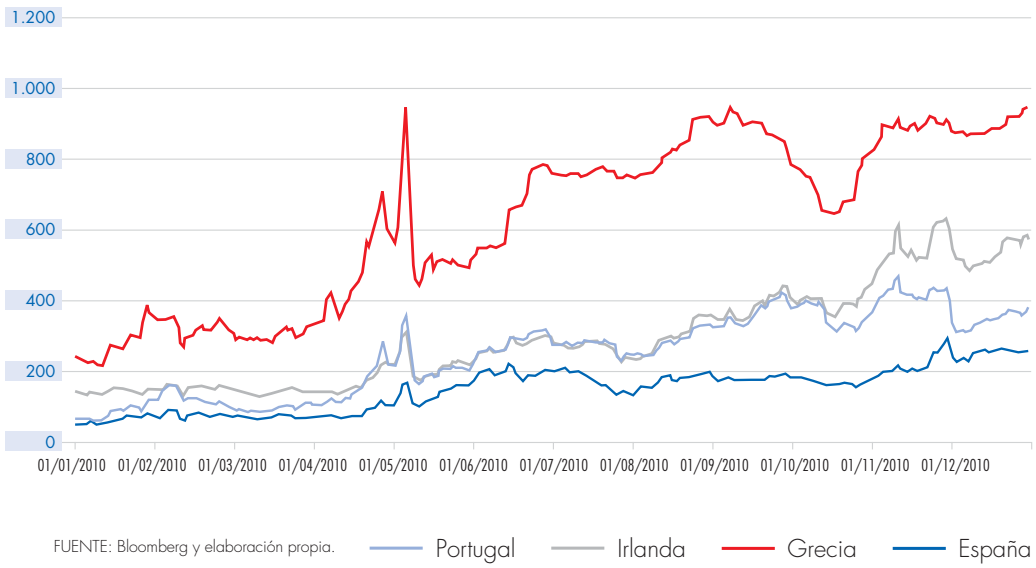
En particular, los mercados han prestado especial atención a los países de la zona euro que presentan mayores desequilibrios en sus cuentas públicas. De hecho, la severidad de la crisis económica y el consiguiente deterioro de las finanzas públicas han requerido de la instrumentación de sendos planes de ayuda a Grecia, en mayo, y a Irlanda, en diciembre, por parte de la Unión Europea y el Fondo Monetario Internacional (FMI).

La volatilidad ha sido el denominador común en la evolución de los mercados bursátiles en el transcurso de 2010, frente a la subida vertical registrada en el segundo semestre de 2009. Finalmente, a pesar de las oscilaciones, las grandes plazas han cerrado diciembre

con moderadas subidas interanuales, con la excepción positiva del Dax Xetra alemán, cuya revalorización ha superado el 10%, evidenciando la fortaleza diferencial de la economía germana, y la debilidad relativa del Ibex 35, que ha caído un 17% a lo largo del ejercicio.

La reactivación económica ha impulsado al alza el precio de las materias primas, llegando incluso el petróleo a la cota de los 90 dólares por barril de calidad Brent, lo que supone duplicar el coste vigente hace solo dos años. Sin embargo, el exceso de capacidad instalada en múltiples sectores industriales y de servicios, en los que todavía no se han recuperado los volúmenes de demanda anteriores a la crisis, ha permitido que las tensiones inflacionistas sigan siendo escasas. Por ello, ha sido posible aplazar las decisiones de elevación de tipos de interés y prolongar las facilidades monetarias extraordinarias aplicadas por los Bancos Centrales.

DIFERENCIAL BONO 10 AÑOS FRENTE AL BUND ALEMÁN (PUNTOS BÁSICOS)

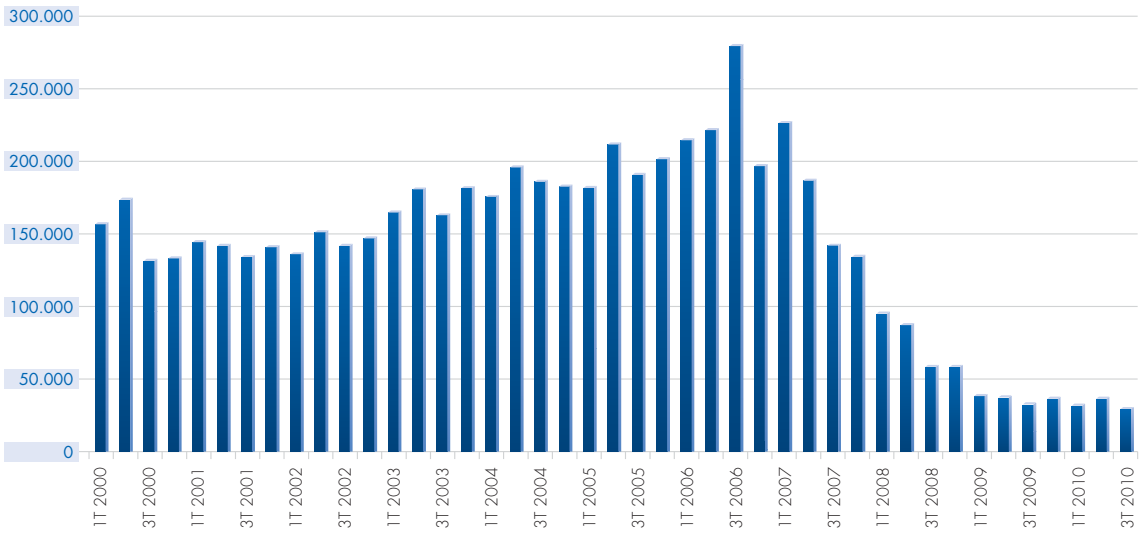


FUENTE: Bloomberg y elaboración propia.

La velocidad de salida de la crisis en la economía española es inferior, a consecuencia de los desequilibrios acumulados en la etapa de bonanza previa. No obstante, la contracción del PIB se ha limitado ya al –0,1% interanual en 2010, frente al –3,7% de 2009, y el número de parados ha permanecido prácticamente invariado, en torno a los 4,5 millones de personas, entre marzo y diciembre, aunque la tasa de paro continúa siendo muy relevante.

El mercado inmobiliario residencial ha continuado sufriendo un relevante ajuste, tanto en términos de transacciones y precios, como especialmente de iniciación de nuevas promociones. La sobreoferta existente ha provocado una abrupta ralentización en la producción de vivienda que, previsiblemente, se extenderá durante los próximos años, contribuyendo a absorber así el *stock* actual.

NÚMERO DE VIVIENDAS INICIADAS EN ESPAÑA



FUENTE: Ministerio de Fomento y elaboración propia.

El marco de tipos de interés en mínimos históricos, el aumento de la morosidad inherente a la debilidad del ciclo económico y la persistencia de las dificultades en la apelación a los mercados mayoristas han acelerado el proceso de concentración de entidades financieras en nuestro país. En este contexto de disminución del censo de operadores, el escenario competitivo ha estado caracterizado también por el descenso del saldo vivo de crédito, el cierre de oficinas y la reducción de los beneficios sectoriales.

Para 2011, las proyecciones de los organismos internacionales y centros de análisis públicos y privados más prestigiosos apuntan que la economía española experimentará un avance ligeramente positivo, aunque insuficiente todavía para la creación de empleo. Mientras, en el plano financiero, es muy probable que el Banco Central Europeo inicie la retirada de los estímulos monetarios no convencionales aplicados a lo largo de 2009 y 2010, además de que, de manera gradual, pueda emprender igualmente la senda de elevación de los tipos de interés de intervención.

3 LA ACTIVIDAD DEL GRUPO IBERCAJA

Los países emergentes han liderado la recuperación económica mundial frente a una aportación modesta de las economías avanzadas. En España, 2010 ha traído un importante giro del modelo seguido desde el comienzo de la crisis. Después de que la penalización del riesgo país pusiese de manifiesto la pérdida de confianza en nuestra economía, las medidas de estímulo a la demanda han dado paso a una política fiscal marcadamente restrictiva, unida a reformas estructurales para contener el gasto público y mejorar la competitividad de las empresas.

La fuerte caída del empleo y la menor renta disponible han incidido negativamente sobre el consumo y la inversión, reflejándose en la actividad de las entidades financieras con ratios de crecimiento prácticamente nulos tanto en crédito como en recursos gestionados. Al mismo tiempo, los costes de financiación y los saneamientos han presionado márgenes y resultados. La profunda reordenación del sector de cajas completa el panorama del ejercicio recientemente cerrado.

En el escenario descrito, Ibercaja ha desarrollado su modelo de banca minorista basado en un servicio cercano al cliente, profesionalizado y que cuenta con el apoyo de productos innovadores y de calidad.

Los objetivos estratégicos de la Caja han sido mantener sus fortalezas financieras en cuanto a solvencia, liquidez y calidad de los activos y preservar la rentabilidad de la actividad en un marco muy competitivo. De este modo, se ha cerrado el ejercicio con un beneficio neto de 104 millones de euros.

Entre las claves de actuación definidas en el Plan Estratégico 2008-2011, el proyecto de banca personal ocupa un lugar destacado. En 2010 se cumple su primer año de implantación. Un equipo de 150 gestores repartidos en las oficinas más importantes atiende ya a estos clientes que requieren servicios de alto valor añadido, asesoramiento y atención personalizada. Los productos específicos generados por el grupo financiero, así como la acreditada experiencia en la gestión de la filial de banca privada, constituyen ventajas competitivas que permiten esperar una sostenida progresión de este segmento de negocio. Adicionalmente, se ha diseñado una plataforma que posibilita hacer propuestas de inversión ajustadas al perfil de riesgo del inversor e informes de evolución y alertas para un seguimiento posterior.

Prosigue la consolidación del negocio de empresas en un ejercicio caracterizado por la ralentización de la actividad corporativa. Un centenar de gestores especializados, complementados por la red de oficinas, atienden una cartera de casi 55.000 clientes. Es de señalar el esfuerzo realizado en los últimos años para ampliar el catálogo de productos y servicios dirigidos a este colectivo: operativa de comercio exterior, seguros de empresas, pólizas multiproducto, factoring, renting, coberturas... Asimismo, para garantizar el acceso a la financiación de las pymes, Ibercaja ha firmado con el ICO varios convenios, siendo una de las entidades más activas en la colocación de líneas de crédito en colaboración con el organismo público.

Merece mencionarse el trabajo de las filiales en la gestión de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros. Ibercaja es una de las pocas cajas de ahorros que mantiene la propiedad de su negocio de intermediación. Un año más se ha logrado mejorar la cuota de mercado en estos productos, como resultado de su rentabilidad, innovación y capacidad para adaptarse a las nuevas demandas.

La calidad de servicio es un activo muy importante como elemento diferenciador y un valioso apoyo competitivo. Avanzar en este aspecto es un compromiso constante de la Caja. En 2010 la Comunidad de Madrid ha concedido a Ibercaja el Sello Madrid Excelente que reconoce la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas, después de analizarlas globalmente. La distinción refleja la confianza de los consumidores, el reconocimiento de la sociedad en su conjunto y el respaldo de la propia Comunidad de Madrid.

3.1. EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO BANCARIO Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN

3.1.1. RECURSOS DE CLIENTES

Durante 2010 la evolución de los recursos de las entidades financieras se ha visto condicionada por el complicado acceso a la financiación en mercados mayoristas y su elevado coste, desencadenándose una fuerte competencia por la captación de recursos minoristas en balance. En este marco, las imposiciones a plazo han ganado protagonismo en detrimento de las cuentas a la vista y otros productos de ahorro.

Los fondos de inversión, perjudicados por la alta rentabilidad de los depósitos a plazo y por la volatilidad de los mercados, experimentan reembolsos netos que han afectado especialmente a los de perfil más conservador.

Los recursos totales de clientes del Grupo Ibercaja totalizan 48.313 millones. Los de balance que comprenden depósitos de la clientela, débitos representados por valores negociables, pasivos subordinados y pasivos por contratos de seguros ascienden a 39.162 millones de euros. Dentro de ellos, los captados a través de la red de oficinas, 22.632 millones de euros, han tenido un comportamiento favorable. Cabe resaltar el impulso de los depósitos a plazo, que en conjunto crecen un 3,75%, como consecuencia de una contratación elevada.

Desglose de los recursos gestionados de clientes

(Miles de euros)	Diciembre 2010	Diciembre 2009	Incremento	Incremento %
Ahorro vista sector público	360.880	361.899	–1.019	–0,28
Ahorro vista otros sectores	8.621.108	8.920.704	–229.595	–3,36
Depósitos a plazo	13.449.269	12.962.958	486.311	3,75
–No estructurados y empréstitos	9.723.573	10.149.692	–426.1119	–4,20
–Estructurados	3.725.696	2.813.267	912.429	32,43
Cesión temporal de activos	200.579	289.106	–88.527	–30,62
Recursos gestionados en balance por la red de oficinas	**22.631.837**	**22.534.667**	**97.170**	**0,43**
Cesión de activos a vencimiento	117.756	110.675	7.081	6,40
Fondos y multifondos	4.664.842	5.026.357	–361.515	–7,19
Planes de pensiones	1.904.108	1.787.815	116.293	6,50
Seguros de ahorro sistemático	2.020.119	1.951.662	68.457	3,51
Seguros de ahorro inversión	1.065.043	939.741	125.302	13,33
Recursos gestionados fuera de balance por la red de oficinas	**9.771.868**	**9.816.250**	**-44.383**	**-0,45**
TOTAL RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES POR LA RED DE OFICINAS	**32.403.704**	**32.350.917**	**52.787**	**0,16**
TOTAL RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES DEL GRUPO	**48.313.299**	**48.843.920**	**-530.621**	**-1,09**

El importe de las nuevas operaciones supone 20.526 millones de euros, un 9,37% más que en 2009. Destacan las de depósitos estructurados que superan en un 22,22% a las realizadas en el pasado ejercicio. La oferta ha sido muy amplia para facilitar la diversificación de las inversiones de los clientes. La gama Himalaya está ligada a la evolución de diversos índices bursátiles, el depósito Teleco ofrece una rentabilidad variable vinculada a la cotización de Telefónica y France Telecom, mientras que en otros productos se combina un depósito primado, de atractiva remuneración, con uno condicionado a la revalorización del Eurostoxx 50. Asimismo dentro de la cartera han tenido una excelente aceptación los depósitos estructurados referenciados a tipo de interés.

En cuanto a las nuevas operaciones de depósitos no estructurados se han incrementado en la red de oficinas un 7,73%. El mayor volumen captado corresponde a depósitos bonificados con retribuciones variables que priman la vinculación del cliente con la Caja.

La evolución del ahorro vista acusa la situación del mercado y las ofertas desarrolladas por diferentes entidades en un momento de tensiones de liquidez. A pesar de ello, la Caja ha conseguido mantener su participación en el mercado de recursos de clientes minoristas y mejorar la que ostenta en el sector de cajas de ahorros, con una evolución positiva en el segmento de banca personal, incrementando la vinculación de los clientes de valor incluidos en el mismo. Hay que destacar, en este sentido, la evolución de la actividad de intermediación en los mercados de valores, que ha aportado un significativo crecimiento en el capítulo de comisiones de gestión de la cuenta de resultados de la Entidad.

Por lo que hace referencia a los recursos fuera de balance de la red minorista, el patrimonio gestionado en fondos de inversión muestra una trayectoria (–7,19%) sensiblemente mejor a la marcada por el sistema (–15,05%), con lo que Ibercaja suma 26 puntos básicos en su cuota de mercado hasta el 3,31%. Los planes de pensiones logran avances del 6,50% y la Caja gana igualmente 19 puntos básicos de cuota de mercado en relación a diciembre de 2009. Finalmente, los seguros de ahorro sistemático e inversión crecen un 6,70% en el año.

En la financiación mayorista se ha producido durante el ejercicio una amortización de 300 millones de euros de cédulas hipotecarias. De igual forma, ha vencido una emisión de obligaciones simples por importe de 300 millones de euros y se han emitido cédulas hipotecarias monocedentes por un total de 650 millones.

3.1.2. CRÉDITO A CLIENTES

Al finalizar el ejercicio 2010 el crédito a clientes bruto totaliza 33.776 millones de euros, un 1,28% menos que un año antes. La caída de la actividad económica y el aumento del desempleo han limitado significativamente la demanda. No obstante, la tasa de variación de Ibercaja es más favorable que la obtenida por el sector.

Durante el año se han formalizado más de 88.000 operaciones de crédito y leasing a particulares y empresas con un volumen que supera los 5.300 millones de euros. De este importe, el 45,83% se ha destinado a vivienda de particulares, un 33,48% a actividades productivas distintas de la inmobiliaria, 10,75% a consumo y otras finalidades y el 9,94% restante a promoción inmobiliaria. Estas cifras expresan el compromiso de facilitar la financiación de particulares y empresas y la contribución de la Caja al desarrollo económico.

Por segmentos, el crédito a las administraciones públicas asciende a 399 millones de euros, y su peso en la cartera es el 1,18%. La financiación a otros sectores residentes, 32.007 millones de euros, presenta una tasa de variación interanual del –1,47%, mientras que la destinada a no residentes avanza un 12,38% hasta los 114 millones de euros.

Distribución del crédito a la clientela del Grupo Ibercaja por sectores

(Miles de euros)	Diciembre 2010	Diciembre 2009	Incremento	Incremento %
Crédito al sector público	399.232	461.733	–62.501	–13,54
Crédito al sector privado	32.006.945	32.485.866	–478.921	–1,47
Crédito al sector no residente	114.293	101.699	12.593	12,38
Activos deteriorados	1.237.494	1.142.846	94.648	8,28
Otros activos financieros	42.946	49.459	–6.513	–13,17
Ajustes por valoración	–24.758	–29.077	4.319	–14,85
CRÉDITO A LA CLIENTELA BRUTO	**33.776.151**	**34.212.526**	**-436.375**	**-1,28**
Correcciones de valor por deterioro de activos	–759.743	–856.180	96.437	11,26
CRÉDITO A LA CLIENTELA NETO	**33.016.408**	**33.356.346**	**-339.938**	**-1,02**

La inversión crediticia con garantía real supone un 80,73% del total, algo más que en 2009. Como resultado del bajo ritmo de actividad económica y la atonía del consumo, el crédito comercial y los préstamos personales, incluidos en el epígrafe otros deudores a plazo, caen un 9,35% y un 5,31% respectivamente.

Desglose del crédito a la clientela del Grupo Ibercaja

(Miles de euros)	Diciembre 2010	Diciembre 2009	Incremento	Incremento %
Crédito comercial	312.877	345.160	–32.283	–9,35
Deudores con garantía real	27.268.458	27.352.130	–83.672	–0,31
Otros deudores a plazo	3.867.483	4.135.917	–268.434	–6,49
Arrendamientos financieros	223.183	257.190	–34.007	–13,22
Deudores a la vista y varios	848.468	958.901	–110.433	–11,52
Activos deteriorados	1.237.494	1.142.846	94.648	8,28
Otros activos financieros	42.946	49.459	–6.513	–13,17
Ajustes por valoración	–24.758	–29.077	4.319	14,85
CRÉDITO A LA CLIENTELA BRUTO	**33.776.151**	**34.212.526**	**-436.375**	**-1,28**
Correcciones de valor por deterioro de activos	–759.743	–856.180	96.437	11,26
CRÉDITO A LA CLIENTELA NETO	**33.016.408**	**33.356.346**	**-339.938**	**-1,02**

La política de control de riesgos en los momentos más expansivos del crédito ha hecho que los activos dudosos del Grupo crezcan de manera más contenida que en el sector de cajas y en el conjunto del sistema financiero. Así, la tasa de morosidad mantiene un apreciable diferencial frente a ambos grupos de entidades.

Financiación a personas físicas

El crédito otorgado a particulares, el de mayor peso en la cartera, totaliza al cierre del ejercicio 23.249 millones, cifra superior en un 2,97% a la del año anterior.

Entre sus componentes, el concedido para operaciones de adquisición y rehabilitación de vivienda es el más relevante y en el que la Caja tiene una destacada especialización. Su evolución ha sido muy positiva, teniendo en cuenta el acusado descenso en la venta de viviendas y de su precio, incrementándose un 3,69%, tasa que contrasta con la reducción experimentada por el sector.

La amplia oferta de productos hipotecarios sigue teniendo una excelente aceptación al adaptarse con facilidad a las necesidades de cada cliente. Las hipotecas bonificadas de nueva generación, Premium Superplus, mantienen un interés fijo durante los años iniciales del préstamo que se bonifica de acuerdo con la vinculación del prestatario, así como otras condiciones especiales.

Dentro del Plan Estatal de Vivienda 2009-2012 Ibercaja es en materia de vivienda protegida una de las entidades más activas del país y la tercera del sector, lo que le ha valido ser elegida «Entidad Preferente» por el Ministerio de la Vivienda. En el marco de dicho Plan se han tramitado en los últimos doce meses 2.117 viviendas, tanto de nueva construcción como usadas. Asimismo, se encuentran vigentes algunos de los convenios concertados con Comunidades Autónomas para la contratación de operaciones de Hipoteca Joven y se han renovado otros con colectivos de funcionarios, colegios profesionales y empleados de destacadas empresas.

El crédito al consumo ha sido el más afectado por la propensión de las familias a reducir su endeudamiento. Su saldo, 1.456 millones de euros, se contrae un 6,75% durante el ejercicio.

Financiación a actividades productivas y otras financiaciones

El proyecto de empresas persigue diversificar las fuentes de negocio, incrementando la inversión crediticia dirigida a la pequeña y mediana empresa. Sin embargo, su evolución no ha podido sustraerse a los condicionamientos económicos generales.

La financiación para actividades productivas distinta de la inmobiliaria ha ascendido a 5.537 millones de euros y las formalizaciones en el año totalizan 1.787 millones de euros.

La Caja ha participado con el ICO en diversas líneas de financiación. Merecen destacarse la destinada a la compra de activos productivos fijos con 2.584 operaciones, los nuevos préstamos creados para financiar proyectos en sectores y actividades prioritarios para la sostenibilidad, la línea de «Liquidez 2010» y los planes para impulsar las tecnologías de la información: «Plan Avanza» y «Ciudadanía Digital».

Con la Comunidad Autónoma de Aragón se han renovado los convenios de financiación para la modernización de infraestructuras de regadío, fomento de empleo y oferta turística.

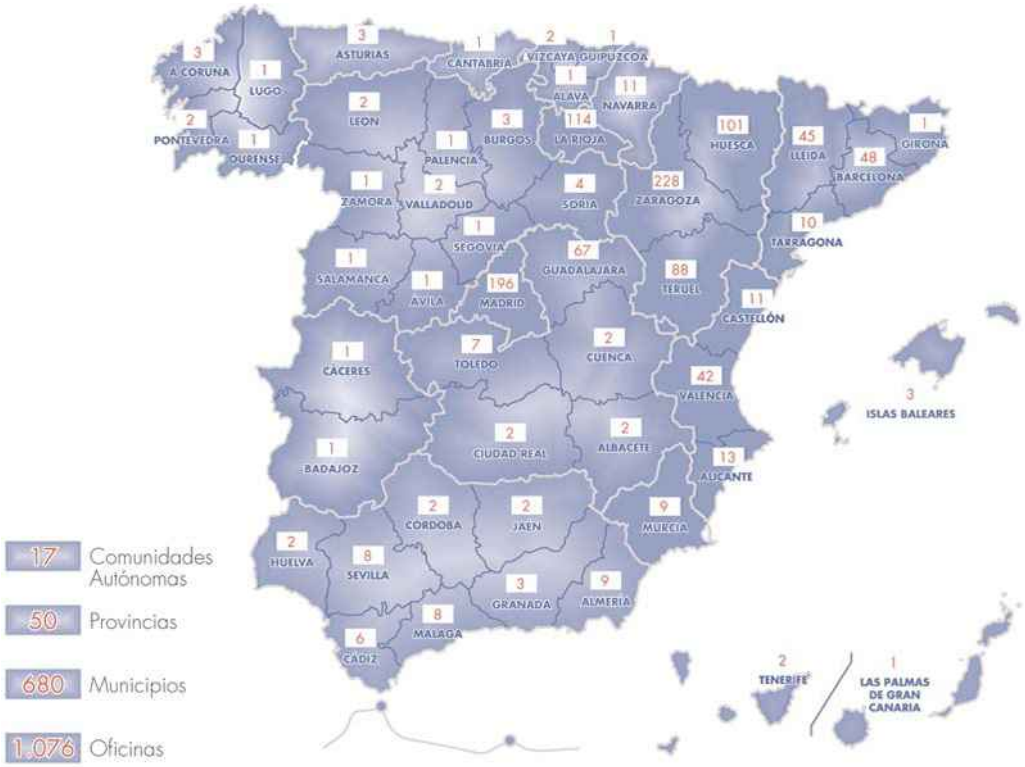
3.1.3. RED DE OFICINAS. CAJA NACIONAL

Ibercaja cuenta con una red de distribución compuesta por 1.076 oficinas que se reparten entre las 50 provincias del país, con presencia en las 50 capitales y en un total de 680 municipios diferentes.

A finales de 2010, la red comercial de la Caja cuenta con 417 puntos de venta en Aragón, 196 en la Comunidad de Madrid, 114 en La Rioja, 104 en Cataluña, 80 en Castilla-La Mancha, 66 en la Comunidad Valenciana, 40 en Andalucía, 16 en Castilla y León, 11 en Navarra, 9 en Murcia, 7 en Galicia, 4 en País Vasco, 3 en Baleares, 3 en Asturias, 3 en Islas Canarias, 2 en Extremadura y 1 en Cantabria.

La zona tradicional de actuación de la Entidad (Aragón, La Rioja y Guadalajara), donde se localiza el 46,6% del volumen de actividad, presenta niveles de renta superiores al promedio nacional, así como una tasa de paro estructuralmente inferior al conjunto del país. Igualmente, Ibercaja es la tercera caja de ahorros por cuota de mercado en Madrid, como resultado de la decidida apuesta por la diversificación geográfica emprendida por la Entidad a finales de la década de los ochenta.

RED DE OFICINAS - IBERCAJA



Modelo Oficina 2000

Oficina 2000 es el modelo de gestión implantado en todas las oficinas de Ibercaja que cuentan con más de dos empleados y que recoge, de manera sistematizada, la metodología de las relaciones con clientes, la organización interna de los procesos y la configuración física de los espacios. El modelo permite unificar la acción comercial en todos los puntos de venta de la Entidad, promoviendo el trabajo en equipo y el uso de herramientas y soportes tecnológicos especializados de planificación, asesoramiento, gestión y seguimiento. Asimismo, el diseño de los espacios físicos incide en la distinción de las zonas de atención rápida y caja, asesoramiento y autoservicio. El espíritu de mejora que subyace en este modelo favorece que, de modo dinámico, se revisen estos conceptos para optimizar permanentemente la eficiencia operativa y la eficacia comercial.

3.1.4. ESTRATEGIA MULTICANAL

Banca electrónica

La versatilidad que proporcionan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación permite que Ibercaja pueda ofrecer a sus clientes conectividad 24 horas, durante los siete días de la semana y por varios canales a distancia complementarios a la oficina física. De este modo, la operatoria de productos y servicios con la Entidad puede llevarse a cabo a través de Internet, telefonía fija y diferentes dispositivos de telefonía móvil (Wap, PDA e Imode).

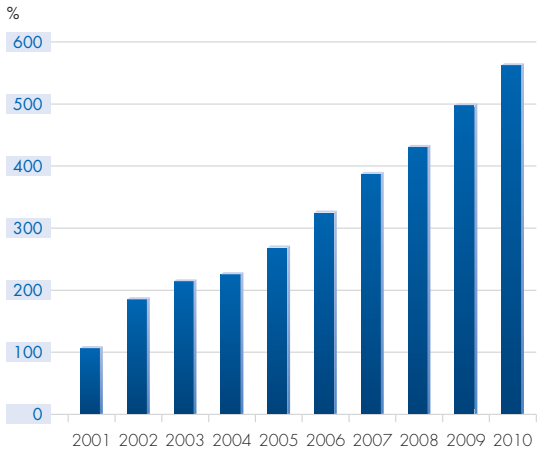
A lo largo de 2010, se han continuado impulsando avances en la seguridad transaccional de estos canales, al igual que en la extensión y competitividad de la cartera de productos y servicios que se encuentran disponibles en las diferentes modalidades de Ibercaja Directo. Asimismo, ha seguido desarrollándose una estrategia activa de migración de las comunicaciones comerciales a clientes desde el formato papel hacia el virtual, con el objetivo de mejorar la eficiencia en la distribución de estas informaciones y, a la par, reducir el impacto ambiental.

Por otra parte, el CRM Multicanal ha sido también una de las líneas de trabajo fundamentales del año, logrando ya avances en la personalización de la información y la oferta comercial, así como el canal o canales utilizados para ello, en función del perfil y las necesidades de productos y servicios financieros de cada cliente.

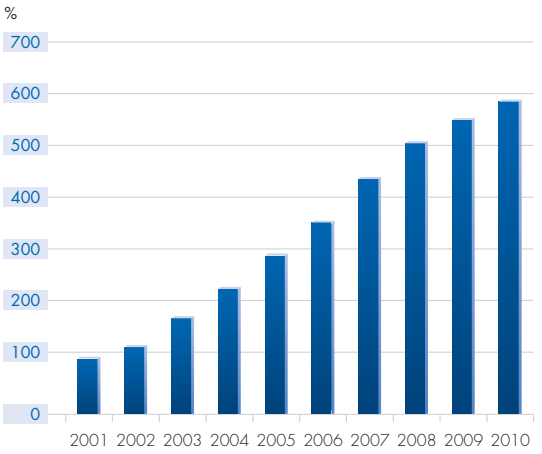
Finalmente, Ibercaja ha puesto en marcha en 2010 dos actuaciones especiales orientadas al segmento estratégico de banca personal. En concreto, se trata del lanzamiento de Ib Broker, un nuevo broker on line para la compraventa de valores cotizados, y de una versión específica de Ibercaja Directo para los clientes de este segmento, con productos y servicios diferenciados.

Como resultado de estos esfuerzos, el número de clientes operantes en Ibercaja Directo, incluyendo personas físicas y jurídicas, se ha elevado hasta los 302.888. En paralelo, el número de operaciones llevadas a cabo a través de estos canales se ha incrementado un 7,3% con respecto a 2009, superando ya en términos absolutos los 105 millones.

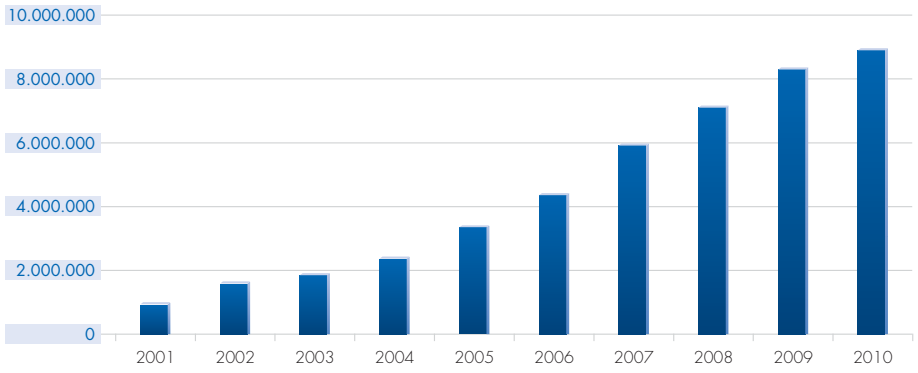
EVOLUCIÓN CLIENTES PARTICULARES OPERANTES MES EN IBERCAJA DIRECTO (2001 BASE 100)



EVOLUCIÓN CLIENTES OPERANTES IBERCAJA DIRECTO NEGOCIOS (2001 BASE 100)



NÚMERO MEDIO OPERACIONES/MES A TRAVÉS DE IBERCAJA DIRECTO



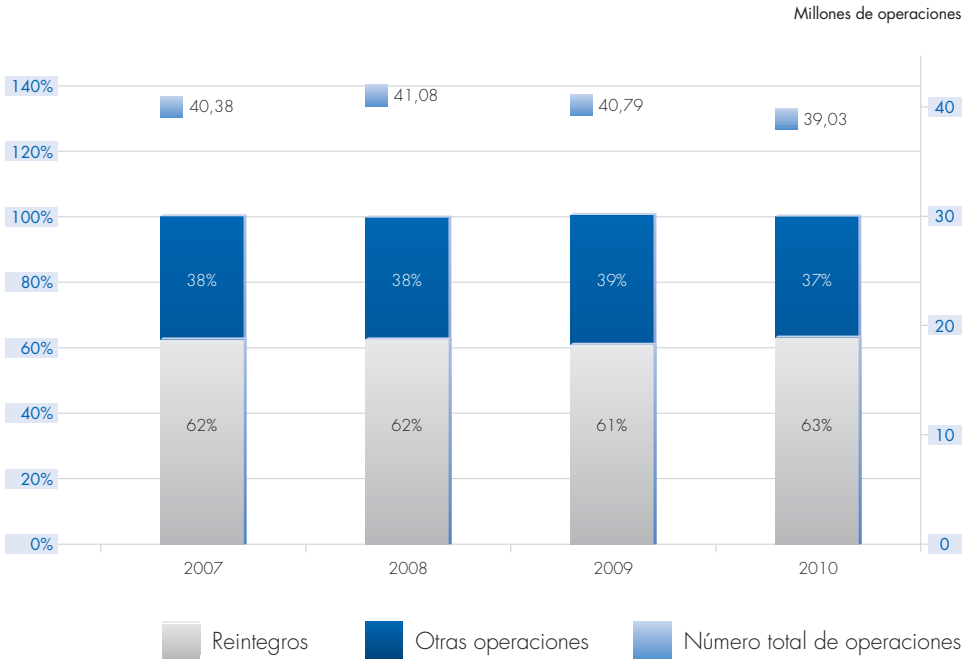
La web pública (www.ibercaja.es) sigue recibiendo un tráfico creciente. No en vano, el número de visitas registradas en 2010 ha aumentado un 5,9% interanual, superando los 45,5 millones. En particular, cabe destacar el nuevo portal para la venta de inmuebles del Grupo Ibercaja y de promotores clientes de la Entidad, que incluye un buscador geográfico y un servicio de avisos al que se han inscrito más de 5.500 interesados.

Autoservicio

El trasvase de la operatoria de menor valor añadido a canales alternativos constituye un eje estratégico permanente en la gestión de la red de oficinas, de manera que pueda disminuir el tiempo dedicado a labores administrativas y potenciarse así la acción comercial y el asesoramiento. Para ello, Ibercaja cuenta con 417 actualizadores de libretas instalados en las oficinas y un parque de cajeros automáticos de 1.181 unidades, que complementan las posibilidades que en este sentido ofrece Ibercaja Directo.

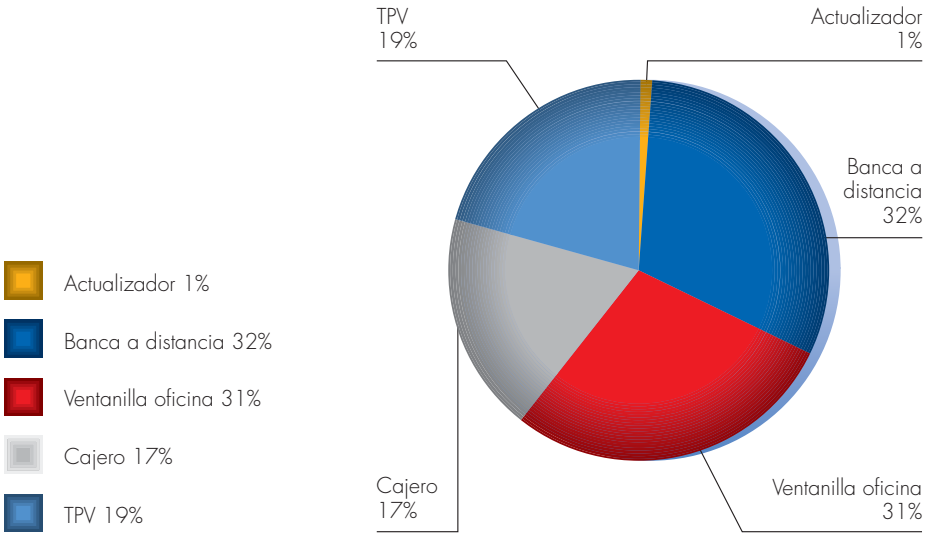
A cierre de 2010, el ratio de autoservicio sigue aumentando respecto al de la operatoria en oficina, alcanzando el 69% las operaciones con tarjeta (TPV y Cajero suponen un 36%) y la banca a distancia –telefónica y electrónica– un 32% sobre el total de operaciones.

OPERATORIA EN CAJEROS IBERCAJA



Por último, Ibercaja dispone de 17.051 terminales en punto de venta (TPV) ubicados en comercios de todo el país, que se encuentran ya adaptados al estándar europeo EMV (Eurocard, Mastercard y Visa).

DISTRIBUCIÓN DE OPERACIONES POR CANAL



Medios de pago

Ibercaja ha desplegado una activa política de lanzamiento y renovación de tarjetas de crédito y débito a lo largo de 2010, manteniendo la tradicional prudencia en la concesión de las asociadas a la posibilidad de obtener crédito, en el marco de riesgo que induce el escenario de crisis económica vigente durante el ejercicio.

La Entidad ha sido pionera en la remisión a los titulares de medios de pago de los contratos de tarjetas adaptados a la nueva Ley 16/2009 de Servicios de Pago, en línea con el objetivo de anticiparse a las normativas que rigen esta actividad, como se hizo también en la adaptación al estándar EMV tecnología CHIP, que ya se encontraba cubierta en su totalidad a finales de 2009 en Ibercaja, a pesar de que el cumplimiento obligatorio en la Unión Europea se iniciara el 31 de diciembre de 2010.

La Caja ha continuado impulsando diferentes programas de fidelización para los usuarios de medios de pago, entre los que cabe subrayar el Programa Privilegios Euro 6000, en el que ha sido la caja de ahorros líder en número de nuevas adhesiones de clientes a lo largo del ejercicio.

En 2010 se ha iniciado la migración de la Tarjeta Fluvi, originada con motivo de la celebración de la Exposición Internacional (EXPO) de Zaragoza en 2008, hacia la Tarjeta Ciudadana que promueve el Ayuntamiento de Zaragoza, suscribiéndose un acuerdo de preeminencia a Ibercaja sobre el resto de entidades financieras en el proceso de implantación de este medio de pago en la modalidad de postpago.

Finalmente, la Entidad ha seguido desarrollando iniciativas con partners en el ámbito de los medios de pago, como las tarjetas Ibercaja-ARAMÓN e Ibercaja-Astún para facilitar la práctica del esquí en las estaciones invernales del Pirineo aragonés.

3.2. DIVERSIFICACIÓN DE LAS LÍNEAS DE NEGOCIO

3.2.1. ESTRATEGIA DE CLIENTES

Ibercaja apuesta por el diseño de propuestas de valor diferenciadas para los distintos segmentos de clientes objetivo, en función de las necesidades y especificidades de cada uno de ellos. Esta estrategia se concreta en la puesta en marcha de canales específicos y la confección de carteras de productos y servicios adaptados a estos perfiles. En la actualidad, el foco comercial prioritario de la Entidad se ubica en banca personal (rentas altas y muy altas) y empresas, segmentos ambos con potencial de crecimiento a medio plazo y en los que Ibercaja cuenta todavía con recorrido para diversificar su actividad.

Banca Personal (rentas altas y muy altas)

La estrategia de captación y retención de los clientes particulares de rentas altas y muy altas (banca personal) pivota sobre tres ejes básicos: gama de productos y servicios diferenciada; imagen de marca específica; y excelencia en la prestación de servicios, con especial hincapié en la cualificación de los gerentes y gestores que atienden a estos clientes.

Los productos y servicios, financieros y no financieros, orientados a banca personal incluyen medios de pago, fórmulas de financiación y alternativas para la gestión del ahorro, en las que el Grupo Financiero Ibercaja desempeña un papel destacado.

De otro lado, todas las comunicaciones institucionales y comerciales al cliente cuentan con un logotipo y una imagen específica, habiéndose diseñado igualmente elementos publicitarios distintivos como la carpeta de presentación del servicio o el folleto con la oferta diferenciada para estos clientes. Un teléfono de atención, un apartado en la página web pública y una versión para el segmento de la banca a distancia (Ibercaja Directo) completan la estrategia de diferenciación.

El asesoramiento personalizado a clientes de banca personal se efectúa a través de una red de gerentes y gestores, que se ubican físicamente en espacios diferenciados en las oficinas de la Caja con mayor número de este tipo de clientes. Asimismo, la filial de banca privada del Grupo, Ibercaja Patrimonios, apoya la gestión con los clientes de mayor nivel de renta.

Los asesores disponen de una herramienta de desarrollo propio, el SIOC (Servicio Integración de Orientación al Cliente), que permite realizar propuestas de inversión ajustadas al patrimonio y perfil inversor del cliente, cuyo seguimiento está facilitado por la emisión

de informes de situación integrados en los que se recoge toda la información relevante. Los gerentes y gestores de banca personal siguen programas formativos especializados para actualizar de manera permanente sus competencias técnicas. Entre otras iniciativas, a lo largo de 2010, dos promociones han superado el Curso de Asesoramiento Financiero que imparte el Instituto Universitario de Postgrado. Además, reciben un informe diario de mercados y un boletín económico trimestral, encontrándose ambos también disponibles para los clientes del segmento.

Empresas

El segmento empresas constituye, junto con banca personal, la principal apuesta estratégica de la Entidad para la diversificación de la actividad y de las fuentes de rentabilidad. En este contexto, Ibercaja ha continuado impulsando un elevado nivel de actividad en las líneas de financiación empresarial promovidas por el Instituto de Crédito Oficial (ICO). En concreto, a lo largo de 2010 se han formalizado 2.600 operaciones en la línea ICO Inversión Nacional, un 30,3% más que el año anterior, de modo que la Caja se consolida en el noveno puesto del ranking de entidades comercializadoras de este producto, con un cuota del 2,1% a nivel nacional.

Una nueva aplicación informática para el negocio extranjero y la campaña «Comercio Exterior Solidario» han sido dos de las iniciativas más visibles desplegadas durante 2010 en este segmento. Coincidiendo con la activación de las mejoras en el servicio de transacciones exteriores, Ibercaja ha ofrecido a las pymes clientes la posibilidad de destinar el 20% de las comisiones pagadas por transferencias internacionales, efectuadas entre el 1 de junio y el 30 de noviembre, a una organización no gubernamental (ONG) de ayuda al desarrollo entre las cinco seleccionadas: Cruz Roja, Intermón Oxfam, Manos Unidas, Médicus Mundi y Unicef. Como complemento, la Obra Social de Ibercaja realiza una aportación a cada ONG del mismo importe, habiéndose desembolsado ayudas por un total de 50.000 euros en el marco de esta iniciativa.

Los servicios de cobros y pagos, los seguros, el *renting,* el *factoring* y el *confirming* son también ámbitos prioritarios de gestión por parte de la red de gerentes y gestores de empresa, así como de los directores de oficina que cuentan con cartera de pymes.

Un año más, se han llevado a cabo acciones de medición de la calidad de servicio ofrecido por el área de negocio de empresas, tanto en la vertiente interna como externa. En lo que a la evaluación de la percepción de clientes se refiere, la valoración media obtenida en la encuesta efectuada a 570 empresas clientes ha sido muy positiva (8,5), estableciéndose planes de mejora para los gerentes o gestores que han recibido una puntuación inferior a la mínima fijada a priori (8,0).

Por último, la presencia en medios de comunicación ha sido constante, a través del boletín mensual informativo «Ibercaja&Empresas» publicado en los periódicos *Expansión, Cinco Días, El Economista* y en los suplementos dominicales de *El País Negocios* y *El Mundo Mercados.* Asimismo, Ibercaja ha sido la entidad financiera patrocinadora única del Congreso Nacional de Pymes en las principales ciudades del país, con la participación de más de 4.000 empresarios y directivos.

Familias

La solvencia, la seguridad y la profesionalidad se han convertido en los tres vértices clave de las campañas de vinculación y captación de clientes particulares a lo largo de 2010, en el marco de la crisis económica y financiera que ha caracterizado al ejercicio. El lanzamiento de la gama de productos «Confianza», basado en estos atributos de la Entidad, ha cosechado una considerable aceptación entre los clientes.

Igualmente, Ibercaja ha desplegado las habituales campañas de nóminas, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros generales orientadas a este segmento, con el objetivo de reforzar la vinculación de la base de clientes actual y potencial y, por consiguiente, mejorar el margen global por cliente obtenido. El énfasis en la distribución de este tipo de productos responde a la visión de largo plazo en el establecimiento de lazos comerciales con el cliente, que preside la filosofía de gestión de la Caja en este segmento, y la ausencia de tensiones de liquidez en el balance.

Por otra parte, la Entidad ha seguido suministrando financiación para la adquisición de vivienda a las familias. En particular, cabe subrayar el dinamismo del crédito para el desarrollo y la compra de viviendas de protección oficial, en donde Ibercaja ocupa el tercer lugar en el ranking nacional de cajas de ahorros por volúmenes concedidos en el marco del Plan Estatal de Vivienda 2009-2012. Asimismo, se han programado condiciones especiales de financiación para la adquisición de inmuebles del Grupo Ibercaja y de promotores clientes, participando además la Entidad en los salones inmobiliarios organizados en las diferentes ciudades del país, como Madrid, Zaragoza y Guadalajara.

Infancia y juventud

La captación de nuevos clientes jóvenes continúa siendo un objetivo relevante para la Entidad. Para llevar a la práctica esta estrategia de modo eficaz y eficiente en la red de oficinas, la gestión con el segmento se apoya en automatismos tecnológicos basados en técnicas CRM *(Customer Relationship Management)*.

Ibercaja cuenta con una amplia oferta dotada de elementos diferenciales, como Línea + Joven y Red Joven, destinada a estos clientes, cuya difusión se refuerza mediante sinergias con algunas de las líneas estratégicas que la Entidad desarrolla en materia de Responsabilidad Social Corporativa, como es el caso por ejemplo del respaldo al deporte base por parte de la Obra Social.

El enfoque de aproximación al segmento es multicanal, combinando una participación activa en eventos y espectáculos con el desarrollo de espacios virtuales de relación con jóvenes dentro de la web pública (Web + Joven y Web Joven) o a través de una versión específica de la banca a distancia de la Caja (Ibercaja Directo Joven).

Estas actuaciones se completan con una participación activa en líneas oficiales de apoyo a los jóvenes en ámbitos como, por ejemplo, el acceso a la vivienda a través del programa estatal Renta Básica de Emancipación Joven.

Comercios

Ibercaja instrumenta su aproximación al segmento comercios a partir de tres factores diferenciales. En primer lugar, la versión específica de la banca a distancia (Ibercaja Directo Comercios), diseñada para la operatoria habitual de este tipo de empresas. En segundo lugar, el aplicativo Inventa que permite al comercio analizar sus ventas y realizar campañas y promociones a sus clientes registrados en este sistema que ofrece la Entidad.

En tercer lugar, la rúbrica de convenios de colaboración con asociaciones y patronales del sector. En 2010 se han firmado acuerdos, entre otras instituciones, con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza, la Cámara Oficial de Comercio e Industria de La Rioja, la Federación de Empresarios de Comercio y Servicios de Zaragoza y Provincia, la Federación de Asociaciones de Comercio de la Provincia de Guadalajara, la Asociación de Comerciantes Corazón de Alicante, la Asociación de Comerciantes de Albacete, la Asociación de Comerciantes y Autónomos de San Blas y Canillejas (Madrid), la Asociación Madrileña de Vecinos, Comerciantes y Empresarios Distrito 12 «Lavapiés» y la Asociación de Comerciantes de Monzón (Huesca).

Instituciones

La Entidad ha seguido colaborando estrechamente con instituciones públicas estatales y territoriales a lo largo de 2010. Entre otras muchas líneas de trabajo en este sentido, Ibercaja ha sido una de las entidades financieras que más declaraciones de IRPF ha tramitado en colaboración con la Agencia Tributaria (AEAT).

Del mismo modo, a nivel autonómico, la Caja ha llevado a cabo convenios de colaboración con diferentes estamentos del Gobierno de Aragón (Dirección General de Tributos, Dirección General de Vivienda, Servicio Aragonés de Salud, Servicio Aragonés de la Juventud, Instituto Aragonés de Empleo y Dirección General de Familia), el Gobierno de La Rioja (Dirección General de Tributos y Consejería de Educación, Cultura y Deportes) y los respectivos Gobiernos de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Cataluña, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Galicia, País Vasco (Haciendas Forales Provinciales) y Comunidad Valenciana.

En el ámbito provincial, la Caja ha colaborado durante 2010 con las Diputaciones de Zaragoza, Huesca, Teruel y Guadalajara. Finalmente, la Entidad ha prestado también sus servicios financieros a los Ayuntamientos de Madrid, Zaragoza, Guadalajara y a decenas de municipios de menor dimensión mediante el Servicio de Gestión Integral de Recaudación (GIR).

Colectivos

En 2010, Ibercaja ha puesto en funcionamiento un nuevo e innovador sistema de gestión de colectivos, habiendo realizado ya más de 500 ofertas individualizadas, con ventajas financieras exclusivas, durante este primer año.

Las acciones comerciales hacia este tipo de clientes, de valor intrínseco y también como prescriptores, se vertebran en torno a cuatro bloques: colegios profesionales; empleados públicos y de grandes compañías; colectivos con plan de pensiones de empleo en el Grupo Ibercaja; otros colectivos de interés para la Entidad.

Sector agrícola

La histórica implantación y liderazgo de Ibercaja en localidades eminentemente agrícolas de Aragón y La Rioja conduce a que la Entidad disponga de una oferta integral de productos y servicios confeccionados para este colectivo. En particular, la Caja presta soporte a los agricultores y ganaderos en la solicitud de ayudas en el marco de la Política Agraria Común (PAC) europea. Así, en 2010, la red de oficinas de Ibercaja ha preparado 28.900 formularios de clientes que darán lugar a ingresos procedentes de la Unión Europea por importe de aproximadamente 188 millones de euros.

La Caja mantiene convenios y acuerdos de colaboración también con decenas de instituciones y operadores relevantes para el desarrollo del sector primario. Entre ellos, cabe reseñar los suscritos con: las Comunidades Autónomas de Aragón, La Rioja, Castilla-La Mancha y Castilla y León para la concesión de préstamos subvencionados por el Ministerio de Agricultura; la Red Aragonesa de Desarrollo Rural (RADR) para llevar a cabo el Programa de Desarrollo Rural de Aragón 2007-2013; la Agencia Tributaria para tramitar la devolución del Impuesto Especial del Gasóleo Agrícola a los agricultores; la Asociación Profesional de Agricultores y Ganaderos de Guadalajara (APAG); el Instituto de Crédito Oficial (ICO); el Gobierno de Aragón; Mercolleida; la Unió de Pagesos / Agroxarca; el Grupo Cooperativo Pastores; el Grupo Cooperativo Arco Iris; y Cereales Teruel.

3.2.2. GRUPO FINANCIERO

Está formado por sociedades especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y pensiones, bancaseguros, patrimonios y leasing-renting. Creado en 1988 ocupa hoy una posición puntera entre las entidades financieras españolas. Su objetivo es complementar la oferta de servicios bancarios de Ibercaja con una amplia gama de productos dirigidos tanto a particulares como a empresas. El grupo se caracteriza por su capacidad innovadora y su oferta especializada y de calidad.

Los inversores, a pesar de las circunstancias económicas adversas, el volátil o negativo comportamiento de la renta variable española y los sobresaltos de los mercados de deuda, han otorgado su confianza a la buena gestión del grupo, lo que ha permitido ganar cuota de mercado en fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de vida.

El grupo financiero se consolida como una de las principales fuentes de rentabilidad para la Caja. En el año 2010 su contribución a los resultados del Grupo ha experimentado un incremento del 45,81%.

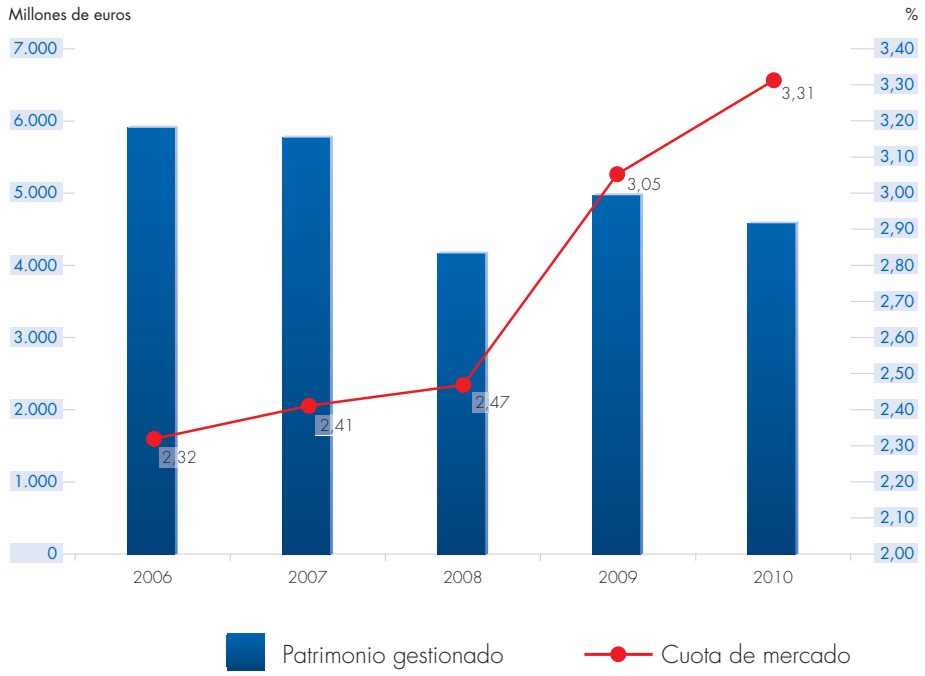
3.2.2.1. Ibercaja Gestión, SGIIC, S.A.

Ibercaja Gestión es la gestora de instituciones de inversión colectiva.

La industria de fondos de inversión ha sufrido en 2010 una nueva contracción del patrimonio gestionado. La competencia de los depósitos bancarios con altas rentabilidades, por las tensiones en los mercados mayoristas, ha sido la causa principal de esta evolución. A ella se han unido otros condicionantes como la volatilidad de los mercados bursátiles, la crisis de la deuda soberana y la aversión al riesgo de los inversores en una coyuntura económica complicada.

El patrimonio administrado en fondos de inversión por Ibercaja se ha situado en 4.578 millones de euros. La reducción interanual, 7,62%, es mucho menor que la observada en el sistema, por lo que la cuota de mercado ha aumentado por noveno año consecutivo alcanzando el 3,31%, que representa 26 puntos básicos más que al finalizar 2009.

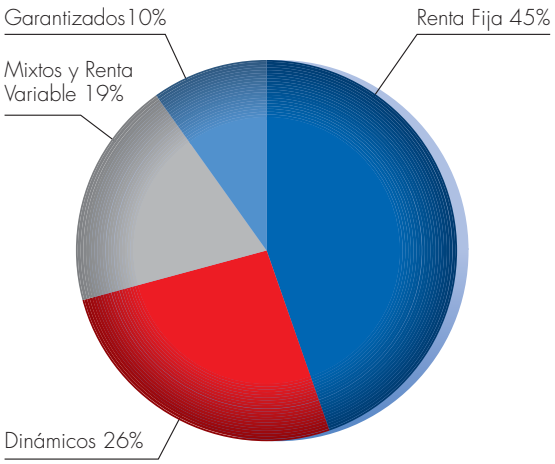
EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO Y LA CUOTA DE MERCADO EN FONDOS DE INVERSIÓN



La Caja ocupa la séptima posición en el ranking de entidades y es la segunda con mejor evolución del patrimonio gestionado entre las diez mayores gestoras españolas.

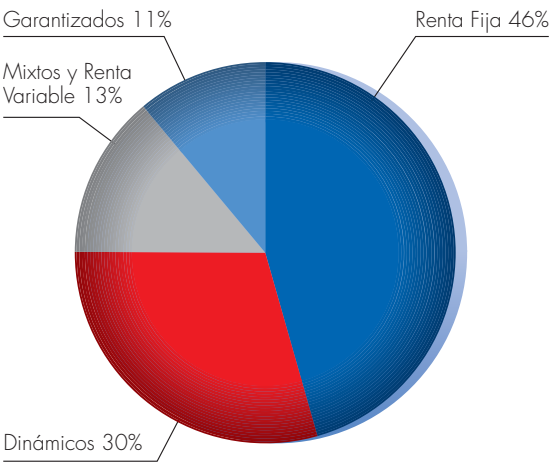
En la composición de la cartera de fondos ganan peso los mixtos y de renta variable, mientras que disminuyen los más conservadores de renta fija y garantizados. Las mayores aportaciones se han dirigido al fondo global Ibercaja Alpha, que mediante una gestión activa invierte indistintamente en renta variable, renta fija y derivados de cualquier ámbito geográfico.

PATRIMONIO DICIEMBRE 2010



- Renta Fija 45%
- Dinámicos 26%
- Mixtos y Renta Variable 19%
- Garantizados 10%

PATRIMONIO DICIEMBRE 2009



- Renta Fija 46%
- Dinámicos 30%
- Mixtos y Renta Variable 13%
- Garantizados 11%

Ibercaja Gestión mantiene el esfuerzo innovador que le hace anticiparse a las necesidades del cliente. Cuenta con un abanico de fondos adaptados a cualquier coyuntura de mercado y a cada inversor. Durante 2010 se han creado dos de perfil conservador. Ibercaja Renta Fija 2013, fondo de renta fija privada con rentabilidad predecible a un plazo de tres años, e Ibercaja Mixto Flexible 15, diseñado con el objetivo de preservar el capital aprovechando las ventajas de la gestión activa.

Para clientes de rentas altas se ha lanzado Ibercaja BP Global Bonds FI, fondo global de renta fija que invierte mayoritariamente en países emergentes. Asimismo, se ha renovado la garantía de seis fondos garantizados y constituido Ibercaja BP Acciones Europa FI, con garantía del 95% del capital creado con el objetivo de que el inversor se beneficie de posibles revalorizaciones futuras de la renta variable asumiendo un riesgo reducido.

Dentro de la actividad en los segmentos de banca personal y privada, Ibercaja gestiona quince SICAVs, con un patrimonio conjunto que se eleva a 91 millones de euros.

Por rentabilidad, los fondos de inversión de la Entidad ocupan lugares de preferencia en los distintos rankings especializados. Hay que destacar Ibercaja Alpha, uno de los más rentables de Europa dentro de su categoría, trayectoria que ha sido recogida por prestigiosas publicaciones económicas como *Citywire* y *The Wall Street Journal*.

Ibercaja Gestión ha vuelto a recibir reconocimientos y distinciones. En 2010 Cinco Días y Lipper han otorgado a Ibercaja Capital el premio al mejor fondo mixto de renta variable a tres y cinco años.

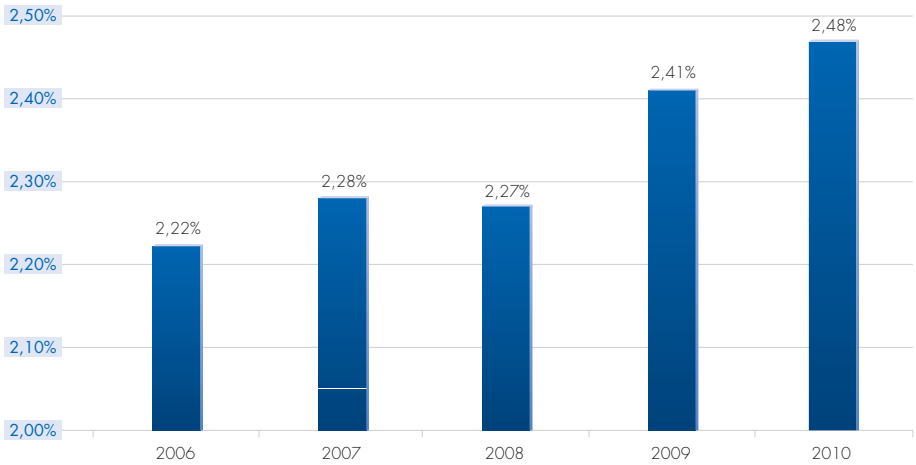
3.2.2.2. Ibercaja Pensión, EGFP, S.A.

El patrimonio administrado por la gestora de fondos y planes de pensiones se ha incrementado un 3,67%, alcanzando 4.516 millones de euros, distribuidos en planes de empleo e individuales. Ibercaja Pensión se consolida en la quinta posición del ranking sectorial, con una cuota de mercado del 5,33%, que supone una ganancia de 19 puntos básicos en el año.

En planes de pensiones individuales el patrimonio gestionado es de 1.303 millones de euros y el número de partícipes supera los 160.000. La cuota de mercado avanza al 2,48%, siete puntos básicos más que en diciembre de 2009, otorgando a la Entidad el décimo lugar en el ranking.

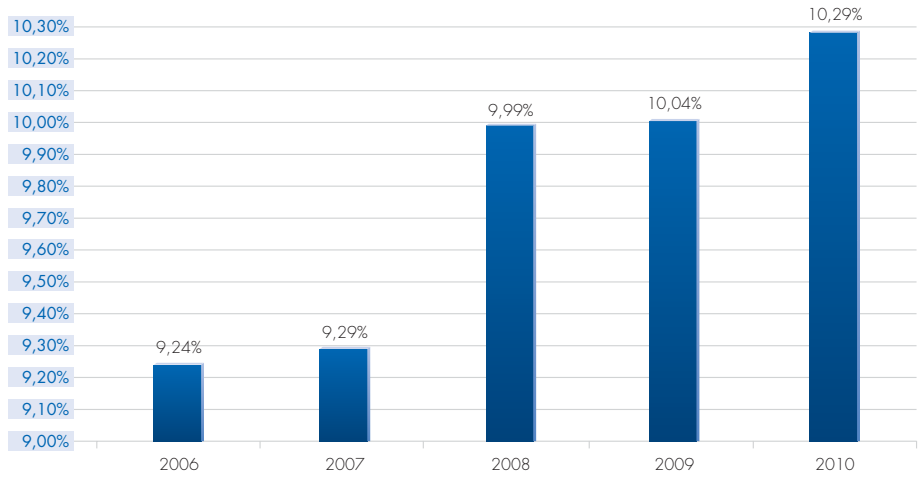
En el año se han constituido dos nuevos planes de pensiones, uno de ellos de renta variable que invierte en países emergentes y otro garantizado de renta fija. Asimismo, se ha superado con éxito la auditoría de revisión del certificado ISO 9001:2000 emitido por AENOR, que garantiza la calidad del proceso de diseño, desarrollo, comercialización y administración de los planes de pensiones individuales.

EVOLUCIÓN CUOTA DE MERCADO PLANES INDIVIDUALES



En planes de empleo, el patrimonio, 3.213 millones de euros, se incrementa un 4,49% con la incorporación de nuevos colectivos. La cuota de mercado, 10,29%, avanza 25 puntos básicos. Dentro de este segmento de negocio la Entidad ocupa el cuarto puesto administrando veintiún planes de más de 72.000 partícipes. Entre los más importantes por su volumen destacan: el de los Empleados de Endesa, el de las Administraciones Públicas de Aragón y los de importantes ayuntamientos de toda España. Recientemente se han incorporado el Plan de Pensiones de los Empleados del Banco de España con más de 2.300 partícipes y el del Ayuntamiento de Parla.

EVOLUCIÓN CUOTA DE MERCADO PLANES EMPLEO



El Plan de los Empleados de Endesa ha sido premiado por la *European Pension Fund Awards (IPE Awards)* como el mejor fondo de pensiones de España en 2009 dentro de la modalidad de empleo. La prestigiosa asociación británica señala entre los méritos del plan haber batido a sus competidores en términos de rentabilidad durante los últimos cinco años, tanto en épocas alcistas como bajistas.

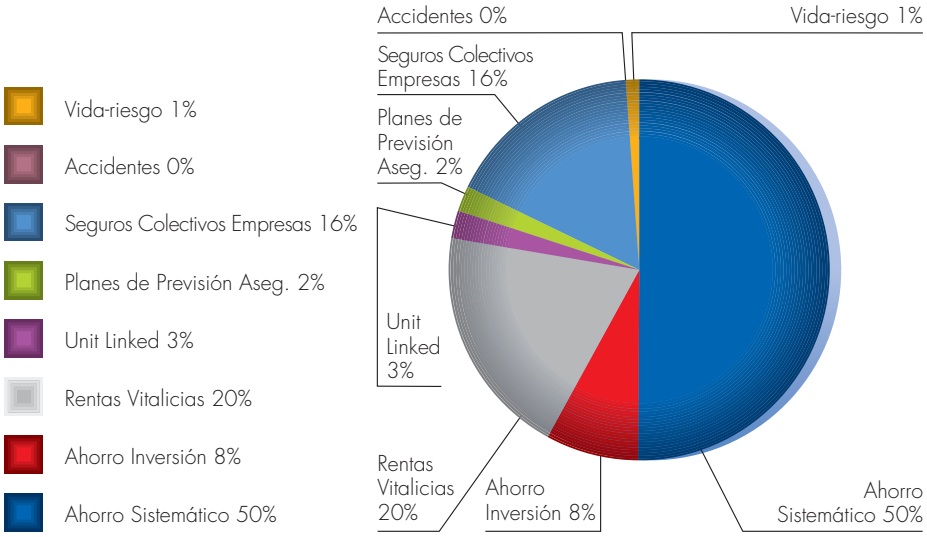
3.2.2.3. Actividad aseguradora del Grupo

El negocio asegurador del Grupo se concentra en dos empresas que operan en el ramo de vida y no vida.

Ibercaja Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., especializada en bancaseguros, centra su actividad en la instrumentación de seguros de ahorro inversión y de vida riesgo para la distribución a través de la red de oficinas de la Caja.

El volumen de provisiones técnicas asciende a 3.856 millones de euros, con un crecimiento del 5,35%, muy superior al experimentado por el sector. Según la última información publicada por ICEA, la cuota de mercado, 2,63%, ha avanzado 8 puntos básicos en un año. De esta forma, la Entidad ocupa el décimo lugar en el ranking de aseguradoras de vida y el tercero entre las dependientes de cajas de ahorros españolas.

DISTRIBUCIÓN DE LA PROVISIÓN TÉCNICA POR PRODUCTOS A 31-12-2010



La buena evolución del negocio se ha sustentado en la diversificación de la oferta de productos, destacando aquellos que incentivan la relación del cliente con el grupo financiero vinculando la rentabilidad a la permanencia del asegurado.

Las primas cobradas totalizan 1.139 millones de euros y el número de asegurados se eleva a 519.833, un 4,75% más que en 2009. En este apartado Ibercaja Vida se ha situado en el cuarto lugar en el ranking, con una cuota del 4,43%, que supone una ganancia de 37 puntos básicos.

El crecimiento en planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), 43%, consolida a la aseguradora como líder en este producto, con una cuota de mercado del 18,5%, si consideramos el patrimonio asegurado, y del 17,8% si tenemos en cuenta el número de pólizas. Asimismo, cabe resaltar la excelente aceptación de las rentas vitalicias, que se incrementan un 24% debido a las posibilidades de personalización y adaptación a la situación particular de cada cliente.

Ibercaja Mediación de Seguros, S.A., es la sociedad del Grupo dedicada a la intermediación de seguros generales. Presta asesoramiento a la red de oficinas y a los clientes en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de siniestro.

En 2010 se ha desarrollado una intensa actividad con empresas fortaleciendo la oferta especializada en seguros multirriesgo, transporte de mercancías, crédito en las ventas a plazo, responsabilidad civil de altos cargos, etc. El estudio personalizado de sus necesidades ha permitido a muchas pymes y autónomos mejorar sus coberturas y ajustar las primas pagadas. Los nuevos contratos de seguros con empresas superan los 2.000.

La cartera gestionada por Ibercaja Mediación ha generado primas de seguros de riesgo por importe de 136 millones de euros, un 5,52% más que en 2009. La evolución más destacada dentro de los seguros de personas ha correspondido a vida riesgo. En los de cosas son los de protección de pagos los que más avanzan seguidos por los de automóviles. El número total de pólizas supera las 679.000.

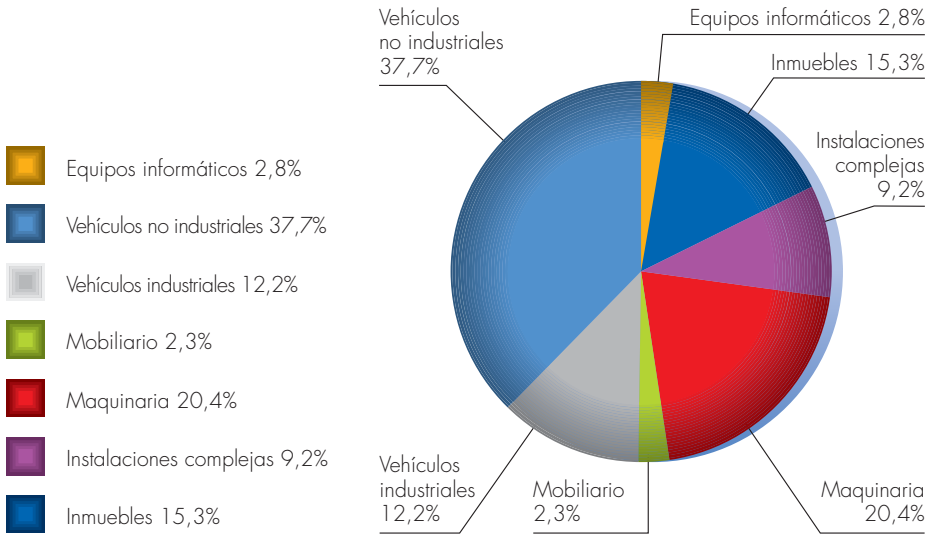
3.2.2.4. Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.

Sociedad especializada en la financiación de actividades productivas a través de leasing, renting y factoring. Facilita a la red de oficinas de Ibercaja productos específicos que permiten a las pymes y profesionales financiar sus inversiones en activos fijos, disponer de bienes en arrendamiento y gestionar sus créditos comerciales a corto plazo.

La falta de expectativas de crecimiento de negocio y la capacidad de producción inactiva han hecho que las empresas pospongan sus decisiones de inversión en activos productivos. El sector de leasing se ha visto afectado por esta situación, de forma que con la última información disponible hasta septiembre el decremento del saldo vivo de la financiación ha sido del 12%.

En el ejercicio se han formalizado 1.520 contratos, un 8,8% menos que en el año anterior, por un total de 63 millones de euros. El importe medio, 41,14 miles de euros, evidencia que las nuevas operaciones se han realizado preferentemente con pequeñas y medianas empresas, profesionales y autónomos. De las formalizaciones, el 50% de la inversión se ha destinado a la financiación de vehículos, el 20% a maquinaria, 15% a inmuebles y el 15% restante a instalaciones, equipos informáticos y mobiliario.

INVERSIÓN POR TIPOS DE MATERIALES A 31-12-2010. NUEVAS FORMALIZACIONES



En Ibercaja Leasing la reducción del saldo vivo es algo menor que la experimentada por el sistema. La inversión de la Entidad, 262 millones, ha disminuido un 11%.

El arrendamiento operativo de vehículos (renting) alcanza un notable incremento, 36%, favorecido por la política desarrollada de potenciar la relación con pymes, facilitándoles atractivas ofertas especialmente de furgonetas y otros vehículos comerciales. La flota activa supera las 1.400 unidades.

En factoring, producto de muy reciente lanzamiento, se han conseguido ya más de 170 líneas vivas con un volumen cedido de 115 millones de euros.

El crecimiento de los riesgos dudosos es contenido. La ratio de morosidad, 4,36%, muestra un amplio diferencial favorable con respecto al sistema y el índice de cobertura llega al 108,6%.

3.2.2.5. Ibercaja Patrimonios, SGC, S.A.

Es la sociedad gestora de carteras que desarrolla la actividad de banca privada del Grupo.

El patrimonio administrado por Ibercaja en gestión discrecional de carteras y asesoramiento, 1.458 millones de euros, ha permanecido prácticamente invariable pese al efecto de los descensos de algunos de los principales índices bursátiles europeos como el Ibex 35 (–17,43%) y el Eurostoxx 50 (–5,84%).

Por modalidades, la gestión discrecional ha aumentado hasta representar un 55% del patrimonio total y la actividad de valores, tanto de renta fija como variable, siguiendo la trayectoria de años anteriores, ha superado en un 12% la de 2009.

Ibercaja Patrimonios desarrolla una importante labor de apoyo y formación a la red de oficinas, especialmente a los gestores de banca personal, en el asesoramiento de inversiones.

Con el fin de seguir creciendo en actividad, mejorar la calidad del servicio y la relación con el cliente se ha reforzado la estructura comercial con la apertura de una nueva oficina en Madrid. De este modo, la sociedad cuenta con seis sucursales ubicadas dos en Madrid y una en Zaragoza, Logroño, Valencia y Barcelona, además de otros puntos de atención al cliente en Guadalajara, Huesca, Teruel y Pamplona.

3.2.3. OTRAS LÍNEAS DE DIVERSIFICACIÓN

A) Actividad en los mercados de capitales

Durante 2010 se han agudizado las dificultades para obtener financiación en los mercados de capitales por parte de las entidades financieras, elevándose considerablemente su coste. A lo largo del año se han sucedido períodos en los que los mercados han estado prácticamente cerrados con otros en que solo los emisores con buenos perfiles de riesgo han conseguido de forma selectiva colocar emisiones a plazos muy cortos y con altas rentabilidades.

La crisis de la deuda soberana hizo que desde abril hasta mediados de julio la financiación mayorista fuera inexistente para las entidades españolas. A partir de julio, tras la publicación de las pruebas de estrés, el mercado comenzó a abrirse progresivamente hasta que en noviembre el rescate de Irlanda reavivó las dudas respecto a la capacidad de algunos estados de la zona euro para corregir su déficit y sobre la salud del sistema financiero.

Las principales operaciones realizadas por la Caja durante el año han sido tres emisiones de cédulas hipotecarias monocedentes por 650 millones de euros, de los que 500 millones fueron de suscripción pública por inversores cualificados y el resto privada. Asimismo, se ha vendido por 100 millones de euros parte de una titulización hipotecaria que la Entidad mantenía en autocartera. Estas emisiones y la holgada posición global de liquidez han permitido afrontar cómodamente los vencimientos de 2010, que han ascendido a 825 millones de euros.

Ibercaja realiza una gestión conservadora de la liquidez, anticipándose a sus necesidades, de modo que no condicione la actividad inversora y le permita atender puntualmente sus compromisos. Al cierre del año totaliza, incluida la póliza disponible con el BCE, 5.126 millones de euros, representando el 12,04% del activo individual.

Los depósitos minoristas son la fuente de financiación ajena más relevante, lo que otorga un apreciable grado de estabilidad. La ratio de liquidez estructural entendida como el cociente entre el crédito y los depósitos minoristas ha evolucionado favorablemente desde 2007 para situarse a cierre de diciembre en el 109,32%.

La financiación mayorista está diversificada tanto en plazos como en instrumentos financieros. Los bonos y cédulas hipotecarias concentran la mayor parte. No obstante, Ibercaja tiene todavía una capacidad elevada de emisión de cédulas hipotecarias y territoriales. El grado de sobrecolaterización, medido como cartera elegible sobre cédulas hipotecarias vivas, alcanza el 253%, superando ampliamente el mínimo legal, 125%, y la media del conjunto de entidades financieras. El resto de títulos son deuda senior, bonos subordinados, préstamo Schuldschein… La Caja no ha realizado ninguna emisión institucional avalada por el Estado contando con un potencial disponible de 2.837 millones de euros.

Ibercaja reparte sus vencimientos de emisiones a largo plazo en mercados mayoristas evitando concentraciones significativas. En 2011 y 2012 vencen 768 y 1.110 millones respectivamente, después de deducir la autocartera. El resto de vencimientos está repartido equilibradamente hasta 2025.

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas asciende a 8.111 millones de euros, representando el 18,03% del balance consolidado. Su aumento en los doce últimos meses ha sido del 18,33% o 1.257 millones de euros.

Los activos financieros disponibles para la venta se elevan a 5.833 millones de euros, un 71,91% del total de la cartera, mientras que la cartera de inversión a vencimiento con un saldo de 1.718 millones supone el 21,19%.

Cartera de Valores

(31 de diciembre de 2010)	Saldo		Incremento
	Miles de euros	Estructura (%)	Miles de euros
Cartera de negociación	**1.562**	**0,02**	**-2.025**
–Valores representativos de deuda	1.562	0,02	–2.025
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**128.800**	**1,59**	**-11.155**
–Valores representativos de deuda	58.033	0,72	–2.135
–Otros instrumentos de capital	70.767	0,87	–9.020
Activos financieros disponibles para la venta	**5.832.819**	**71,91**	**1.223.544**
–Valores representativos de deuda	5.256.516	64,81	1.199.803
–Otros instrumentos de capital	576.303	7,11	23.741
Inversiones crediticias	**207.403**	**2,56**	**-44.939**
–Valores representativos de deuda	207.403	2,56	–44.939
Cartera de inversión a vencimiento	**1.718.374**	**21,19**	**113.305**
Participaciones	**222.156**	**2,74**	**-22.136**
CARTERA DE VALORES	**8.111.114**	**100,00**	**1.256.594**
Cartera de renta fija	**7.241.888**	**89,28**	**1.264.009**
Cartera de renta variable	**869.226**	**10,72**	**-7.415**
–Participaciones	222.156	2,74	–22.136
–Resto	647.070	7,98	14.721

Por tipo de activo, la renta fija con 7.242 millones representa el 89,28% del total. La variación en el ejercicio, 1.264 millones, corresponde en buena parte a la adquisición de deuda pública. La renta variable, 869 millones, está compuesta por títulos domésticos y de compañías extranjeras con buena solidez financiera y diversificados sectorial y geográficamente. Durante el año se ha aumentado la exposición en algunos valores de elevada capitalización aprovechando la corrección generalizada de la bolsa española.

Además de las operaciones de venta ya mencionadas, el Grupo ha realizado recompras de bonos de titulización colateralizados por préstamos hipotecarios otorgados por Ibercaja, obteniendo unos resultados de operaciones financieras de 29 millones de euros.

Para atender la demanda de depósitos estructurados que se comercializan a través de la red de oficinas el área de mercado de capitales ha realizado la cobertura de 1.204 millones de euros, formalizados como depósitos referenciados a índices de renta variable y productos estructurados sobre tipos de interés.

Adicionalmente, completando el catálogo dirigido principalmente a empresas, se han comercializado productos de cobertura que permiten a los clientes protegerse de ciertos riesgos en su actividad, principalmente variaciones en los tipos de interés y oscilaciones de los tipos de cambio. El diseño de estas coberturas se realiza tanto a la medida de las operaciones de cada cliente como mediante campañas abiertas a suscripción.

B) Participaciones empresariales

El Grupo Ibercaja mantiene participaciones empresariales de forma estable en diversos sectores como: turismo, inmobiliario, medios de comunicación, industria, logística, servicios, capital riesgo y otros. La inversión se realiza siempre con criterios de máxima prudencia evitando la concentración de riesgos sectoriales y ejerciendo en todo momento un seguimiento exhaustivo de las empresas participadas.

El objetivo de las inversiones es apoyar al tejido productivo, preferentemente pymes de tamaño medio, de las regiones en donde opera la Caja contribuyendo a crear riqueza y empleo. Asimismo, se diversifican las fuentes de ingresos a través de actividades diferentes de la puramente bancaria.

En el segmento industrial y servicios la inversión, 274 millones, se distribuye en 91 empresas presentes en diversas áreas de actividad. Por su mayor peso, 23,19%, cabe destacar el sector financiero seguido de turismo, medios de comunicación, industria y servicios logísticos. El capital riesgo está representado con un 17% con el objeto de facilitar recursos financieros para impulsar proyectos innovadores en sectores estratégicos.

Entre las inversiones más destacadas del año cabe citar las realizadas en el sector turístico a través de Aramón, en la aseguradora Caser, la plataforma logística Plaza y el proyecto para el desarrollo del tranvía de Zaragoza que realiza la sociedad mixta Traza.

En el sector inmobiliario la Caja participa en algunos proyectos que tienen preferentemente como finalidad la construcción de vivienda protegida. De esta manera, la Entidad, en un momento difícil para el sector, apoya a los promotores más vinculados con el fin de que lleven a término las promociones en curso. Todo ello sin menoscabo de un continuo y estricto control de la inversión realizada.

3.3. CALIDAD DE SERVICIO

El modelo de gestión de Ibercaja en el que se enmarcan las acciones realizadas en materia de calidad de servicio está basado en el desarrollo de los conceptos fundamentales de Excelencia y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM). Además de la implantación de nuevos sistemas, métodos y prácticas de gestión, este modelo defiende y valora especialmente como filosofía fundamental la madurez y mejora continua de los ya existentes.

En este sentido, el ejercicio 2010 ha estado marcado por tres ejes estratégicos básicos de actuación.

- El esfuerzo en consolidar y mejorar las prácticas de gestión implantadas durante 2009.
- Diseñar algunos nuevos enfoques de gestión alienados con la estrategia de la Entidad que está previsto comenzar a desplegar durante 2011.
- Renovar, actualizar y conseguir reconocimientos adicionales a la calidad de servicio prestada por la Entidad a los clientes.

En conjunto, el despliegue de estas actividades constituye la base que debe permitir a Ibercaja afrontar con garantías la renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+ en 2011, una distinción alcanzada en 2007 y renovada ya en 2009.

Calidad de servicio: percibida y objetiva

Al igual que en años anteriores, se han llevado a cabo los estudios previstos para conocer la satisfacción de los clientes, así como el nivel de servicio de las oficinas. En el primer caso, en lo que a familias se refiere, se han efectuado encuestas diarias a clientes en un número aproximado de 45.000. El resultado obtenido ha sido positivo, rompiendo la tendencia negativa que se venía observado en los dos ejercicios anteriores, en el marco de la crisis económica, y devolviendo la calidad percibida a los niveles máximos alcanzados en 2007.

Como ya es habitual, se sigue utilizando las observaciones expertas *(mistery shopping)* para determinar el nivel de calidad de servicio de la red de oficinas, habiéndose visitado mediante este sistema 691 a lo largo de 2010. El resultado obtenido ha sido igualmente positivo, mejorando la tendencia que se venía observando en los dos ejercicios previos y superando incluso los niveles de 2007.

Utilizando esta misma técnica, la consultora independiente STIGA publicó nuevos resultados de su estudio EQUOS que, tras visitar más de 5.000 oficinas bancarias pertenecientes a 97 entidades financieras, determinó que, entre las Cajas de Ahorros Confederadas, Ibercaja era, un año más, la que mejor nivel de servicio ofrecía.

	2010	2009	2008	2007
Observación experta	8,29	8,16	8,18	8,24
Índice de Calidad en oficina	8,45	8,37	8,41	8,47

A partir de esta información, las oficinas han continuado elaborando sus correspondientes planes de mejora, especialmente las denominadas «con potencial de mejora». De la eficacia de los mismos, cabe señalar que, respecto al año anterior, un 90% de dichas oficinas mejoraron la valoración de sus atributos de calidad.

Modelo de gestión

A lo largo de 2010, las Unidades de Central han desplegado las acciones de mejora diseñadas a finales de 2009 sobre la base de las conclusiones del estudio de cliente interno efectuado entonces, así como a partir de otras fuentes de información.

Por su parte, el Sistema Integral de Mejora ha consolidado su dinámica de gestión emprendida en 2009. De este modo, se ha logrado integrar en una sola herramienta las diferentes fuentes de información existentes para promover la mejora continua: encuestas, observaciones expertas, oficinas FARO, sugerencias del CAU, quejas y reclamaciones, etc. Esta centralización de fuentes contribuirá a mejorar la identificación temprana de potenciales insatisfacciones recurrentes de clientes externos y/o dificultades de gestión internas.

Respecto a los planes de mejora en los servicios centrales, las unidades piloto que participaron en 2009 han puesto en práctica durante 2010 los elementos de gestión que se diseñaron el ejercicio anterior: procesos, cuadro de mando, planes de calidad.

Reconocimientos externos

2010 ha sido un año intenso en la gestión de reconocimientos externos. En primer lugar, AENOR ha renovado la certificación correspondiente al Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de los Planes Individuales de Pensiones (PIP) de acuerdo a la Norma ISO 9001. Igualmente, la Entidad ha conseguido también la renovación de la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental implantado conforme a la Norma ISO 14.001.

Como novedad destacada, la Comunidad de Madrid ha concedido a Ibercaja el sello Madrid Excelente en la Comisión de Calidad celebrada en julio. Madrid Excelente reconoce la calidad y la excelencia en gestión de las empresas que operan en la Comunidad Autónoma de Madrid. El sello analiza la calidad global de la gestión de la empresa, es decir, se trata de una observación de la organización a 360 grados. «La distinción de Ibercaja con el Sello otorgado refleja la confianza de los consumidores, el reconocimiento de la sociedad en su conjunto y el respaldo de la propia Comunidad de Madrid», señala Madrid Excelente en su comunicado.

Finalmente, en línea con la implicación de Ibercaja en la Excelencia y su difusión entre el tejido empresarial, la Entidad forma parte también del Comité de Gobierno del Club Excelencia en Gestión, organismo representante de EFQM en España.

3.4. EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

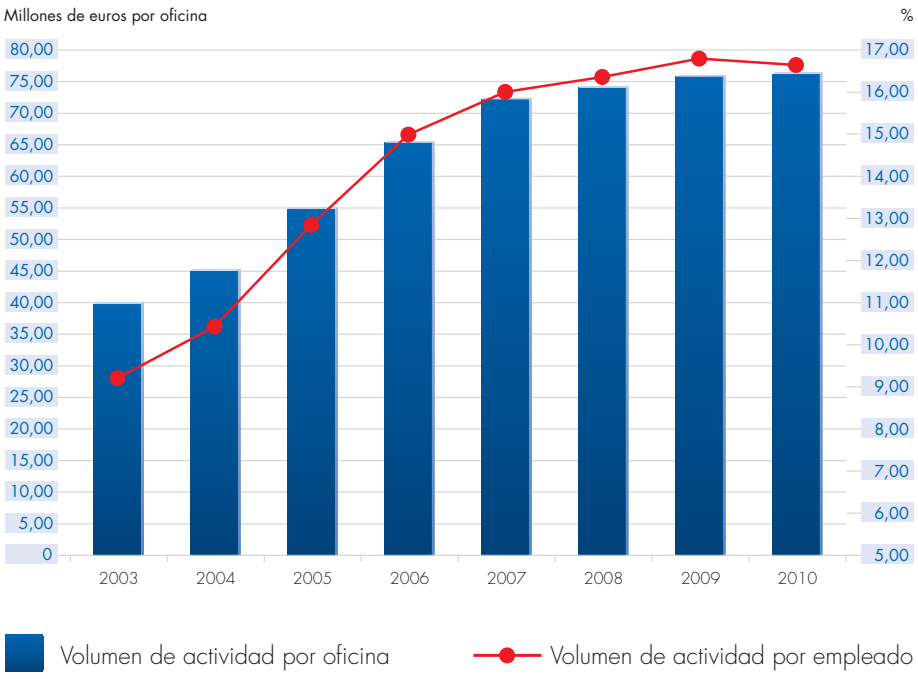
La prolongación de la recesión económica y del deterioro del mercado laboral experimentados a lo largo del ejercicio, sumado a la todavía complicada accesibilidad a los mercados mayoristas, han condicionado la evolución de los volúmenes de negocio en el sistema financiero español. De hecho, por segundo año consecutivo, el total de saldo de crédito vivo se ha contraído en 2010. Así pues, la evolución de la productividad y de la eficiencia de las entidades financieras no ha contado con el apoyo del dinamismo de los volúmenes en el sector.

A pesar de las restricciones que impone el marco descrito, Ibercaja ha logrado incrementar el volumen de actividad (crédito más recursos de clientes dentro y fuera de balance) por oficina desde los 75,9 millones de euros de 2009 hasta los 76,3 millones de euros de 2010, como fruto de la labor comercial desarrollada durante el año. Mientras, el volumen de actividad por empleado se mantiene prácticamente invariado en 2010.

De otro lado, el índice de eficiencia (excluidas amortizaciones) de la Entidad se ha ubicado en el 58,7% en diciembre de 2010.

Ibercaja ha seguido gestionando activamente su estructura de costes durante el ejercicio mediante la revisión exhaustiva de los gastos corrientes, de modo que los gastos generales han disminuido 10,5 millones de euros, lo que equivale a un 6,6% interanual. Este enfoque de optimización de recursos se extiende también a todos los procesos de la organización.

EVOLUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD



En la vertiente de los ingresos, el precio de la financiación mayorista y minorista es, junto con la prima de riesgo, la referencia elemental para fijar los diferenciales aplicados en la nueva producción crediticia de la Caja, de modo que se preserven los márgenes en un contexto de tipos de interés en mínimos históricos y presiones alcistas en el coste de los recursos.

4 LOS EMPLEADOS

La cualificación, la motivación y el trabajo en equipo representan tres condiciones imprescindibles para la configuración de ventajas competitivas sostenibles en cualquier empresa de servicios y, especialmente, en las entidades financieras. En particular, en un entorno cambiante y exigente como el actual, la excelencia en la prestación de servicios requiere de profesionales muy preparados y con capacidad de adaptación a nuevas coordenadas.

Por ello, las personas son el eje transversal sobre el que pivota el proyecto colectivo de Ibercaja. Las políticas en este ámbito están presididas por el respeto a la legalidad, el rigor y el diálogo social, compartiéndose su puesta en práctica entre el departamento de Recursos Humanos y los empleados que cuentan con equipos de trabajo a su cargo.

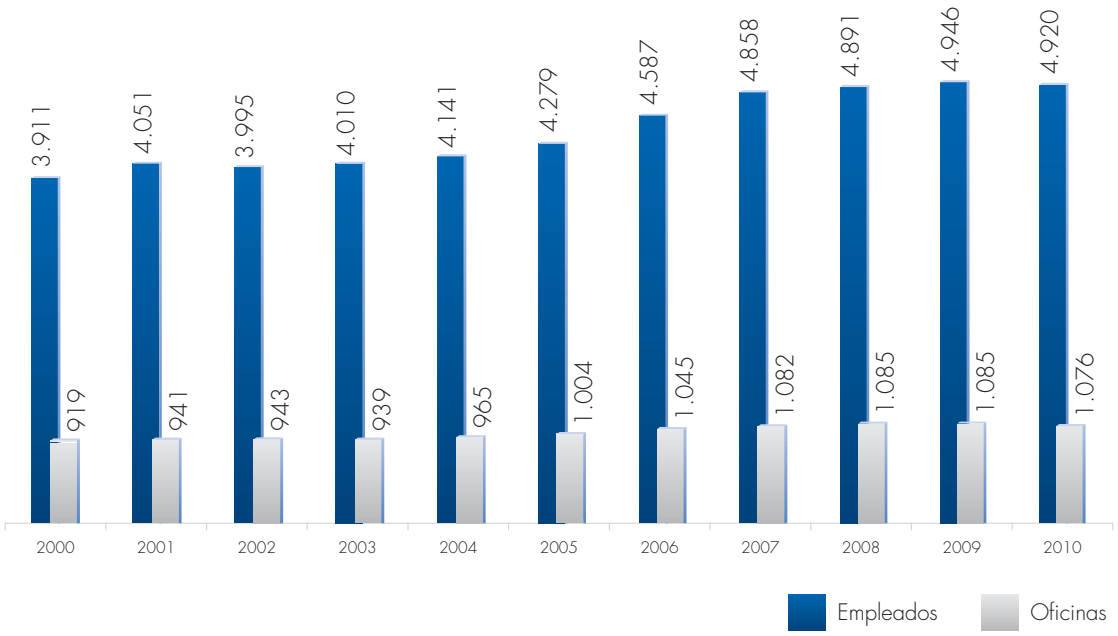
La formación, la comunicación interna y el desarrollo profesional son los tres bloques clave en torno a los cuales se instrumentan todas las actuaciones, tratando de alinear los intereses individuales de la plantilla con los objetivos estratégicos de la Entidad, desde una perspectiva dinámica.

4.1. EVOLUCIÓN Y PERFIL DE LA PLANTILLA

Ibercaja cuenta, a cierre de diciembre de 2010, con una plantilla compuesta por 4.920 profesionales, habiéndose creado 1.009 puestos de trabajo a lo largo de esta primera década del siglo XXI. Además, el 95% de los empleados posee contrato indefinido, evidenciando una tasa de temporalidad muy inferior al promedio del conjunto de la economía nacional.

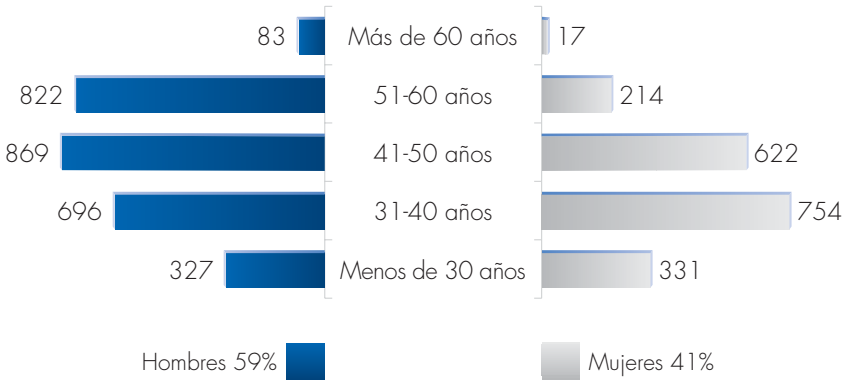
La edad media de la plantilla indefinida de la Caja asciende a 42 años y la antigüedad media se ubica en 16 años, con más de 1.000 profesionales que han cumplido ya sus «bodas de plata» en la Entidad. El 59% de los empleados son hombres y el 41% mujeres. No obstante, en los tramos de edad inferiores a los 40 años, la presencia femenina supone ya el 51% del total. Por último, en relación a la cualificación académica, el 59% de los empleados ha alcanzado estudios universitarios de grado medio o superior, siendo Empresariales, Economía, Derecho y Administración y Dirección de Empresas los más numerosos.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



Con respecto al desarrollo profesional, a lo largo de 2010 se ha efectuado un total de 195 nombramientos de cargos directivos en la red de oficinas y se han designado 7 nuevos gerentes de banca personal, 48 gestores de clientes, 3 gestores de empresas y 2 gestores comerciales. Simultáneamente, 654 empleados se encuentran adscritos a planes de carrera profesional en servicios centrales y redes específicas de empresas y banca personal, de los que 113 han cambiado de nivel en aplicación de este esquema durante el año.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS Y TRAMOS DE EDAD



En materia de igualdad de oportunidades, Ibercaja contaba a cierre de 2010 con empleados de más de 10 nacionalidades diferentes. Igualmente, las cifras confirman el respeto a este principio en las políticas de desarrollo profesional dado que, por ejemplo, de los 884 cambios de nivel totales realizados en 2010, 416 corresponden a mujeres (47% del total), por encima de la cuota proporcional a su participación en el agregado de la plantilla (41% del total).

4.2. LA FORMACIÓN Y EL APRENDIZAJE

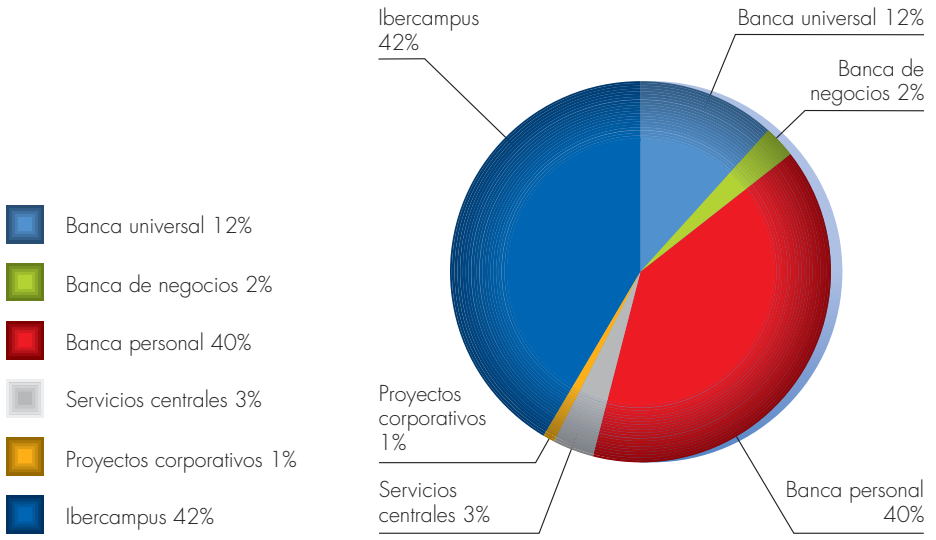
Ibercaja ha seguido invirtiendo en formación de la plantilla durante 2010, identificando las necesidades del empleado en distintos momentos de su vida profesional: firma del primer contrato, acceso a un nuevo puesto, actualización o adaptación al puesto y asunción de nuevas responsabilidades.

El plan desarrollado en el ejercicio se ha estructurado, al igual que en años anteriores, en torno a dos bloques básicos:

- Programas para segmentos estratégicos: banca universal, banca personal y banca de empresas. En este ámbito se combinan las iniciativas presenciales con las programaciones formativas a distancia.
- Otras acciones formativas, que se concretan en programaciones específicas para servicios centrales, planes de apoyo al desarrollo de proyectos corporativos (plataforma ARCO, banca personal, etc.) y cursos de diferentes áreas en la modalidad e-learning accesibles a través de la plataforma Ibercampus (70 cursos disponibles en diciembre de 2010).

El número de empleados que ha participado a lo largo del año en actividades de formación a distancia a través de la plataforma Ibercampus, que fue actualizada en 2009, se sitúa en 3.648, lo que supone un 79% del total de la plantilla.

HORAS DE FORMACIÓN POR FUENTES DE NEGOCIO



Ibercaja ha mantenido 45 convenios de cooperación con Universidades de toda la geografía nacional para facilitar la complementación de la formación técnica recibida por los estudiantes con las prácticas en diferentes centros de trabajo de la Entidad, tanto en la red de oficinas como en los diferentes departamentos y unidades de servicios centrales y territoriales. A lo largo de 2010, 328 universitarios, la práctica totalidad de ellos cursando carreras vinculadas a la actividad financiera, han participado en este tipo de programas.

Demografía

Número total de empleados: 4.920 (incluidos jubilados parciales)

Edad media plantilla indefinida: 42 años

Antigüedad media plantilla indefinida: 16 años

Sexo: 59% hombres - 41% mujeres

Jubilaciones: 46 (de las que 29 eran jubilados parciales)

Jubilaciones anticipadas: 4

Jubilaciones parciales en 2010: 48

Empleados en activo fallecidos: 4 (además 19 pasivos y 1 jubilado parcial)

Indefinidos: 4.491 personas (95% de la plantilla)

Temporales: 244 personas (5% de la plantilla)

Jubilados parciales: 185 personas

Rotación

Bajas voluntarias indefinidos: 0

Número total nuevos indefinidos: 2

Cualificación de la plantilla

Titulados: 59% de la plantilla

No titulados o sin acreditar: 41% de la plantilla

Desarrollo profesional

Nombramientos puestos directivos red: 195

Nombramientos gestores clientes y de empresa: 51

Promociones de ascenso de nivel: 884

Evaluación de rendimiento y competencias: 3.775 personas evaluadas

Empleados adscritos a planes de carrera: 654

Selección y contratación

Número de currículum gestionados desde la web: 47.876

Número de contratos temporales directos: 567

Número de contratos/conversiones indefinidos: 2

Número de estudiantes universitarios que han efectuado prácticas: 330

Formación

Número de empleados participantes en actividades presenciales: 2.025 (45% de la plantilla)

Número de empleados participantes en actividades a distancia: 3.648 (79% de la plantilla)

El 18% de las horas formativas correspondió a formación presencial y el resto, 82%, fueron a distancia.

5 RECURSOS TECNOLÓGICOS

La tecnología constituye una palanca clave para la diferenciación sostenible a largo plazo entre entidades financieras en el siglo XXI. Esta fuente de ventajas competitivas presenta una doble dimensión, la interna, en forma de plataformas y procesos que promuevan la eficiencia operativa y la eficacia comercial, y la externa, protagonizada por los canales alternativos de relación y servicio a clientes que, en la actualidad, se convierten en indispensables para la captación y vinculación de particulares y empresas.

A lo largo de 2010, entre otras actuaciones, Ibercaja ha centrado su esfuerzo inversor en materia tecnológica, en la vertiente interna, en los siguientes proyectos:

- Programa Integrado de Riesgos.
- Nuevos desarrollos en herramientas para el asesoramiento especializado al segmento de banca personal, como el SIOC (Servicio Integral de Orientación al Cliente) o el CRM Multicanal.
- Mejora de aplicativos relevantes en la operatoria financiera con clientes: priorización de cobros, comisiones por servicios, financiación cobros y pagos nacionales, proceso de testamentarías, etc.
- Nuevas aplicaciones en la plataforma tecnológica interna ARCO para la gestión transaccional y comercial en la red de oficinas.
- Refuerzo de la seguridad tecnológica, completando por ejemplo el centro de respaldo de Ibercaja Gestión.

Por otra parte, los principales avances de alcance estratégico en la vertiente tecnológica externa a lo largo de 2010 han sido los siguientes:

- Lanzamiento de la versión específica para clientes de banca personal de Ibercaja Directo.
- Puesta en marcha de la plataforma de comercio exterior para las empresas que realizan operaciones transfronterizas.
- Desarrollo del sistema de gestión de carteras, que se encontrará plenamente operativo en 2011.

6 SOLVENCIA Y CALIDAD DE LOS ACTIVOS

El mantenimiento de un elevado nivel de solvencia constituye uno de los objetivos estratégicos fundamentales del Grupo Ibercaja. Lo acertado de esta política se ha puesto de manifiesto tras la crisis financiera y después de que el Comité de Basilea hiciese públicos varios documentos, conocidos como Basilea III, con el objetivo de que las entidades bancarias dispongan de más capital y de mejor calidad junto a una mayor proporción de inversiones líquidas para hacer frente a futuras crisis.

Los ratios de solvencia del Grupo cubren sobradamente los requerimientos actuales de capital, lo que, junto con una estructura de activos de riesgo bajo y la recurrencia de los resultados, hace que Ibercaja se encuentre bien posicionada para cumplir los nuevos estándares de capital dentro del calendario establecido.

La Caja ha superado con holgura las pruebas de resistencia (estrés test) del Comité de Supervisores Bancarios (CEBS). Según los datos publicados por el Banco de España con fecha 23 de julio de 2010, en el peor de los escenarios macroeconómicos la Entidad conservaría a diciembre de 2011 un Tier I del 6,7%, sin recurrir al FROB ni a ayudas públicas.

Las reservas del Grupo, antes de la distribución de beneficios del ejercicio 2010, se elevan a 2.582 millones de euros; la propuesta de aplicación de resultados que el Consejo de Administración presenta a la Asamblea General para su aprobación supone dotar estos recursos con 55 millones de euros.

Los recursos propios computables, 3.387 millones de euros, obtenidos según los criterios establecidos en la Circular del Banco de España 3/2008 modificada por la Circular 9/2010, incluyen principalmente las reservas de las sociedades que integran el Grupo, los fondos de carácter permanente de la Obra Social, las participaciones preferentes, la financiación subordinada que cumple determinados requisitos, las reservas de revalorización, los beneficios pendientes de distribuir que el Consejo de Administración ha propuesto destinar a reservas y una parte de los fondos genéricos de insolvencias y de las valías latentes de las carteras de renta variable.

Los activos ponderados por riesgo suman 23.697 millones, un 6,30% menos que hace un año. El Grupo cuenta con un excedente de recursos propios sobre los mínimos de 1.492 millones. La práctica totalidad de los recursos exigidos se derivan del riesgo de crédito. El coeficiente de solvencia, 14,29%, suma 70 puntos básicos respecto a diciembre de 2009.

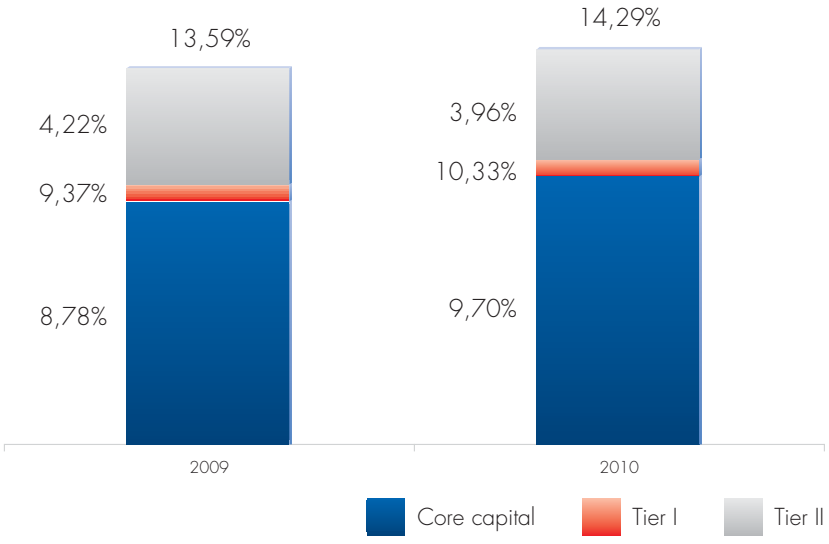
Solvencia

(Miles de euros)	Diciembre 2010	Diciembre 2009	Variación
Recursos propios computables	**3.387.398**	**3.437.184**	**-49.786**
–Recursos propios básicos (Tier I)	2.448.900	2.369.149	79.751
–Recursos propios de segunda categoría (Tier II)	938.498	1.068.035	–129.537
Activos ponderados por riesgo	**23.696.813**	**25.290.693**	**-1.593.880**
Recursos propios mínimos exigibles	1.895.745	2.023.255	–127.510
Excedente sobre mínimo legal	**1.491.653**	**1.413.929**	**77.724**
Coeficiente de solvencia (%)	**14,29**	**13,59**	**0,70**
-*Core capital* (%)	**9,70**	**8,78**	**0,92**
-Tier I (%)	**10,33**	**9,37**	**0,96**
-Tier II (%)	**3,96**	**4,22**	**-0,26**

El core capital, recursos propios básicos sin incluir participaciones preferentes, asciende a 2.299 millones de euros y garantiza la calidad de la solvencia del Grupo. Supone el 9,70% de los riesgos ponderados y el 68% del total de recursos computables. Respecto a 2009 ha aumentado 92 puntos básicos debido al crecimiento orgánico de los recursos propios vía beneficios y al descenso de los activos ponderados por riesgo. Hay que resaltar que la Caja se encuentra entre el reducido número de entidades que no han recibido ningún tipo de ayuda pública para reforzar su patrimonio.

Los recursos propios básicos o de primera categoría (Tier I) se elevan hasta alcanzar 2.449 millones de euros, cifra que representa el 10,33% de los activos ponderados por riesgo, 96 puntos básicos más que en el ejercicio precedente. Los recursos de segunda categoría, que incluyen principalmente la financiación subordinada y el exceso de provisiones genéricas hasta los límites establecidos en la normativa, suman 938 millones de euros, con lo que la ratio Tier II es del 3,96%.

EVOLUCIÓN DE LOS DATOS DE SOLVENCIA



Las calificaciones de las principales entidades financieras se han visto influenciadas por el deterioro de la economía española y por los episodios de crisis que ha vivido la deuda soberana.

Standard & Poor's confirmó en julio el rating tanto de largo como de corto plazo, manteniéndolo en los niveles «A» y «A-1» respectivamente. La agencia destaca como fortalezas de la Entidad: posición dominante en los mercados tradicionales, estrategia de expansión bien gestionada, sólida solvencia y saneada posición de liquidez. Debido a la dificultad e incertidumbre que prevé para España en los próximos años ha variado la perspectiva desde estable a negativa.

Moody's no ha modificado el rating de Ibercaja aunque en un proceso generalizado que afecta a treinta entidades lo ha colocado en revisión ante una eventual rebaja de la calificación del riesgo soberano.

Calificación crediticia

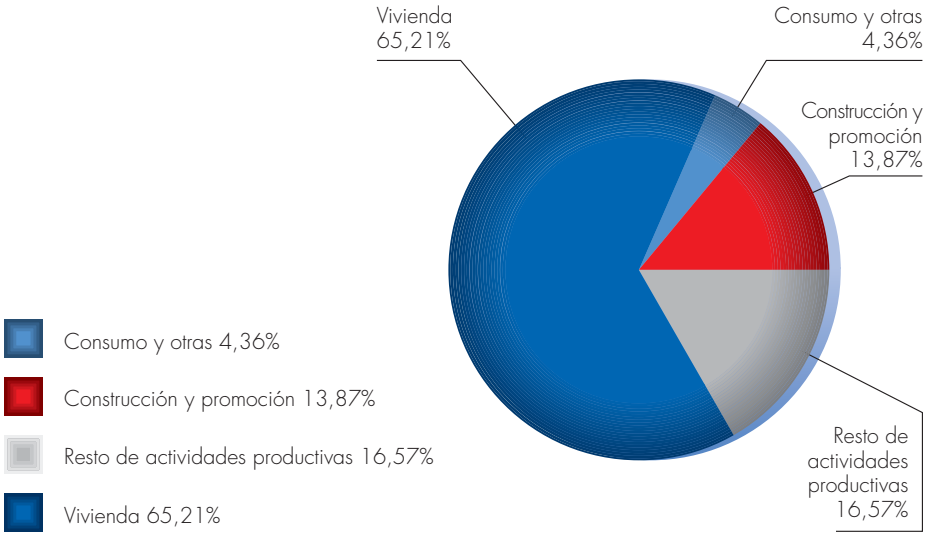
	Corto plazo	Largo plazo	Perspectiva
Moody's	P - 1	A2	En revisión
Standard & Poor's	A - 1	A	Negativa

El riesgo de crédito, el más relevante al que debe hacer frente Ibercaja como intermediario financiero, representa el 75,08% del balance consolidado y la exposición a este riesgo absorbe más del 90% de los requerimientos de capital. Su buena gestión es fundamental para mantener la solidez y solvencia del Grupo.

La inversión crediticia de la Caja se caracteriza por la prudente política de concesión, concentración en segmentos de riesgo bajo, atomización y por el nivel de las garantías. En este sentido, el porcentaje de deudores con garantía real sobre el crédito a la clientela del Grupo se sitúa por encima del 80%.

Dentro del crédito al sector privado, la financiación concedida a particulares representa un 69,56% del total. Casi el 94% está destinada a la adquisición de vivienda, en su mayor parte, 98,91%, respaldada con garantía hipotecaria. La Caja ocupa tradicionalmente una posición destacada en este segmento de negocio que presenta un perfil de riesgo reducido. Se explica por las garantías constituidas, granularidad y distribución geográfica. El valor de la deuda pendiente sobre el de la garantía con la última tasación (LTV) es del 62,77%. Hay que resaltar que el 86,69% de la cartera hipotecaria para adquisición vivienda es de riesgo bajo, con un LTV inferior al 80% y que el importe medio de las operaciones es de poco más de 80.000 euros. En cuanto a la diversificación geográfica, el 54,54% de los préstamos están concentrados en Aragón, Madrid y La Rioja, regiones con un PIB por habitante por encima de la media nacional y una tasa de desempleo más reducida.

DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO DEL GRUPO POR FINALIDAD DE LA OPERACIÓN



El crédito destinado a empresas supone un 30,44% del total. La exposición a actividad inmobiliaria y construcción, 13,87%, se caracteriza por estar destinada principalmente a viviendas con un porcentaje de ejecución alto, concentradas en zonas urbanas. El resto de actividades productivas tiene una participación del 16,57%; dentro de este capítulo el crédito otorgado a pymes concentra el 75% de la inversión. Entre los objetivos estratégicos de la Caja se encuentra fomentar la diversificación impulsando la financiación otorgada a pequeñas y medianas empresas, tanto manufactureras como de servicios y transporte.

La ratio de morosidad del crédito del Grupo, 3,67%, continúa manteniendo un amplio diferencial positivo en relación a la del conjunto del sistema financiero español, 5,68%, a noviembre. La cartera de préstamos para adquisición de vivienda, la de mayor peso en la estructura del crédito, presenta una ratio de morosidad significativamente baja, 1,34%. Las provisiones para insolvencias constituidas hacen que la tasa de cobertura sobre el total de riesgos dudosos sea del 63,37%.

La cartera de inmuebles del Grupo adjudicados o adquiridos en pago de deuda asciende a 673 millones netos de provisiones constituidas. La cobertura asociada a estos activos es del 30,14%.

7 RESULTADOS DEL EJERCICIO

Durante 2010 el panorama financiero ha estado marcado por las tensiones desatadas en el mercado de deuda ante la incertidumbre sobre la capacidad de algunos estados, entre ellos España, para cubrir sus necesidades futuras de financiación. La crisis de confianza se ha extendido a las entidades financieras españolas, afectando negativamente a las condiciones para acceder a las fuentes de liquidez y financiación. Así, a la disminución del nivel de actividad se ha unido el mayor coste de los depósitos para presionar fuertemente los márgenes. Por otra parte, aunque los saldos morosos han moderado su ritmo de crecimiento, las dotaciones asociadas al riesgo de crédito y los saneamientos derivados de los activos inmobiliarios acumulados en balance absorben un porcentaje muy elevado del margen de explotación ocasionando un apreciable deterioro en los resultados del conjunto de entidades de crédito.

En el marco descrito, debido al esfuerzo comercial y de gestión, el Grupo Ibercaja ha obtenido en 2010 un beneficio neto atribuido de 104 millones de euros. La contracción de los márgenes derivada de la evolución de los tipos de interés, la elevación del coste de los recursos, las menores plusvalías por operaciones financieras y la prudencia en la gestión de riesgos, que ha llevado a la Caja a constituir provisiones adicionales a las exigidas por la normativa por importe de 88 millones de euros, explican que el resultado sea un 27,90% inferior al de un año antes.

Los activos totales del balance consolidado, 44.989 millones de euros, aumentan un 0,67%. Entre las principales partidas, el crédito a la clientela alcanza 33.016 millones de euros y su peso relativo es del 73,39%, mientras que el de la cartera de valores se eleva al 18,03%. En el pasivo, los recursos de clientes que comprenden los depósitos de la clientela, débitos representados por valores negociables, pasivos subordinados y pasivos por contratos de seguros, suponen 39.162 millones. Los fondos propios, reservas y resultados del ejercicio aumentan un 2,52% hasta los 2.685 millones.

El margen de intereses, 531 millones de euros, muestra un descenso interanual del 21,82%, motivado por el impacto de la evolución de la curva de tipos de interés y su traslación al rendimiento de la cartera crediticia junto al aumento del coste del pasivo por el encarecimiento de la nueva financiación y el estancamiento de los volúmenes del negocio.

Los rendimientos de instrumentos de capital contribuyen al resultado con 17 millones de euros, un 13,70% más que un año antes como consecuencia del incremento de la cartera de renta variable, en los activos clasificados como disponibles para la venta, y el aumento de su rentabilidad por dividendo.

Las comisiones y diferencias de cambio, que generan unos ingresos netos de 230 millones de euros, han crecido un 11,96% por la mayor aportación tanto de las derivadas de productos financieros no bancarios como de las procedentes de prestación de servicios. Las primeras, relacionadas con la operativa de fondos de inversión, planes de pensiones, seguros, etc., avanzan un 14,44%. Se explica por el aumento durante el año del patrimonio medio administrado en estos productos por el Grupo Financiero. Las comisiones por servicios bancarios aumentan un 9,29% como consecuencia de una adecuada gestión de precios, acorde con la calidad de los servicios prestados.

Los resultados de operaciones financieras y los de entidades valoradas por el método de la participación suman 26 millones de euros. Disminuyen un 52,60% al obtenerse meno-

res beneficios en la venta y recompra de activos, así como por el descenso de los resultados de las sociedades consolidadas por el método de la participación ante el ajuste de la economía española.

Una vez agregados los otros productos y cargas de explotación, el margen bruto, 806 millones de euros, ofrece una variación interanual del –16,68%.

La optimización de la relación ingresos-gastos es prioritaria en un entorno como el actual muy competitivo y de débil actividad. Ibercaja ha realizado un esfuerzo en la contención de los gastos de explotación, 519 millones de euros, que ceden un 0,79%. Dentro de ellos, los otros gastos generales de administración descienden un 6,63% fruto del control y la racionalización de procesos, mientras los gastos de personal limitan su crecimiento sobre el ejercicio pasado al 2%.

La ratio de eficiencia, calculada como el cociente de gastos de personal y otros gastos generales de administración entre margen bruto, se sitúa a cierre de ejercicio en el 58,66%. La evolución del margen, ya comentada, no ha permitido mejorar el nivel de eficiencia, no obstante, el aumento de la productividad es un objetivo permanente que se irá materializando a través de la austeridad en el gasto, manteniendo el elevado nivel de servicio al cliente, los avances tecnológicos puestos en marcha para potenciar la actividad comercial de las oficinas y el plan específico para acelerar la entrada en rentabilidad de las sucursales abiertas en el pasado proceso de expansión.

El resultado de la actividad de explotación antes de saneamientos se eleva a 288 millones de euros. Las correcciones de valor por deterioro de activos, provisiones y otros saneamientos recogidos en distintos epígrafes de la cuenta de resultados totalizan 154 millones de euros. La dotación por insolvencias de riesgo de crédito disminuye, por la moderación de las entradas en mora durante 2010, al tiempo que aumentan las asociadas a activos inmobiliarios en balance por la aplicación desde septiembre último de la nueva normativa emanada del Banco de España y por la anticipación del calendario por parte de la Entidad. Ibercaja, aplicando criterios conservadores, ha constituido provisiones extraordinarias por 88 millones de euros, anticipándose a potenciales necesidades futuras. De estas casi el 49% se ha destinado a incrementar la provisión genérica por riesgo de crédito, mientras que el 51% restante se aplica a la provisión por posibles deterioros de los activos adjudicados.

El beneficio antes de impuestos alcanza en el año 134 millones de euros. Tras deducir el impuesto de sociedades y la parte correspondiente a minoritarios, el resultado atribuido al Grupo se eleva a 104 millones.

Previa aprobación por parte de la Asamblea General del resultado individual de Ibercaja, 83 millones de euros, se dedicarán 28 millones a cubrir las necesidades de la Obra Social.

Distribución de beneficios de Ibercaja

	Importe miles de euros	Estructura %
Resultado después de impuestos	83.182	100,00
–Obra Social	28.000	33,66
–Reservas	55.182	66,34
Presupuesto Obra Social 2011	30.000	

Balance consolidado público

(Miles de euros)	Saldo			Incremento 10/09		Incremento 09/08	
	2010	2009	2008	miles de euros	%	miles de euros	%
Caja y depósitos en bancos centrales	427.028	1.404.633	3.323.676	–977.605	–69,60	–1.919.043	–57,74
Cartera de negociación	43.875	62.885	54.337	–19.010	–30,23	8.548	15,73
Otros act. fin. a valor razon. con cambios en p y g	128.800	139.955	79.735	–11.155	–7,97	60.220	75,53
Activos financieros disponibles para la venta	5.832.819	4.609.275	3.904.071	1.223.544	26,55	705.204	18,06
Inversiones crediticias	34.282.701	34.405.286	33.135.613	–122.585	–0,36	1.269.673	3,83
Cartera de inversión a vencimiento	1.718.374	1.605.069	1.612.181	113.305	7,06	–7.112	–0,44
Derivados de cobertura	459.203	405.223	314.630	53.980	13,32	90.593	28,79
Activos no corrientes en venta	453.723	385.764	187.013	67.959	17,62	198.751	106,28
Participaciones	222.156	244.292	175.623	–22.136	–9,06	68.669	39,10
Otros activos	1.420.141	1.428.643	1.279.507	–8.502	–0,60	149.136	11,66
TOTAL ACTIVO	**44.988.820**	**44.691.025**	**44.066.386**	**297.795**	**0,67**	**624.639**	**1,42**
Cartera de negociación	34.791	37.065	23.783	–2.274	–6,14	13.282	55,85
Otros pas. fin. a valor razon. con cambios en p y g	0	0	0	0	0,00	0	0,00
Pasivos financieros a coste amortizado	37.804.716	37.557.329	37.757.977	247.387	0,66	–200.648	–0,53
Derivados de cobertura	161.254	96.652	117.966	64.602	66,84	–21.314	–18,07
Pasivos por contratos de seguros	3.686.799	3.580.798	3.064.583	106.001	2,96	516.215	16,84
Provisiones	250.881	361.676	330.435	–110.795	–30,63	31.241	9,45
Otros pasivos	320.068	353.258	251.697	–33.190	–9,40	101.561	40,35
TOTAL PASIVO	**42.258.509**	**41.986.778**	**41.546.441**	**271.731**	**0,65**	**440.337**	**1,06**
Fondos propios	2.685.497	2.619.523	2.523.394	65.974	2,52	96.129	3,81
Ajustes por valoración	38.984	74.227	–10.197	–35.243	–47,48	84.424	827,93
Intereses minoritarios	5.830	10.497	6.748	–4.667	–44,46	3.749	55,56
TOTAL PATRIMONIO NETO	**2.730.311**	**2.704.247**	**2.519.945**	**26.064**	**0,96**	**184.302**	**7,31**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**44.988.820**	**44.691.025**	**44.066.386**	**297.795**	**0,67**	**624.639**	**1,42**

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada pública

(Miles de euros)	Importe			Incremento 10/09		Incremento 09/08	
	2010	2009	2008	miles de euros	%	miles de euros	%
Intereses y rendimientos asimilados	1.098.103	1.575.508	2.184.385	–477.405	–30,30	–608.877	–27,87
Intereses y cargas asimiladas	566.987	896.115	1.538.481	–329.128	–36,73	–642.366	–41,75
MARGEN DE INTERESES	**531.116**	**679.393**	**645.904**	**-148.277**	**-21,82**	**33.489**	**5,18**
Rendimiento de instrumentos de capital	16.875	14.842	21.858	2.033	13,70	–7.016	–32,10
Comisiones netas y diferencias de cambio	230.281	205.681	209.312	24.600	11,96	–3.631	–1,73
Rdos. de entid. val. método de la particip.	–19.590	–20.662	–2.527	1.072	5,19	–18.135	–717,65
Rdos. de operaciones financieras (neto)	45.810	75.981	50.282	–30.171	–39,71	25.699	51,11
Otros productos y cargas de explotación	1.896	12.621	17.626	–10.725	–84,98	–5.005	–28,40
MARGEN BRUTO	**806.388**	**967.856**	**942.455**	**-161.468**	**-16,68**	**25.401**	**2,70**
Gastos de explotación	518.694	522.804	530.405	–4.110	–0,79	–7.601	–1,43
–Gastos de personal	326.186	319.781	322.740	6.405	2,00	–2.959	–0,92
–Otros gastos generales de administración	146.865	157.290	162.568	–10.425	–6,63	–5.278	–3,25
–Amortización	45.643	45.733	45.097	–90	–0,20	636	1,41
RESULTADO EXPLOTACIÓN ANTES DE SANEAMIENTOS	**287.694**	**445.052**	**412.050**	**-157.358**	**-35,36**	**33.002**	**8,01**
Dotaciones a provisiones (neto)	–101.364	38.033	34.407	–139.397	–366,52	3.626	10,54
Pérdidas por det. de activos financieros (neto)	123.341	187.719	181.242	–64.378	–34,29	6.477	3,57
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	**265.717**	**219.300**	**196.401**	**46.417**	**21,17**	**22.899**	**11,66**
Pérdidas por det. del resto de activos (neto)	62.700	14.140	7.183	48.560	343,42	6.957	96,85
Otras ganancias y pérdidas	–69.490	–23.594	84.759	–45.896	–194,52	–108.353	–127,84
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**133.527**	**181.566**	**273.977**	**-48.039**	**-26,46**	**-92.411**	**-33,73**
Impuesto sobre beneficios	32.294	38.522	54.226	–6.228	–16,17	–15.704	–28,96
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	**101.233**	**143.044**	**219.751**	**-41.811**	**-29,23**	**-76.707**	**-34,91**
Resultado atribuido a la entidad dominante	103.604	143.701	219.639	–40.097	–27,90	–75.938	–34,57
Resultado atribuido a intereses minoritarios	–2.371	–657	112	–1.714	–260,88	–769	–686,61

8 LA OBRA SOCIAL DE IBERCAJA

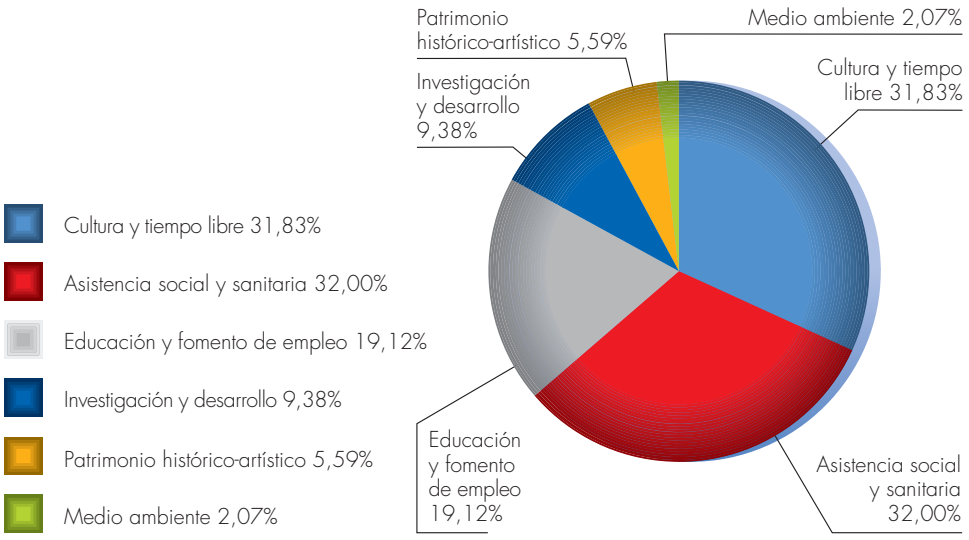
La Obra Social de Ibercaja ha aplicado 38 millones de euros a lo largo del ejercicio 2010, para llevar a cabo sus actividades. De este importe, el 51,5% se ha dedicado a la cobertura de los gastos de mantenimiento, inmovilizado y actividad de la obra propia, mientras que el 48,5% se ha canalizado a la sociedad a través de colaboraciones y ayudas con decenas de organismos e instituciones públicas, asociaciones privadas y fundaciones sin ánimo de lucro.

La Obra Social de Ibercaja se halla inmersa en un proceso de reorientación estratégica, que abarca a su estructura de funcionamiento y a la distribución de los fondos que gestiona. Esta renovación se ha impulsado con el objetivo de lograr una mayor flexibilidad a sus actuaciones, de manera que las acciones que desarrolla la Caja por esta vía puedan adaptarse a las cambiantes necesidades sociales de cada momento.

Liquidación del presupuesto de la Obra Social, año 2010

(Miles de euros)	Obra propia	Obra en colaboración	Total	%
Cultura y tiempo libre	7.032	5.078	12.110	31,83
Asistencia social y sanitaria	6.014	6.161	12.175	32,00
Educación y fomento de empleo	6.237	1.036	7.273	19,12
Investigación y desarrollo	318	3.250	3.568	9,38
Patrimonio histórico-artístico	0	2.128	2.128	5,59
Medio ambiente	0	788	788	2,07
TOTAL	**19.601**	**18.441**	**38.042**	**100,00**

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL. AÑO 2010

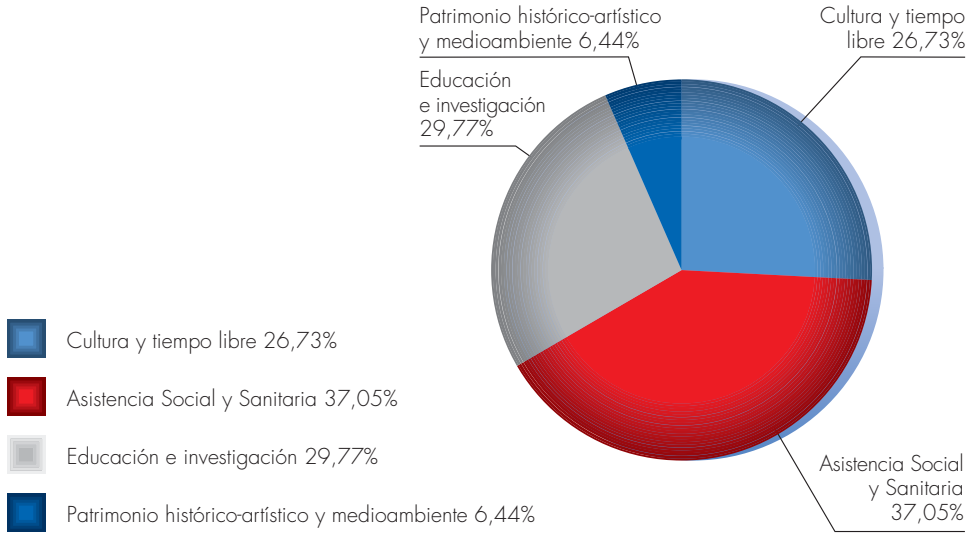


Para 2011, la Obra Social de Ibercaja contará con un presupuesto de 30 millones de euros, cuyo reparto por rúbricas es 37,05% asistencia social y sanitaria, 29,77% educación e investigación, 26,73% cultura y tiempo libre y 6,44% patrimonio histórico-artístico y medio ambiente.

Presupuesto de la Obra Social, año 2011

(Miles de euros)	Obra propia	Obra en colaboración	Total	%
Cultura y tiempo libre	5.159	2.861	8.020	26,73
Asistencia social y sanitaria	7.240	3.876	11.116	37,05
Educación e investigación	5.718	3.214	8.932	29,77
Patrimonio histórico-artístico y medio ambiente	265	1.667	1.932	6,44
TOTAL	**18.382**	**11.618**	**30.000**	**100,00**

PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL. AÑO 2011



9 OTRAS INFORMACIONES DEL GRUPO IBERCAJA

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Consejo de Administración

Comisión de Control

COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL

Relación de Consejeros Generales de Impositores

Circunscripción de Zaragoza
Francisca Arnal Castillo
Antonio Campos Hernández
Ismael García Santamaría
Darío García Soria
María Pilar Garín Ordovás
Santiago Tomás Gil Arguedas
María Esther González Torrellas
María Pilar Herrero Hernando
José Antonio Pueo Salvate
Luis Valiño García

Desde 30.05.2010
María Pilar Arana Pardo
María Jesús Blecua Lis
Ángel Bondía Hernando
Miguel Ángel Luna Capapé
Isabel Marco Sanjuán
Enrique Monzón Simón
Miriam Oliva Alcubierre
Jesús Serrano Sáenz
Aurelio Sicilia Pérez
Joaquín Vallespín Tena

Hasta 30.05.2010
Luis Pedro Arilla Leza
Nuria Campos Lacueva
Celia del Agua Arias-Camisón
Eduardo Alberto Domínguez Álvarez
Antonio González Cerdá
Inmaculada Lucía Goñi Insa
Emilio Rafael Hernández Mora
María Pilar Jariod Martínez
José Enrique Recio Jiménez
Patricia Royo-Villanova Larrañaga
Mercedes Sánchez López

Circunscripción de Huesca
Ana Isabel Ordás Escó
Alberto Palacio Aylagas
Sonia Vidal Laguardia

Desde 30.05.2010
Roberto Buisán Aristimuño
Myriam Virginia Ciprés Aznar
Luis Gómez Caldú

Hasta 30.05.2010
Antonio Alastrué Esteban
José Salcedo Salcedo
Julián Santolaria Pérez

Circunscripción de Teruel
María Pilar Descalzo Rodríguez
Manuel Vicente Giménez Gascón

Desde 30.05.2010
José Ramón Barea Benedicto
Ángel Torrijo Luna

Hasta 30.05.2010
Manuela Gorriz Martín
Rogelio Lozano Martínez
Benito Ros Corella

Circunscripción de La Rioja
Carlos Angulo Ramos
María del Carmen de la Fuente Ramos
Luis Miguel Jubera Olarte

Desde 30.05.2010
María Cristina Azpeitia Larrea
Raquel Miranda Mendoza
José Luis Soldevilla Mayor

Hasta 30.05.2010
Julián Ciriza Carasa
Carlos Lorenzo López-Urizarna Ormaechea
María del Carmen Sáez Hernáez

Circunscripción de Guadalajara
Julia Pilar Paton Delgado
Beatriz Santamaría González

Desde 30.05.2010

Filoromo Bartolomé Pérez
María Rosa Pérez del Río
Enrique Viejo Ximénez
(No Consejero General)

Hasta 30.05.2010
José Jodrá del Amo
Asunción Morales Villarino

Circunscripción de Madrid
Francisca Bravo de Lucas
María Luisa Capitán Lominchar
Enrique Carbajosa Hernández
Celso Forniés López
José Manuel Pomar Sasot
Manuel Roglan Lombarte

Desde 30.05.2010
María de los Ángeles Anguita Fernández
Mateo Estaún Díaz de Villegas
Alberto Galindo Tixaire
Antonio Horrillo Ramos
Carlos Huélamo Fernández
Patricio José Novales Pac

Hasta 30.05.2010
Nuria Lois Martínez
Alejandra Martínez Martínez
Sonia Mateo Vega
Félix Olmedilla García
José Luis Domingo Puente Périz

Circunscripción de Cataluña-Baleares
Lorenzo Bergua Lorente
Francesc Farré Coll
Gemma Gilabert Belinchón

Desde 30.05.2010
Juan Mallol Estany

Hasta 30.05.2010
Félix Fernando Ipiens Pelegrín

Circunscripción Valencia-Murcia
Antonio Adrien Peris
María Isabel Ube Ibáñez

Desde 30.05.2010
Luis Latorre Moreno
Silvia López Trigueros

Circunscripción Resto de Provincias
María Vanesa Aranda García

Desde 30.05.2010
Pedro Sánchez Guerrero

Hasta 30.05.2010
Juan Enguidanos Alejo
Paz Verdú Tellols

Comunidad Autónoma de Aragón

Manuel Alquézar Burillo
Salvador Ariste Latre
José Carlos Arnal Losilla
Ángeles Aylón Baquedano
Juan Ramón Aso Bailo
Antonio Barrachina Lupon
Martín Beneded Campo
Primitivo Cardenal Portero
Fernando Cavero López
Lorenzo Delso Ibáñez
Silvia Inés Gimeno Gascón
José Gracia Nerín
Manuel Hernández Laplana
Sergio Larraga Martínez
Julián López Babier
Emilio Manrique Persiva
Gregorio Martín Francos
Eugenio Nadal Reimat
Miguel Pamplona Abad
Jesús Pérez Pérez
Victoria Pérez Pérez
Salvador Plana Marsal
Carlos Queralt Solari
Carmen Sánchez Asín
Pascual Germán Sanromán Sesé
Ricardo Sesé Giner
Mercedes Zagalá Pérez

Desde 30.05.2010
Eva Romeo Longares
Luis Ramón García Carús
Joaquín Pascual Juste Sanz
Octavio Adolfo López Rodríguez
Ángel Carlos Lorén Villa

Hasta 30.05.2010
José Carlos Abril Navarro
Álvaro Lacasta Toyas
Alfredo López Pascual
José Ignacio Paris Ramírez
Leocadio Bueso Zaera

Corporaciones municipales

Circunscripción de Zaragoza

Ayuntamiento de Zaragoza
Jesús Solchaga Loitegui
José Enrique Rodríguez Furriel

Ayuntamiento de Aguilón
Andrés Herrando Oliván

Ayuntamiento de Calatayud
Víctor Javier Ruiz de Diego

Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros
Domingo Malo Arilla

Ayuntamiento de Gallur
Antonio Liz Gaspar

Ayuntamiento de Utebo
Miguel Carmelo Dalmau Blanco

Circunscripción de Huesca

Ayuntamiento de Huesca
José Félix Sáenz Lorenzo

Ayuntamiento de Monzón
Desde 30.05.2010
José Gabriel Albas Oncins

Hasta 30.05.2010
Manuel Campo Gallifa

Ayuntamiento de Aragüés del Puerto
Joaquín Molinos Follos

Circunscripción de Teruel

Jesús Bueno Arrese
(No Consejero General)

Ayuntamiento de Teruel
Lucía Gómez García

Ayuntamiento de Alcañiz
Amor Pascual Carceller

Ayuntamiento de Vivel del Río Martín
Ángel Valiente Moreno

Circunscripción de La Rioja

Ayuntamiento de Logroño
José Luis Prado Prado

Ayuntamiento de Calahorra
Luis Martínez-Portillo Subero

Desde 30.05.2010
Ayuntamiento de Tricio
Carlos Benito Benito

Hasta 30.05.2010
Ayuntamiento de Arnedo
Fabiola Herce Solana

Ayuntamiento de Arnedillo
Dionisio Gil Tejada

Circunscripción de Guadalajara

Ayuntamiento de Guadalajara
Antonio Román Jasanada

Desde 30.05.2010
Ayuntamiento de Tortuera
Jesús Ángel Sola Perdiguero

Hasta 30.05.2010
Ayuntamiento de Pastrana
Lourdes Martínez Ranera

Circunscripción de Madrid

Ayuntamiento de Madrid

Desde 30.05.2010
Leocadio Bueso Zaera
José Salinas Lecina

Hasta 30.05.2010
Luis Ramón García Carús
Bernardo Jiménez Meler

Ayuntamiento de Alcalá de Henares
Evaristo Luis Vargas Méndez

Ayuntamiento de Fuenlabrada
José Santiago Sánchez Luque

Desde 30.05.2010
Ayuntamiento de Aranjuez
Francisco J. Fernández del Valle

Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid
Guillermo Macadán Cuesta

Hasta 30.05.2010
Ayuntamiento de Torrelodones
María Luisa Iglesias Rial

Ayuntamiento de Villanueva del Pardillo
Esteban Hidalgo Sanjuán

Circunscripción de Cataluña-Baleares

Ayuntamiento de Barcelona
Montserrat Ballarín i Espuña

Ayuntamiento de Lleida
Marta Camps Torrens

Desde 30.05.2010
Ayuntamiento de Granollers
Pendiente de designar

Hasta 30.05.2010
Ayuntamiento de Tremp
Josep M. Sole Santaolalla

Circunscripción Valencia-Murcia

Ayuntamiento de Valencia

Desde 30.05.2010
Joaquín Salvo Aranda

Hasta 30.05.2010
Ricardo Torres Pastor

Desde 30.05.2010
Ayuntamiento de Almassora
Pendiente de designar

Hasta 30.05.2010
Ayuntamiento de Onda
Enrique Navarro Andreu

Circunscripción Resto de Provincias

Ayuntamiento de Sevilla
Antonio Rodríguez Galindo

Ayuntamiento de A Coruña
Xosé Enrique Rafael Tello León

Desde 30.05.2010
Ayuntamiento de Toledo
Emiliano García-Page Sánchez

Empleados

Circunscripción de Zaragoza
José Luis Delatas Pellejero
José María Fernández Bañeres
Ignacio Ramón Liria Lafarga

Desde 30.05.2010
Alberto Peralta Bayo

Hasta 30.05.2010
Hugo Antonio Pérez Rodríguez

Circunscripción de Huesca-Teruel
Luis Miguel Español Viñola

Circunscripción de La Rioja
José Luis Lagunilla Martínez

Circunscripción de Madrid-Guadalajara
José Manuel Novo Balado

Desde 30.05.2010
Jaime Zaro Jiménez

Hasta 30.05.2010
Luis Hernando Martínez

Circunscripción de Cataluña-Baleares
Miguel Ángel de la Fuente Aige

Circunscripción Valencia-Murcia

Desde 30.05.2010
Santiago Pino Valle

Hasta 30.05.2010
Jorge Paris Palop

Circunscripción Resto de Provincias
Manuel Jesús Martín Molina

Entidad Fundadora

José María Abós Ferrer
Mariano Bergua Lacasta
Benjamín Blasco Segura
Valeriano Castillón Salas
Emilio Eiroa García
Amado Franco Lahoz
Isabel Oliván Jarque
José I. Pascual de Quinto y de los Ríos
Jose María Ruiz-Tapiador Trallero
José María Valero Adán
Aurelio Vallespín Tena
Fernando Vicente Thomas

Desde 30.05.2010
Emiliano Martínez Castillo
Gabriel Morales Ruiz

Hasta 30.05.2010
Honorio Romero Herrero

Consejo de Administración

Presidente	D. Amado Franco Lahoz (Entidad Fundadora)
Presidentes honorarios	D. José Luis Martínez Candial D. Manuel Pizarro Moreno
Vicepresidente 1.º	Desde 30.05.2010 D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón) Hasta 30.05.2010 D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)
Vicepresidente 2.º	Desde 30.05.2010 D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores) Hasta 30.05.2010 D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón)
Secretario	D. Jesús Bueno Arrese (Corporación Municipal)
Vocales:	D. Lorenzo Bergua Lorente (Impositores) D. Manuel Vicente Giménez Gascón (Impositores) D. Julián López Babier (Comunidad Autónoma de Aragón) D. José Félix Sáenz Lorenzo (Corporación Municipal) D. Joaquín Molinos Follos (Corporación Municipal) D. Fernando Cavero López (Comunidad Autónoma de Aragón) D.ª María del Carmen Sánchez Asín (Comunidad Autónoma de Aragón) Desde 30.05.2010 D.ª Isabel Marco Sanjuán (Impositores) D. Enrique Monzón Simón (Impositores) D.ª María Cristina Azpeitia Larrea (Impositores) D. Enrique Viejo Ximénez (Impositores) D. Mateo Estaún Díaz de Villegas (Impositores) D. Leocadio Bueso Zaera (Corporación Municipal) D. Mariano Bergua Lacasta (Entidad Fundadora) D. Jesús Martín Molina (Empleados) Hasta 30.05.2010 D. Luis Pedro Arilla Leza (Impositores) D.ª Celia María del Agua Arias Camisón (Impositores) D.ª Carmen Sáez Hernáez (Impositores) D. José Jodrá del Amo (Impositores) D. José Luis Domingo Puente Periz (Impositores) D. Luis Ramón García Carús (Corporación Municipal) D. Hugo Antonio Pérez Rodríguez (Empleados)

Comisión de Control

Presidente	D. Jesús Solchaga Loitegui (Corporación Municipal)
Vicepresidente	Desde 30.05.2010 D. Luis Ramón García Carús (Comunidad Autónoma de Aragón) Hasta 30.05.2010 D. Carlos Abril Navarro (Comunidad Autónoma de Aragón)
Secretario	D. Fernando Vicente Thomas (Entidad Fundadora)
Vocales	D. José Manuel Pomar Sasot (Impositores) Desde 30.05.201 D.ª María Jesús Blecua Lis (Impositores) D. Luis Miguel Español Viñola (Empleados) Hasta 30.05.2010 D.ª Inmaculada Lucía Goñi Insa (Impositores) D. Ignacio Ramón Liria Lafarga (Empleados)
Representante del Gobierno de Aragon	D.ª Natividad Blasco de las Heras

Comisión Ejecutiva

Presidente	D. Amado Franco Lahoz (Entidad Fundadora)
Secretario	D. Jesús Bueno Arrese (Corporación Municipal)
Vocales Titulares	D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón)
	D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores)
	D. Joaquín Molinos Follos (Corporación Municipal)
	Desde 30.05.2010
	D. Mariano Bergua Lacasta (Entidad Fundadora)
	D. Jesús Martín Molina (Empleados)
	Hasta 30.05.2010
	D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)
	D. Hugo Antonio Pérez Rodríguez (Empleados)

Comisión Delegada para la Obra Social y Cultural

Presidente	D. Amado Franco Lahoz (Entidad Fundadora)
Vicepresidente	Desde 30.05.2010
	D. Leocadio Bueso Zaera (Corporación Municipal)
	Hasta 30.05.2010
	D. Luis Ramón García Carús (Corporación Municipal)
Secretario	D. Lorenzo Bergua Lorente (Impositores)
Vocales	D. Julián López Babier (Comunidad Autónoma de Aragón)
	Desde 30.05.2010
	D. Enrique Viejo Ximénez (Impositores)
	D.ª María Cristina Azpeitia Larrea (Impositores)
	Hasta 30.05.2010
	D. Luis Pedro Arilla Leza (Impositores)
	D.ª María del Carmen Sáez Hernáez (Impositores)

Comisión Delegada de Retribuciones

Presidente	Desde 30.05.2010 D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores) Hasta 30.05.2010 D. Honorio Romero Herrero (Entidad Fundadora)
Secretario	D. Jesús Bueno Arrese (Corporación Municipal)
Vocal	Desde 30.05.2010 D. Mariano Bergua Lacasta (Entidad Fundadora) Hasta 30.05.2010 D. Alberto Palacio Aylagas (Impositores)

Comisión Delegada de Inversiones

Presidente	D. Amado Franco Lahoz (Entidad Fundadora)
Secretario	D. Jesús Bueno Arrese (Corporación Municipal)
Vocal	D. Eugenio Nadal Reimat (Comunidad Autónoma de Aragón)

Equipo Directivo

Director General	D. José Luis Aguirre Loaso
Director General Honorario	D. José Joaquín Sancho Dronda
Director General Adjunto Secretario General	D. Jesús Barreiro Sanz
Director General Adjunto Director de Marketing	D. Luis Enrique Arrufat Guerra
Director General Adjunto Director de Red de Oficinas	D. Víctor Iglesias Ruiz
Subdirector General Director de Tecnología y Sistemas	D. José Luis Lázaro Crespo
Subdirector General Director del Grupo Financiero	D. Francisco Javier Palomar Gómez
Subdirector General Director de Desarrollo Organizativo	D. José Manuel Merino Aspiazu
Subdirector Interventor General Director de Auditoría Interna y Control	D. David Villacampa Gómez
Subdirector Director de Empresas Participadas	D. Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez Surio
Subdirectora Directora de Sistemas de Información y Control de Gestión	D.ª María Pilar Segura Bas
Subdirector Director de Recursos Humanos	D. José Luis Rodrigo Molla
Subdirector Director Territorial Madrid Centro Oeste	D. José Morales Paúles
Subdirector Jefe de Comunicación y Estudios	D. Francisco Bono Ríos (Hasta 05.04.2010)
Subdirector Director de Inversiones Crediticias	D. José Palma Serrano
Subdirector Jefe de Asesoría Jurídica	D. Francisco Serrano Gill de Albornoz
Subdirector Director Territorial de Aragón	D. Luis Fernando Allué Escobar
Subdirector Director Territorial de Nueva Espansión	D. José Javier Pomar Martín

Actividades de los Órganos de Gobierno durante el año 2010

Asamblea General

Este Órgano de Gobierno de la Institución, en cumplimiento de los Estatutos, ha celebrado en el transcurso del año 2010 dos sesiones ordinarias, una dentro de cada semestre natural, los días 11 de marzo y 26 de octubre, y una sesión extraordinaria el día 30 de mayo.

En la primera sesión ordinaria celebrada el 11 de marzo de 2010, la Asamblea General, previa consideración de los informes de la Comisión de Control y de la Auditoría Externa, y atendiendo las propuestas formuladas por el Consejo de Administración, aprobó las Cuentas Anuales y Cuentas Anuales Consolidadas de la Entidad correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2009, que incluían el Balance, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias a esa fecha con la consiguiente aplicación del resultado, Estados de Cambios en el Patrimonio Neto y Flujo de Efectivo y la Memoria del Ejercicio, así como los Informes de Gestión. Igualmente, la Asamblea aprobó la Gestión y Liquidación del Gasto de la Obra Benéfico Social en el ejercicio de 2009 y el Presupuesto para 2010.

En la segunda sesión ordinaria de la Asamblea General correspondiente al segundo semestre de 2010, celebrada el día 26 de octubre, fueron objeto de especial consideración las Directrices Básicas del Plan de Actuación de la Institución y las líneas para la elaboración de los Presupuestos para el Ejercicio de 2011, y se dio traslado del informe de la Comisión de Control correspondiente al primer semestre del ejercicio.

Igualmente, dicha Asamblea General, facultó al Consejo de Administración para autorizar, en el momento que las condiciones económicas de mercado así lo aconsejasen y previa cancelación de las autorizaciones concedidas por la Asamblea General y no consumidas, la emisión de uno o varios empréstitos en el mercado minorista e institucional por hasta la cantidad de CINCO MIL MILLONES DE EUROS, así como la titulización de activos del balance por hasta la cantidad de TRES MIL MILLONES DE EUROS.

La sesión extraordinaria del día 30 de mayo de 2010 culminó el proceso electoral de renovación de Órganos de Gobierno, iniciado por acuerdo de Consejo de Administración de 24 de septiembre de 2009, de conformidad con los Estatutos y Reglamento de Elecciones de la Institución. En dicha sesión, tomaron posesión los nuevos Consejeros Generales que habían resultado elegidos en las elecciones parciales llevadas a cabo por los grupos de representación de impositores y empleados, así como los Consejeros Generales designados por los grupos de representación de Corporaciones Municipales, Comunidad Autónoma de Aragón y de la Entidad Fundadora, sustituyendo a los que habían cesado en esa misma fecha por haber finalizado su mandato. En concreto se renovaron 31 Consejeros Generales en representación de Impositores, 16 en representación de Corporaciones Municipales, 16 en representación de la Comunidad Autónoma de Aragón, 7 en representación de la Entidad Fundadora, y 5 en representación de Personal.

Asimismo, en dicha sesión extraordinaria se celebraron elecciones para elegir a los vocales del Consejo de Administración y de la Comisión de Control en sustitución de los que habían cesado ese mismo día por haber finalizado su mandato.

Consejo de Administración

Este Órgano de Gobierno, para el ejercicio de sus funciones de gestión financiera y de administración de la Entidad, celebró 13 sesiones durante el año 2010.

En la sesión del 30 de mayo de 2010, se constituyó el nuevo Consejo resultante del Proceso de Renovación de los Órganos de Gobierno, siendo elegidos los Vicepresidentes Primero y Segundo, D. Eugenio Nadal Reimat y D. Alberto Palacio Aylagas, respectivamente. Asimismo, fueron elegidos los miembros de la Comisión Ejecutiva y de las Comisiones Delegadas.

Comisión de Control

En el ejercicio de sus funciones de análisis de la gestión económica y financiera, de vigilancia de la adecuación de los acuerdos del Consejo de Administración a la legalidad, de relación con los auditores externos, y como garante de la transparencia de los procesos electorales, esta Comisión, que tiene expresamente asumidas las funciones del Comité de Auditoría, celebró un total de 14 sesiones, formulando oportunamente los informes semestrales que fueron elevados a la Asamblea General, al Gobierno de Aragón y al Banco de España.

En la sesión celebrada el 30 de mayo de 2010, tomaron posesión los miembros elegidos por la Asamblea General Extraordinaria que culminó el Proceso de Renovación de los Órganos de Gobierno, siendo elegido el Vicepresidente D. Luis Ramón García Carús y reelegido el Secretario, D. Fernando Vicente Thomas.

Comisión Ejecutiva

Esta Comisión celebró a lo largo del año un total de 23 sesiones, resolviendo las propuestas formuladas por el Director General en función de las competencias delegadas por el Consejo de Administración, con especial dedicación a la consideración de las propuestas de concesión o denegación de riesgos.

Comisión Delegada para la Obra Social

La Comisión celebró 3 sesiones durante el año 2010, llevando a cabo un seguimiento detallado del presupuesto de la Obra Benéfico Social y Cultural aprobado por la Asamblea General Ordinaria de 11 de marzo y aportando iniciativas que fueron sometidas a la consideración del Consejo del Administración.

Comisión Delegada de Retribuciones

Durante el ejercicio 2010, esta Comisión celebró 2 sesiones en las que procedió a la emisión de los correspondientes informes al Consejo sobre dietas de los miembros de los Órganos de Gobierno y política general de retribuciones e incentivos para el personal directivo.

Comisión Delegada de Inversiones

La Comisión celebró 4 sesiones a lo largo de 2010 en las que procedió a emitir informes al Consejo sobre las propuestas de inversión y desinversión de carácter estratégico y estable a realizar por la Entidad, directamente o a través de empresas del Grupo.

En la sesión celebrada el 28 de enero fue elaborado el informe anual conteniendo el resumen de las inversiones e informes emitidos en el ejercicio 2009 que fue presentado a la consideración del Consejo de Administración.

RED DE OFICINAS

Andalucía

Almería

ALMERÍA-1	Rb. Obispo Orbera, 55
ALMERÍA-2	Avenida Mediterráneo, s/n. (ang. Italia)
CARBONERAS-1	Paseo Marítimo, 49
CUEVAS DEL ALMANZORA-1	Avenida Barcelona, 10
EL EJIDO-1	Bulevar, 392
GARRUCHA-1	Paseo del Malecón, 122
HUÉRCAL-OVERA-1	Plaza Mayor, 4
MOJÁCAR-1	Avenida Andalucía, 33
VERA-1	Del Mar, 41

Cádiz

ALGECIRAS-1	Plaza Alta, 7
CÁDIZ-1	Avenida Andalucía, 51
CHICLANA DE LA FRONTERA-1	Plaza de las Bodegas, 1 (Local B)
CONIL DE LA FRONTERA-1	Rosa de los Vientos, 30
JEREZ DE LA FRONTERA-1	Porvera, 3
SANLÚCAR DE BARRAMEDA-1	Ancha, 44

Córdoba

CÓRDOBA-1	Avda. Gran Capitán, 44
CÓRDOBA-2	Atlántico, 8

Granada

GRANADA-1	Marqués de Gerona, 12
GRANADA-2	Avda. Federico García Lorca, 13 (Ed. Florencia)
MOTRIL-1	Nueva, 1

Huelva

AYAMONTE-1	La Paz, 2
HUELVA-1	Rico, 7

Jaén

JAÉN-1	Bernabé Soriano, 23
JAÉN-2	Extremadura, 2

Málaga

ALHAURÍN DE LA TORRE-1	Avda. del Mediterráneo, 34
ANTEQUERA-1	Lucena, 2
ESTEPONA-1	Avda. de España, 106
MÁLAGA-1	Callejones del Perchel, 4
MÁLAGA-2	Avda. Louis Pasteur, 8-10
RINCÓN DE LA VICTORIA-1	Avda. del Meditarráneo, 76
TORREMOLINOS-1	Avda. Palma de Mallorca, 23
VÉLEZ-MÁLAGA-1	Canalejas, 11-13

Sevilla

ALCALÁ DE GUADAÍRA-1	Mairena, 22
CORIA DEL RÍO-1	Cervantes, 59
DOS HERMANAS-1	Canónigo, 120
MAIRENA DEL ALJARAFE-1	Avda. de los Descubrimientos, s/n. (Local 17 B)
SEVILLA-1	San Fernando, 5
SEVILLA-2	Avda. República Argentina, 14
SEVILLA-3	Luis Montoto, 102
SEVILLA-4	Ronda de Capuchinos, 27

Aragón

Huesca

AÍNSA	Avda. Central, 1
ALBALATE DE CINCA	San Francisco, 26
ALBELDA	Rambla, 1
ALCALÁ DE GURREA	Plaza España s/n.
ALCAMPEL	Plaza Mayor, 3
ALCOLEA DE CINCA	Plaza Neptuno, 1
ALCUBIERRE	Mayor, 1
ALMUDÉVAR	Mayor, 81
ALMUNIA DE SAN JUAN	Mayor, 5
ALTORRICÓN	Plaza Mayor, 7
ANGÜÉS	Joaquín Costa, 17
ANSÓ	Mayor, 50
ARAGÜÉS DEL PUERTO	Mayor, 9
ARÉN	Plaza Iglesia, 13
AYERBE	Plaza Ramón y Cajal, 43
BAILO	San Ramón, 4
BALLOBAR	José Antonio, 24
BARBASTRO	Paseo del Coso, 2
BARBASTRO URBANA 1	Corona de Aragón, 19

BARBASTRO URBANA 2	Avda. Cinca, 24
BELVER DE CINCA	Mayor, 1
BENABARRE	Vicente Piniés, 42
BENASQUE	Avda. de los Tilos, s/n.
BERBEGAL	Mayor, 15
BERDÚN	Horno, 1
BIELSA	Mayor, s/n.
BIESCAS	Plaza del Ayuntamineto, 13
BINACED	Avda. Goya, 2
BINÉFAR	Avda. Aragón, 26-28
BISCARRUÉS	Plaza Constitución, s/n.
BOLEA	Medio, 8
BOLTAÑA	Avda. Ordesa, s/n.
BROTO	Avda. Ordesa, s/n.
CALDEARENAS	Aguces, s/n.
CAMPO	Plaza Mayor, s/n.
CAMPORRELLS	Nueva, 3
CANDASNOS	San Antonio, 2
CASTEJÓN DE MONEGROS	Mayor, 23
CASTEJÓN DE SOS	El Real, 23
CASTEJÓN DEL PUENTE	Mayor, 4
EL GRADO	Mayor, 27
ESPLÚS	Carretera Alta, 7
ESTADILLA	Avda. de Aragón, 6
FISCAL	Avda. Jesús, s/n.
FONZ	Plaza General Franco, 12
FRAGA	Avda. Aragón, 68-70
FRAGA-URBANA 1	Avda. Aragón, 96
FRAGA-URBANA 2	Paseo Barrón, 12
GRAÑÉN	Joaquín Costa, 31
GRAUS	Salamero, 14
GURREA DE GÁLLEGO	Mayor, 29
HECHO	Plaza Conde Xiquena, 1
HUESCA-O.P.	Coso Alto, 41
HUESCA-URBANA 1	Coso Bajo, 64
HUESCA-URBANA 2	Porches de Galicia, 7
HUESCA-URBANA 3	Gibraltar, 1
HUESCA-URBANA 4	General Lasheras, 5
HUESCA-URBANA 5	Avda. Pirineos, 11
HUESCA-URBANA 6	Avda. Martínez de Velasco, 43
HUESCA-URBANA 7	Fuente del Ángel, 2
HUESCA-URBANA 8	Teruel, 14
HUESCA-URBANA 10	Tr. Ballesteros, 11
HUESCA-URBANA 11	Teruel, 28
JACA	Mayor, 22
JACA-URBANA 1	Avda. Jacetania, 24-26
LA PUEBLA DE RODA	Carretera, s/n.
LALUENGA	Plaza Basilio Paraíso, 1
LALUEZA	Plaza Salvador, s/n.
LANAJA	Plaza Mayor, 6
LASPAÚLES	Calvario, s/n.
LOARRE	Barrio Verde, s/n.
LUPIÑÉN	Plaza Mayor, s/n.
MONZÓN	Juan de Lanuza, 1
MONZÓN-URBANA 1	Calvario, 18 Bis
MONZÓN-URBANA 2	Avda. del Pilar, 42
ONTIÑENA	Mayor, 50
OSSO DE CINCA	Alfonso, 15
PANTICOSA	San Miguel, 18-A
PEÑALBA	Plaza de la Constitución, 1
PERALTA DE ALCOFEA	Mayor, 16
POMAR DE CINCA	Pomared, 2
ROBRES	La Asunción, s/n.
SABIÑÁNIGO	Serrablo, 60
SABIÑÁNIGO URBANA 1	Avda. del Ejército, 26
SABIÑÁNIGO URBANA 2	Serrablo, 89
SALAS ALTAS	Iglesia, 4
SALLENT DE GÁLLEGO	Ctra. Francia, 15
SAN ESTEBAN DE LITERA	Las Pilas, 1
SAN JUAN DE PLAN	Plaza de Abajo, s/n.
SAN LORENZO DE FLUMEN	Ballerias, 1
SANGARRÉN	Albarado, 4
SARIÑENA	Plaza Constitución, 7
SENA	Plaza Mayor, s/n.
TAMARITE DE LITERA	Paseo del Hortaz, 10
TARDIENTA	José María Peleato, 32
TIERRANTONA	Redonda, 31
TORLA	Avda. de Francia, 39
TORRENTE DE CINCA	Carretera, 42
VELILLA DE CINCA	Aire, 28
VILLANUEVA DE SIGENA	Plaza Miguel Servet, 1
ZAIDÍN	Avda. San Antonio Abad, 8

Teruel

AGUAVIVA	Mayor, 3
ALACÓN	Planillo, 2

ALBALATE DEL ARZOBISPO	Mayor, 3-5
ALBARRACÍN	Plaza Mayor, 2
ALCALÁ DE LA SELVA	Alta, 32
ALCAÑIZ	Avda. de Aragón, 22
ALCAÑIZ-URBANA 1	Plaza Santo Domingo, 1
ALCAÑIZ-URBANA 3	Miguel de Cervantes, 4
ALCORISA	Pilar, 1-3
ALFAMBRA	Plaza del Monte Gaudio, 6
ALIAGA	Mayor Alta, 1
ALLEPUZ	Mayor, 21
ALLOZA	Pablo Serrano, 1
ANDORRA	La Fuente, 12
ARIÑO	Teruel, 18
BÁGUENA	García Esteban, 24
BAÑÓN	Fuente, 21
BARRACHINA	Mayor, 11
BECEITE	San Roque, 40
BELLO	Plaza Pío V, s/n.
BLESA	Mayor, s/n.
BRONCHALES	Fonbuena, 10
CALACEITE	Avda. Cataluña, 43
CALAMOCHA	Avda. Alfonso, 11
CALANDA	Mayor, 28
CAMINREAL	Real, 130
CANTAVIEJA	Plaza España, 2
CASTEL DE CABRA	Maestro Lahera, s/n.
CASTELLOTE	Paseo de la Mina, 8
CASTELSERAS	Plaza España, s/n.
CEDRILLAS	Mayor, 3
CELADAS	Horno, 12
CELLA	Plaza Mayor, 9
CRETAS	Plaza España, 2
EJULVE	Mayor, s/n.
ESCUCHA	Plaza Olmo, 11
ESTERCUEL	Plaza Ayuntamiento, s/n.
FERRERUELA DE HUERVA	Baja, s/n.
FORTANETE	San Miguel, 25
FUENTES CLARAS	Plaza, 9
GEA DE ALBARRACÍN	Mayor, 1
HÍJAR	M. Pedro Dosset, 14
HUESA DEL COMÚN	Plaza Calvo Sotelo, 6
LA PUEBLA DE HÍJAR	Molino Aceitero, 34
LA PUEBLA DE VALVERDE	Mayor, 8
LOSCOS	Virgen, s/n.
MANZANERA	Tomás María Ariño, 110
MARTÍN DEL RÍO	Mayor, 26
MAS DE LAS MATAS	Mayor, 23
MAZALEÓN	Generalísimo Franco, 1
MONREAL DEL CAMPO	Plaza España, 1
MONROYO	Collado, s/n.
MONTALBÁN	Avda. Aragón, 17
MORA DE RUBIELOS	Plaza de la Villa, 5
MOSQUERUELA	Plaza Mayor, 2
MUNIESA	Barranco, 1
OJOS NEGROS	Plaza Escultor Kpis, 7
OLALLA	Ensanche, 2
OLIETE	Canaleta, 5
ORIHUELA DEL TREMEDAL	Ctra. Albarracín, 1
PANCRUDO	Fuente, 5
PEÑARROYA DE TASTAVINS	Aragón, 17
PERALES DE ALFAMBRA	Mayor, 22
RUBIELOS DE MORA	Plaza Marqués Tosos, 2
SAMPER DE CALANDA	Plaza España, s/n.
SAN MARTÍN DEL RÍO	Plaza Ayuntamiento, 10
SANTA EULALIA DEL CAMPO	San Pascual, 1
SARRIÓN	Molino, 10
TERUEL-O.P.	Ramón y Cajal, 21
TERUEL-URBANA 1	Avda. Sagunto, 36
TERUEL-URBANA 3	Domingo Gascón, 5
TERUEL-URBANA 4	Avda. Sanz Gadea, 2
TERUEL-URBANA 5	Plaza Mansuetos, 1
TERUEL-URBANA 6	Tarazona de Aragón, 2
TORRES DE ALBARRACÍN	Plaza, 28
TORRIJO DEL CAMPO	Generalísimo, 1
URREA DE GAÉN	Mayor, 14
UTRILLAS	Avda. Valencia, 2
VALDEALGORFA	Corcelada, 1
VALDELTORMO	José Antonio, s/n.
VALDERROBRES	Avda. Cortes de Aragón, 50
VALJUNQUERA	Plaza Inauguraciones, 2
VILLAFRANCA DEL CAMPO	Mayor, 23
VILLARQUEMADO	Larga, 12
VILLEL	Carretera, 14
VINACEITE	Plaza Mayor, s/n.
VISIEDO	Pilar, 10
VIVEL DEL RÍO	Carlos Prast, s/n.

Zaragoza

ACERED	Medio Lugar, 24
AGUILÓN	Barranco, s/n.
AINZÓN	Solana, 6
ALAGÓN	Avda. Zaragoza, 5
ALCALÁ DE EBRO	Plaza España, s/n.
ALCONCHEL DE ARIZA	Plaza Mayor, s/n.
ALFAJARÍN	Plaza España, 3
ALHAMA DE ARAGÓN	Avda. Aragón, 18
ALMONACID DE LA CUBA	Plaza Pardo Santayana, 11
ALMONACID DE LA SIERRA	Plaza San Nicolás, 5
ALPARTIR	Plaza Iglesia, 5
AMBEL	San Juan, 5
ANIÑÓN	Plaza Antonio Peiro, s/n.
ARÁNDIGA	Arrabal, 19
ARIZA	Pilar, 8
ATEA	Plaza de la Iglesia, 11
ATECA	Tr. Goya, 30
AZUARA	Mayor, 2
BÁRBOLES	General Mola, s/n.
BARDALLUR	Turbera, 11
BARDENA DEL CAUDILLO	Norte, 2
BELCHITE	Portal de la Villa, 4
BIEL	Mayor, 20
BIOTA	Mayor, 1
BOQUIÑENI	Purísima, s/n.
BORJA	Plaza España, 2
BREA DE ARAGÓN	Mayor, 44
BUJARALOZ	San Agustín, 4
CABAÑAS DE EBRO	Mayor, 11-13
CADRETE	Avda. Tenor Fleta, 19-21
CALATAYUD	Plaza del Fuerte, 1
CALATAYUD URBANA 1	Paseo Sixto Celorrio, 17
CALATAYUD URBANA 2	Plaza Costa, 9
CALATORAO	Fernando el Católico, 27
CARIÑENA	Mayor, 84
CASETAS	Autovía de Logroño, 48-52
CASETAS-URBANA 1	León Felipe, 2
CASPE	Mayor, 1
CASPE-URBANA 1	Isabel la Católica, 3
CASTEJÓN DE VALDEJASA	Balsa, s/n.
CETINA	Arrabal, 1
CHIPRANA	Plaza San Blas, 6
COSUENDA	Plaza Mercado, 2
CUARTE DE HUERVA	Constitución, 2
DAROCA	Mayor, 42
EJEA DE LOS CABALLEROS	Paseo Muro, 10
EJEA DE LOS CABALLEROS URBANA 1	Avda. Coscolluela, 5
EL BURGO DE EBRO	Ramón J. Sender, 13
ÉPILA	Arbellones, 2-4
ERLA	Agustín Ungría, 4
ESCATRÓN	Cinco de Febrero, 64
FABARA	Mayor, 25
FIGUERUELAS	Calvo Sotelo, 5
FRESCANO	Arrabal, 1
FUENDEJALÓN	Constitución, 19
FUENDETODOS	Colón, 2
FUENTES DE EBRO	Plaza Iglesia, 5
GALLUR	Plaza España, 6
GARRAPINILLOS	Zaragoza, 2
GELSA DE EBRO	Plaza Mayor, 25
GRISÉN	Plaza España, 2
HERRERA DE LOS NAVARROS	Plaza Mayor, 3
ILLUECA	Benedicto XIII, 51
JARABA	San Antón, 23
LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA	Avda. de Madrid, 3
LA CARTUJA BAJA	Paseo de los Plátanos, s/n.
LA MUELA	Plaza Corazón de Jesús, 2
LA PUEBLA DE ALFINDÉN	Barrio Nuevo, 40
LA ZAIDA	Avda. Zaragoza, 46
LÉCERA	Plaza Calvo Sotelo, 7
LETUX	Avda. Gregorio Artal Molinos, 2
LUCENI	Avda. Francisco de Goya, 12
LUMPIAQUE	Muntadas, 126
LUNA	Codillo, 2
MAELLA	Plaza España, 13
MALLÉN	Tudela, 25
MARA	Plaza Bermúdez, s/n.
MARÍA DE HUERVA	Cr. de Valencia, 31 Bis
MEDIANA DE ARAGÓN	Plaza Santa Ana, 6
MEQUINENZA	Calle B, 45
MESONES DE ISUELA	Plaza General Franco, 5
MIEDES DE ARAGÓN	Plaza Mayor, s/n.

MONREAL DE ARIZA	Plaza Arcobriga, 5
MONTAÑANA	Avda. Montañana, 290
MONTÓN	Plaza Nueva s/n.
MONZALBARBA	Santa Ana, 6
MORATA DE JALÓN	Mayor Alta, 4
MOROS	Portilla, 6
MOVERA	Avda. Movera, 380
MOYUELA	Capitán Godoy, 43
MUNÉBREGA	General Franco, s/n.
NOVILLAS	Plaza España, 4
NUÉVALOS	Avda. Constitución, 32
PANIZA	Plaza España, 2
PASTRIZ	Avda. Santa Ana, 2
PEDROLA	Avda. Abelardo Algora, 1
PEÑAFLOR DE GÁLLEGO	Plaza del Carmen, 5
PERDIGUERA	Plaza España, 1
PINA DE EBRO	Plaza España, 35
PINSEQUE	Mayor, 22
PLASENCIA DE JALÓN	Carretera, s/n.
PRADILLA DE EBRO	Sitios, 1
QUINTO DE EBRO	Mayor, 1
REMOLINOS	Plaza España, 8
RICLA	Costa, 2
ROMANOS	Fuente, s/n.
RUEDA DE JALÓN	Plaza de la Iglesia, 1
SABIÑÁN	Plaza España, 8
SALILLAS DE JALÓN	Aragón, 45
SAN JUAN DE MOZARRIFAR	Plaza España, 1
SAN MATEO DE GÁLLEGO	José Antonio, 14
SANTA ISABEL	Avda. Santa Isabel, 76
SANTA ISABEL URBANA 1	Avda. Real Zaragoza, 3
SÁSTAGO	Mayor, 19-21
SIERRA DE LUNA	Ramón y Cajal, 11
SOBRADIEL	San Antonio, 40
SOS DEL REY CATÓLICO	Avda. Laureano Labarta, 2
TARAZONA	Avda. Navarra, 2
TARAZONA-URBANA 1	San Atilano, 27
TAUSTE	Germán, 17
TERRER	Real, 86
TORRELLAS	San Antón, 2
TORRIJO DE LA CAÑADA	Marti Lis, 13
TOSOS	Mayor, 17
UNCASTILLO	Plaza del Ordinario, 3
URREA DE JALÓN	Plaza España, 4
USED	Toro, 19
UTEBO	Paseo Berbegal, 16
UTEBO-URBANA 1	Avda. Zaragoza, 61
VERA DE MONCAYO	Esparras, 1
VILLAMAYOR	Paso, 108
VILLANUEVA DE GÁLLEGO	Gómez Acebo, 94
VILLAR DE LOS NAVARROS	Carnicería, 10
VILLARREAL DE HUERVA	Cernada, 1
VILLARROYA DE LA SIERRA	Plaza Joaquín Costa, 38
ZARAGOZA CENTRAL PARAÍSO	Plaza Basilio Paraíso, 2
ZARAGOZA CENTRO PROMOCIONES INMOBILIARIAS	Plaza Basilio Paraíso, 2
ZARAGOZA CENTRO HIPOTECARIO	Plaza Basilio Paraíso, 2
ZARAGOZA MONTE DE PIEDAD	San Jorge, 10
ZARAGOZA SAN JORGE	San Jorge, 8
ZARAGOZA URBANA 1	Conde de Aranda, 101
ZARAGOZA URBANA 3	Miguel Servet, 42
ZARAGOZA URBANA 4	Avda. Madrid, 169
ZARAGOZA URBANA 5	Boggiero, 2
ZARAGOZA URBANA 6	Jesús, 13-15
ZARAGOZA URBANA 7	Avda. América, 4
ZARAGOZA URBANA 8	Plaza Santo Domingo, 14
ZARAGOZA URBANA 9	Avda. Valencia, 2
ZARAGOZA URBANA 10	Paseo Fernando el Católico, 35
ZARAGOZA URBANA 11	Antonio Leyva, 49
ZARAGOZA URBANA 12	Plaza La Seo, 6
ZARAGOZA URBANA 13	San Miguel, 12

ZARAGOZA URBANA 15	Salvador Minguijón, 14
ZARAGOZA URBANA 16	Avda. San José, 115-117
ZARAGOZA URBANA 17	Duquesa Villahermosa, 40
ZARAGOZA URBANA 18	Avda. Madrid, 204
ZARAGOZA URBANA 20	Camino Almozara, 18
ZARAGOZA URBANA 21	Paseo Sagasta, 70
ZARAGOZA URBANA 22	San Vicente Mártir, 4
ZARAGOZA URBANA 23	Sobrarbe, 36
ZARAGOZA URBANA 24	Lasierra Purroy, 80
ZARAGOZA URBANA 26	Avda. San José, 191-193-195
ZARAGOZA URBANA 27	Unceta, 21
ZARAGOZA URBANA 28	Paseo María Agustín, 25
ZARAGOZA URBANA 29	Coso, 121
ZARAGOZA URBANA 30	Miguel Servet, 118
ZARAGOZA URBANA 31	Duquesa Villahermosa, 2
ZARAGOZA URBANA 32	Avda. Cataluña, 92
ZARAGOZA URBANA 33	Avda. Tenor Fleta, 36
ZARAGOZA URBANA 34	Avda. Navarra, 7
ZARAGOZA URBANA 35	Avda. Compromiso de Caspe, 69
ZARAGOZA URBANA 36	Antonio Mompeón Motos, 1
ZARAGOZA URBANA 37	Asín y Palacios, 13
ZARAGOZA URBANA 38	Fray Julián Garcés, 54
ZARAGOZA URBANA 39	San Juan de la Peña, 190-192
ZARAGOZA URBANA 40	Tomás Bretón, 20
ZARAGOZA URBANA 41	Delicias, 53
ZARAGOZA URBANA 42	Rigel, 1
ZARAGOZA URBANA 43	Avda. Cesáreo Alierta, 83
ZARAGOZA URBANA 44	Mosén Andrés Vicente, 30-32
ZARAGOZA URBANA 45	Salvador Minguijón, 45
ZARAGOZA URBANA 46	Travesía Puente Virrey, 55
ZARAGOZA URBANA 47	Paseo Cuéllar, 37
ZARAGOZA URBANA 48	Avda. Goya, 14
ZARAGOZA URBANA 49	Avda. Hispanidad, 134
ZARAGOZA URBANA 50	Alfonso I, 23
ZARAGOZA URBANA 51	Camino de las Torres, 34
ZARAGOZA URBANA 53	Embarcadero, 4
ZARAGOZA URBANA 54	Paseo Gran Vía, 40
ZARAGOZA URBANA 55	Paseo Fernando el Católico, 59
ZARAGOZA URBANA 56	Avda. La Jota, 48
ZARAGOZA URBANA 57	Océano Atlántico, 2
ZARAGOZA URBANA 58	Poeta Celso Emilio Ferreiro, 9
ZARAGOZA URBANA 59	García Sánchez, 26
ZARAGOZA URBANA 60	Paseo Independencia, 14
ZARAGOZA URBANA 61	Joaquín Sorolla, 19
ZARAGOZA URBANA 62	Oviedo, 177
ZARAGOZA URBANA 64	Poeta María Zambrano, 58
ZARAGOZA URBANA 65	Avda. Tenor Fleta, 59
ZARAGOZA URBANA 66	Avda. Pablo Gargallo, 75
ZARAGOZA URBANA 68	Avda. Alcalde Gómez Laguna, 6
ZARAGOZA URBANA 69	Avda. Cesáreo Alierta, 37
ZARAGOZA URBANA 70	Arzobispo Morcillo, 40
ZARAGOZA URBANA 71	Juan Carlos I, 45-47
ZARAGOZA URBANA 72	Daroca, 79-81
ZARAGOZA URBANA 73	Victoria Ocampo, 2-4

ZARAGOZA URBANA 74	Avda. Salvador Allende, 19
ZARAGOZA URBANA 75	Urb. Parque Roma, Bloque A, Casa 5
ZARAGOZA URBANA 76	Gertrudis Gómez de Avellaneda, 55
ZARAGOZA URBANA 77	Jorge Cocci, 1
ZARAGOZA URBANA 79	Poeta León Felipe, 1-3
ZARAGOZA URBANA 80	Gertrudis Gómez de Avellaneda, 77 «Edificio Eros»
ZARAGOZA URBANA 82	Pintor Pablo Ruiz Picasso, 18
ZARAGOZA URBANA 83	Balbino Orensanz, 41
ZARAGOZA URBANA 86	Avda. Salvador Allende, 65-67
ZARAGOZA URBANA 87	Avda. de la Ilustración (C.C. Montecanal)
ZARAGOZA URBANA 88	Avda. Miguel Servet, 109
ZARAGOZA URBANA 89	Camino del Pilón, 131-135
ZARAGOZA URBANA 90	Avda. Las Majas de Goya, 25 (Parque Goya II)
ZARAGOZA URBANA 91	Ludwing van Beethoven, 34
ZARAGOZA URBANA 92	Camino del Pilón, 57
ZARAGOZA URBANA 93	Avda. Alcalde Gómez Laguna, 48
ZARAGOZA URBANA 94	Paseo de Longarés, 19
ZARAGOZA URBANA 95	Bielsa, 1
ZARAGOZA URBANA 97	La Prima Angélica, 6
ZARAGOZA URBANA 98	Avda. Navarra, 80 (Estación Intermodal)
ZARAGOZA URBANA 99	Paseo de los Olvidados, 33
ZUERA	Mayor, 30-32

Canarias

Las Palmas de Gran Canaria

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA-1	Franchy Roca, 5

Tenerife

SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA-1	Obispo Rey Redondo, 51
SANTA CRUZ DE TENERIFE-1	Bethencourt Alfonso, 19

Cantabria

SANTANDER-1	Paseo José María Pereda, 32

Castilla y León

Ávila

ÁVILA-1	Plaza Santa Teresa, 12

Burgos

BURGOS-1	Toledo, 1
BURGOS-2	Vitoria, 190
MIRANDA DE EBRO	Estación, 42

León

LEÓN-1	Gran Vía de San Marcos, 15
PONFERRADA-1	Avda. del Castillo, 203

Palencia

PALENCIA-1	Mayor, 112

Salamanca

SALAMANCA-1	Avda. Mirat, 2

Segovia

SEGOVIA-1	Paseo Ezequiel González, 45

Soria

ALMAZÁN	Avda. Salazar y Torres, s/n.
OLVEGA	Fuente del Suso, 1
SORIA-1	Collado, 51
SORIA-2	Paseo Santa Bárbara, 3

Valladolid

VALLADOLID-1	Paseo Zorrilla, 66
VALLADOLID-2	Tudela, 7

Zamora

ZAMORA-1	Avda. Alfonso IX, 3

Castilla-La Mancha

Albacete

ALBACETE-1	Paseo Libertad, 12
ALBACETE-2	Hellín, 3

Ciudad Real

CIUDAD REAL-1	Alarcos, 12
PUERTOLLANO-1	Juan Bravo, 2

Cuenca

CUENCA-1	Hurtado de Mendoza, 4
TARANCÓN-1	Avda. Miguel de Cervantes, 48

Guadalajara

ALCOLEA DEL PINAR	Real, 53
ALMONACID DE ZORITA	José Calvo Sotelo, 14
ALOVERA-1	Plaza de la Comunidad, 3
ALOVERA-2	Avda. Príncipes de Asturias, 17
ALUSTANTE	Pilar, s/n.
ATIENZA	Plaza España, 7
AZUQUECA DE HENARES	Mayor, 4
AZUQUECA DE HENARES- 1	Acacias, 1
AZUQUECA DE HENARES- 2	Avda. Constitución, 10
AZUQUECA DE HENARES-3	Avda. Europa, 16
AZUQUECA DE HENARES-4	Rafael Alberti, 7
BRIHUEGA	Juan Catalina, 1
CABANILLAS DEL CAMPO	Carretera, 4
CHECA	Baja del Río, 44
CHILOECHES	Mayor, 34
CIFUENTES	Belén, 3
COGOLLUDO	Tr. Palacio, 7-9
EL CASAR	El Cuco, 2
GUADALAJARA-O.P.	Miguel Fluiters, 26
GUADALAJARA URBANA 1	Virgen del Amparo, 16
GUADALAJARA URBANA 2	Avda. Barcelona, 17
GUADALAJARA URBANA 3	Paseo Dr. Fernández Iparraguirre, 21
GUADALAJARA URBANA 4	Avda. del Ejército, 9
GUADALAJARA URBANA 5	Virgen de la Soledad, 34
GUADALAJARA URBANA 6	Avda. Barcelona, 30
GUADALAJARA URBANA 7	Avda. Constitución, 16
GUADALAJARA URBANA 9	La Isabela, 9-11
GUADALAJARA URBANA 11	Toledo, 44
GUADALAJARA URBANA 13	Antonio Buero Vallejo, 11
GUADALAJARA URBANA 14	Avda. El Atance, 15 (Manzana C-4)
GUADALAJARA URBANA 15	Avda. del Vado, 7
GUADALAJARA URBANA 16	Avda. Santa María Micaela, 108
GUADALAJARA URBANA 17	Bulevar Alto Tajo, 32
GUADALAJARA URBANA 18	Bulevar Clara Campoamor, 1
HORCHE	Mayor, 2
HUMANES	General Mola, 2
ILLANA	Plaza Constitución, s/n.
IRIEPAL	Plaza del Ayuntamiento, 6
JADRAQUE	Plaza de las Posadas, 1
MADRID ESTE GUADALAJARA CENTRO PROMOCIONES INMOBILIARIAS	Francisco Cuesta, 2
MARANCHÓN	Paseo Alameda, s/n.
MARCHAMALO	Plaza Mayor, 12
MOLINA DE ARAGÓN	Avda. Adarves, 22
MÓNDEJAR	Gascón, 2
PASTRANA	Mayor, 6
PIOZ	Cr. de Loranca, 14
RIOSALIDO	Plaza Mayor, s/n.
ROMANCOS	Plaza España, s/n.
SACEDÓN	Glorieta de los Mártires, 2
SETILES	Escuelas, s/n.
SIGÜENZA	Cardenal Mendoza, 11
SIGÜENZA-URBANA 1	General Mola, 1
TAMAJÓN	En medio, 36
TARACENA	Deseada, s/n.
TARTANEDO	Carretera, s/n.
TOMELLOSA	Iglesia, s/n.
TORIJA	Camilo José Cela, 3
TORREJÓN DEL REY	Ancha, 13
TÓRTOLA DE HENARES	Real, 21
TORTUERA	Marqués de Embid, s/n.
TRILLO	Plazuela de la Vega, 7
UCEDA	Veracruz, 4
USANOS	Plaza Mayor, 8

VILLANUEVA DE ALCORÓN	Carretera de Huete a Tortuera, s/n.
VILLANUEVA DE LA TORRE	Avda. Pico Ocejón, 2 (C.C. «Valgreen» - Local 16)
YEBRA	Condesa San Rafael, 5
YUNQUERA DE HENARES	La Iglesia, 2

Toledo

ILLESCAS	Real, 68
SESEÑA VIEJO-1	Ancha, 9
TALAVERA DE LA REINA	Del Prado, 3
TOLEDO-1	Cuesta de Carlos V, 9
TOLEDO-2	Río Alberche, 48
TOLEDO-3	Ecuador, 5
TORRIJOS	Gibraltar Español, 2

Cataluña

Barcelona

BADALONA-1	Germa Juli, 8
BADALONA-2	Avda. Marqués de Montroig, 17
BADALONA-3	Avda. Alfonso XIII, 574
BARBERÁ DEL VALLÉS	Paseo Doctor Moragas, 278
BARCELONA-O.P.	Paseo Gracia, 80
BARCELONA URBANA 1	Paseo Fabra y Puig, 158
BARCELONA URBANA 2	Plaza Cataluña, 8
BARCELONA URBANA 3	Sants, 258-262
BARCELONA URBANA 4	Avda. Diagonal, 612
BARCELONA URBANA 5	Sant Joan de Malta, 124
BARCELONA URBANA 6	Valencia, 531
BARCELONA URBANA 7	Paseo Zona Franca, 165-167
BARCELONA URBANA 8	Rambla Guipúzcoa, 93
BARCELONA URBANA 9	Rambla Onze de Septembre, 39-41
BARCELONA URBANA 10	Travesera de Dalt, 11-13
BARCELONA URBANA 11	Paseo Valldaura, 168
CASTELLDEFELS	Avda. de la Constitución, 158
CERDANYOLA DEL VALLÉS	Avda. Catalunya, 51
CORNELLÁ DE LLOBREGAT	Rambla Anselmo Clavé, 44
EL PRAT DE LLOBREGAT	Avda. Virgen de Montserrat, 62
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	Avda. Isidre Martí, 32
GAVÁ	Rambla Vayreda, 69-71
GRANOLLERS	Rambla Josep Tarradellas, 2
HOSPITALET DE LLOBREGAT-1	Rambla Justo Oliveras, 60
HOSPITALET DE LLOBREGAT-2	Santa Eulalia, 109
IGUALADA	Avda. Balmes, 75
MANRESA	Paseo Pere III, 79-81
MATARÓ	Montserrat, 60
MOLINS DE REI	Dels Parcers, 5
MOLLET DEL VALLÉS	Avda. Llibertat, 27-29
RUBÍ-1	Narcis Monturiol, 2-4
RUBÍ-2	Nuestra Señora de Lourdes, 1
SABADELL-1	Alfonso XIII, 18
SABADELL-2	Avda. Matadepera, 149
SABADELL-3	Avda. Barberá, 443
SANT ANDREU DE LA BARCA	Cr. de Barcelona, 107
SANT BOI-1	Pl. Catalunya, 31
SANT BOI-2	Ronda de Sant Ramón, 86
SANT CUGAT DEL VALLÉS	Francesc Moragas, 9
SANT JUST DESVERN	Bonavista, 51-53
SANTA COLOMA DE GRAMANET	Rambla San Sebastián, 90
TERRASSA-1	Rambla Egara, 103
TERRASSA-2	Doctor Calsina, 308
TERRASSA-4	Vint i Dos de Juliol, 332
VIC	Morgades, 52
VILADECANS-1	Avda. del Moli, 25
VILADECANS-2	Rambla Modolell, 29
VILANOVA I LA GELTRÚ	Rambla Josep Antoni Vidal, 2

Girona

GIRONA-1	Emili Grahit, 6-8

Lleida

AITONA	Avda. 27 de Gener, 50
ALBATARREC	Doctor Robert, 48
ALCARRÁS	Major, 94
ALFARRÁS	Avda. Catalunya, 18

ALMACELLES	Major, 62
ALMATRET	Major, 10
ALMENAR	Avda. de Lleida, 15-16
ALPICAT	Lleida, 44
ARTESA DE SEGRE	Balmes, 9
BALAGUER	Avda. Pere III, 39
BELLPUIG	Pza. Ramón Folch, 28
BENAVENT DE SEGRIA	Plaza Major, 5
CERVERA	Avda. Catalunya, 12
GIMENELLS	Plaza Espanya, 3
LA BORDETA	Ignasi Bastus, 7
LA SEU D'URGELL	Josep de Zulueta, 5
L'ALBI	Avda. Catalunya, 4
LES BORGES BLANQUES	Enseñanza, 24
LINYOLA	Pons y Arola, 18
LLARDECANS	Loreto, 2
LLEIDA-1	Rambla Ferrán, 38
LLEIDA-2	Plaza Ricard Vinyes, 8
LLEIDA-3	Paseo Gran Passeig de Ronda, 85
LLEIDA-4	Avda. Alcalde Porqueres, 35
LLEIDA-5	Doctora Castells, 1
LLEIDA-6	Baro de Maials, 20
LLEIDA-7	Corregidor Escofet, 67
MASSALCOREIG	Nou, 26
MENARGUENS	Plaza L'Esglesia, 9
MOLLERUSSA	Plaza Ayuntamiento, 2
OS DE BALAGUER	La Seda, 13
PONTS	Cr. Seu d'Urgell, 25
PUIGVERD DE LLEIDA	Plaza España, 8
ROSSELLÓ	Plaza Major, 2
SERÓS	Major, 6
SOLSONA	Plaza del Camp, 8
SOSES	Sindicato, 77
TÁRREGA	Plaza del Carme, 18-B
TORA	Plaza la Creu, s/n.
TORREFARRERA	Major, 39
TORREGROSSA	Lleida, 9
TORRELAMEU	De la Creu, 10
TREMP	Paseo del Vall, 7
VILANOVA DE BELLPUIG	Major, 4
VINAIXA	Cr. Lleida, 20

Tarragona

AMPOSTA	Avda. de la Rápita, 45
CAMBRILS	Pau Casals, 31
REUS-1	Avda. Prat de la Riba, 41-B
REUS-2	Paseo Prim, 32
REUS-3	Cr. de Salou, 60-62
SALOU	Barcelona, 39
TARRAGONA-1	Rambla Nova, 117
TARRAGONA-2	Unión, 45
TARRAGONA-4	Sant Benildo, 2 (Local C)
VILA-SECA	Plaza de Voltes, 1

Comunidad de Madrid

Madrid

ALCALÁ DE HENARES-1	Juan de Austria, 1
ALCALÁ DE HENARES-2	Cánovas del Castillo, 3
ALCALÁ DE HENARES-3	Avda. Lope de Figueroa, 16
ALCALÁ DE HENARES-4	Libreros, 14
ALCALÁ DE HENARES-5	Avda. Reyes Católicos, 1
ALCALÁ DE HENARES-6	Paseo de Pastrana, 37
ALCALÁ DE HENARES-7	Avda. de los Reyes Magos, 4
ALCALÁ DE HENARES-8	Octavio Paz, 8
ALCALÁ DE HENARES-9	Jorge Juan, 8
ALCALÁ DE HENARES-10	Juan Ramón Jiménez, 10
ALCOBENDAS-1	San Antonio, 2
ALCOBENDAS-2	Avda. Constitución, 16-18
ALCOBENDAS-3	Avda. Constitución, 108
ALCOBENDAS-4	Marqués de Valdavia, 109
ALCOBENDAS-5	Avda. Industria, 32
ALCORCÓN-1	Mayor, 83
ALCORCÓN-2	Plaza Princesa Sofía, 5
ALCORCÓN-3	Plaza Ondarreta, 5 (Locales 1 y 4)
ALCORCÓN-4	Timanfaya, 51
ALCORCÓN-5	Valladolid, 25
ALCORCÓN-6	Helsinki, 6
ALGETE	La Paloma, 4
ARANJUEZ	Capitán Gómez Castrillón, 66-70
ARGANDA DEL REY-1	Juan de la Cierva, 6-8-10
ARGANDA DEL REY-2	Avda. de la Alegría, 3
ARROYOMOLINOS	Plaza Mayor, 11 (Local 1)
BOADILLA DEL MONTE-1	Avda. Generalísimo, 17

BOADILLA DEL MONTE-2	Avda. Infante Don Luis, 8 Bis (Local 9-10)
BRUNETE	Real de San Sebastián, 43
CIEMPOZUELOS	Mayor, 5
COLLADO VILLALBA-1	Real, 27
COLLADO VILLALBA-2	Honorio Lozano, 8
COLMENAR VIEJO-1	Marqués Santillana, 12-14
COLMENAR VIEJO-2	Ctra. Hoyo de Manzanares, 27 (Polig. «El Portachuelo»)
COSLADA-1	Tr. Constitución, 51-53
COSLADA-2	Méjico, 29
COSLADA-3	Avda. Océano Atlántico, 5
DAGANZO DE ARRIBA	Príncipe Felipe, 17
EL MOLAR	Avda. de España, 38
FUENLABRADA-1	Portugal, 33
FUENLABRADA-2	Avda. de las Naciones, 2
FUENLABRADA-3	Los Ángeles, 10
FUENLABRADA-4	Castilla La Nueva, 34
FUENLABRADA-5	Plaza Lugo, 10
FUENLABRADA-6	Extremadura, 8
FUENLABRADA-7	Pablo Iglesias (Urb. «Nuevo Versalles», Bq. 208)
FUENLABRADA-8	León, 22 (Políg. «Cobo Calleja»)
FUENTE EL SAZ DE JARAMA	Martina García, 2
GALAPAGAR	Caño, 16
GETAFE-1	Madrid, 98
GETAFE-2	Castilla, 2
GETAFE-3	Plaza España, 3
GETAFE-4	Garcilaso, 63
GETAFE-5	María Zambrano, 7
GETAFE-6	Avda. de la Paz, 37-39
GRIÑÓN	El Palo, 1
GUADALIX DE LA SIERRA	Plaza Consistorial, 2
GUADARRAMA	Alfonso Senra, 29
HUMANES DE MADRID	Madrid, 55
LAS ROZAS DE MADRID-1	Real, 43
LAS ROZAS DE MADRID-2	Camilo José Cela, 16
LEGANÉS-1	Antonio Machado, 1
LEGANÉS-2	Monegros, 8
LEGANÉS-3	Río Manzanares, 27
LEGANÉS-4	Santa Lucía, 16
LEGANÉS-5	Avda. Rey Juan Carlos I, 84
LEGANÉS-7	Polvoranca, 27-29
LEGANÉS-8	Alcalde Pedro González González, 17
LOECHES	Plaza de la Villa, 13
MADRID-O.P.	Alcalá, 29
MADRID-URBANA 1	Paseo Santa María de la Cabeza, 67
MADRID-URBANA 2	Bravo Murillo, 152
MADRID-URBANA 3	La Oca, 64
MADRID-URBANA 4	Alcalá, 300
MADRID-URBANA 5	Alcalá, 203
MADRID-URBANA 6	López de Hoyos, 106
MADRID-URBANA 7	Marcelo Usera, 118
MADRID-URBANA 8	Mariano Agui, 1
MADRID-URBANA 9	Avda. Albufera, 30
MADRID-URBANA 10	Plaza Sierra Ayllón, 2
MADRID-URBANA 11	San Narciso, 38
MADRID-URBANA 12	Avda. Albufera, 121
MADRID-URBANA 13	Santa Virgilia, 1
MADRID-URBANA 14	Paseo Alberto Palacios, 28
MADRID-URBANA 15	Juan José Martínez Seco, 38
MADRID-URBANA 16	Camino Viejo Leganés, 138
MADRID-URBANA 18	Cebreros, 40
MADRID-URBANA 19	Avda. San Diego, 119
MADRID-URBANA 20	Bravo Murillo, 342
MADRID-URBANA 21	Vital Aza, 35
MADRID-URBANA 22	San Bernardo, 112
MADRID-URBANA 23	Embajadores, 172-174
MADRID-URBANA 24	Illescas, 14
MADRID-URBANA 25	Hacienda de Pavones, 7
MADRID-URBANA 26	Clara del Rey, 66
MADRID-URBANA 27	Paseo Extremadura, 32
MADRID-URBANA 28	Sarría, 46
MADRID-URBANA 29	Bohemios, 11
MADRID-URBANA 30	Paseo Las Acacias, 25
MADRID-URBANA 31	Sánchez Barcaiztegui, 3
MADRID-URBANA 32	Cr. Canillas, 23
MADRID-URBANA 33	Elizondo, 8
MADRID-URBANA 34	Avda. Rafael Finat, 2
MADRID-URBANA 35	Avda. Orovilla, 60
MADRID-URBANA 36	Fuentespina, 6
MADRID-URBANA 37	Avda. Niza, 10
MADRID-URBANA 38	Osa Mayor, 61
MADRID-URBANA 40	Avda. Partenón, 10
MADRID-URBANA 41	Avda. de la Albufera, 238-240
MADRID-URBANA 42	Avda. de Nuestra Señora de Fátima, 29
MADRID-URBANA 43	De los Caballeros, 3
MADRID-URBANA 44	Avda. Alberto Alcocer, 46
MADRID-URBANA 45	Ibiza, 29
MADRID-URBANA 46	General Romero Basart, 75
MADRID-URBANA 47	Illescas, 215

MADRID-URBANA 48	Alcalá, 467
MADRID-URBANA 50	Marqués de Urquijo, 6-8
MADRID-URBANA 51	San Cipriano, 19-21
MADRID-URBANA 52	Dr. Ezquerdo, 108
MADRID-URBANA 54	Avda. del General, 32
MADRID-URBANA 55	Alcántara, 82
MADRID-URBANA 56	Avda. Guadalajara, 4
MADRID-URBANA 57	Caleruega, 11
MADRID-URBANA 58	Ríos Rosas, 46
MADRID-URBANA 61	Avda. Bruselas, 71
MADRID-URBANA 62	Avda. Pablo Neruda, 134
MADRID-URBANA 63	Canarias, 64 (Portal 2)
MADRID-URBANA 64	Pobladura del Valle, 27
MADRID-URBANA 65	Fermín Caballero, 52
MADRID-URBANA 66	Congosto, 12
MADRID-URBANA 67	Julián Camarillo, 57-59
MADRID-URBANA 68	Berrocal, 5
MADRID-URBANA 69	Ordicia, 13
MADRID-URBANA 70	Príncipe Carlos, 17
MADRID-URBANA 71	Avda. de la Peseta, 75
MADRID-URBANA 72	Minerva, 93
MADRID-URBANA 73	Avda. Monasterio de Silos, 83
MADRID-URBANA 74	Avda. Camino Santiago, 21
MADRID-URBANA 75	Camino Vinateros, 108
MADRID-URBANA 76	Antonio Leyva, 7
MADRID-URBANA 77	Argumosa, 19
MADRID-URBANA 78	Sierra Toledana, 39
MADRID-URBANA 79	Avda. López de Hoyos, 470
MADRID-URBANA 80	Ctra. Villaverde-Vallecas, km 3,8 (Local 5 C)
MADRID-URBANA 81	Trafalgar, 9
MADRID-URBANA 82	Plaza Virgen del Romero, 7
MADRID-URBANA 83	Gran Vía del Sureste, 24
MADRID-URBANA 84	Almagro, 46
MADRID CENTRO OESTE-CENTRO PROMOCIONES INMOBILIARIAS	Avda. Partenón, 10 (3.ª planta)
MAJADAHONDA-1	Gran Vía, 20
MAJADAHONDA-2	Doctor Marañón, 47
MECO	Del Prado, 4
MEJORADA DEL CAMPO	Avda. Constitución, 24
MÓSTOLES-1	Avda. Constitución, 45
MÓSTOLES-2	Miguel Ángel, 22
MÓSTOLES-3	Libertad, 56
MÓSTOLES-4	Alfonso XII, 6 (Urb. «La Altusana», Bq. 25)
MÓSTOLES-5	Estocolmo, 8
MÓSTOLES-6	Avda. de los Deportes, 3
MÓSTOLES-7	Margarita, 29
NAVALCARNERO	Constitución, 18
PARACUELLOS DE JARAMA	Avda. de Torrejón, 1
PARLA-1	Real, 86
PARLA-2	Real, s/n.
PARLA-3	Pinto, 22
PARLA-4	Avda. de las Estrellas, 27
PINTO-1	Empedrada, 1
PINTO-2	Bélgica, 49
POZUELO DE ALARCÓN-1	Avda. de Europa, 11
RIVAS VACIAMADRID	Avda. de Levante, 124 (Bq. Mc-2)
SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	Avda. Madrid, 33
SAN FERNANDO DE HENARES-1	José Alix, 16
SAN FERNANDO DE HENARES-2	Avda. de Zarauz, 37
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	Joaquín Costa, 4
SAN MARTÍN DE LA VEGA	Fray Bartolomé de las Casas, 2
SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS	Corredera Baja, 29
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES-1	Real, 86
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES-2	Guadarrama, 21
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES-3	José Hierro, 16
SEVILLA LA NUEVA	Plaza de los Arcos, 8
TORREJÓN DE ARDOZ-1	En medio, 15
TORREJÓN DE ARDOZ-3	Lisboa, 8
TORREJÓN DE ARDOZ-4	Avda. Cristóbal Colón, 8
TORREJÓN DE ARDOZ-5	Hilados, 12
TORRELAGUNA	La Cava, 12
TORRELODONES	Valladolid, 17
TORRES DE LA ALAMEDA	Avda. Madrid, 5
TRES CANTOS-1	Avda. Colmenar Viejo (C.C. «El Zoco» -Local 8-)
VALDEMORO-1	Estrella de Elola, 34
VALDEMORO-2	Glorieta de los Tritones, 1 (Políg. «El Restón»)

VALDEMORO-3	Antonio Van de Pere, 3
VELILLA DE SAN ANTONIO	De la Iglesia, 2
VILLALBILLA	Generalife, 1
VILLANUEVA DE LA CAÑADA	Real, 21
VILLANUEVA DEL PARDILLO	Avda. Madrid, 19
VILLAVICIOSA DE ODÓN	Carretas, 32

Comunidad Foral de Navarra

Navarra

BERRIOZAR	Errekarte, 8
BURLADA	Mayor, 37
CINTRUÉNIGO	Barón de la Torre, 35
CORELLA	Avda. Escudero, 23-25
ESTELLA	San Andrés, 5
PAMPLONA-1	Navarro Villoslada, 1
PAMPLONA-2	Avda. Bayona, 3
PAMPLONA-4	Avda. Marcelo Celayeta, 77
PAMPLONA-5	Ermitagaña, 46
PERALTA	Izurzun, 8
TUDELA	Avda. Zaragoza, 22

Comunidad Valenciana

Alicante

ALICANTE-1	Avda. Federico Soto, 9
ALICANTE-2	Padre Esplá, 34
ALICANTE-3	Avda. Novelda, 42
ALICANTE-4	Alona, 29
BENIDORM	Avda. Alfonso Puchades, 12
DENIA	Plaza Jaime I, 9
ELDA	Padre Manjón, 4
ELX-1	Lepanto, 28
ELX-2	Avda. de Alacant, 26
ORIHUELA	Avda. Duque de Tamames, 31
SAN JUAN DE ALICANTE	Avda. Rambla, 37
SAN VICENTE DEL RASPEIG	Avda. Ancha de Castelar, 41
TORREVIEJA	Ronda César Cánovas Girada, 4

Castellón

ALMASSORA	Avda. José Ortiz, 80
BURRIANA	Plaza El Pla, 23
CASTELLÓN-1	Avda. Rey Don Jaime I, 3
CASTELLÓN-2	San Félix, 46-48
CASTELLÓN-3	Plaza de Fadrell, 5
CASTELLÓN-4	Avda. Valencia, 42
CASTELLÓN-5	Paseo Morella, 23
LA VALL D'UIXÓ	Avda. Corazón de Jesús, 33
ONDA	Salvador Barri, 15
VILA-REAL	Plaza Mayor, 4
VINAROZ	Plaza General Jovellar, 11

Valencia

ALAQUÁS	Avda. País Valenciano, 15
ALFAFAR	Avda. de la Albufera, 20
ALGEMESÍ	San José de Calasanz, 1
ALZIRA	Calderón de la Barca, 4
BÉTERA	Plaza Antic Regne de Valencia, 1-2
BURJASSOT	Ausias March, 29
CATARROJA	Cami Reial, 10
GANDÍA	Paseo Germanies, 37
LA POBLA DE VALLBONA	José Garrido Farga, 70
MANISES	Ribarroja, 26
MISLATA	Santa Teresa, 29
MONCADA	Avda. del Mediterráneo, 4
OLIVA	Cervantes, 1
PAIPORTA	Avda. Maestro Palau, 97
PATERNA	Vicente Mortes, 19
PUERTO DE SAGUNTO-1	Nueve de Octubre, 59
PUERTO DE SAGUNTO-2	Cataluña, 34
PUZOL	Plaza Veinticinco de Abril, 2
SUECA	Jaume I, 52
TORRENT-1	Avda. País Valencia, 94
TORRENT-2	Plaza Maestro Giner, 33
VALENCIA-CENTRO DE PROMOCIONES INMOBILIARIAS	Roger de Lauria, 6 (planta 2.ª)
VALENCIA-O.P.	Roger de Lauria, 6
VALENCIA-URBANA 1	Gran Vía Ramón y Cajal, 31
VALENCIA-URBANA 2	Barón de Cárcer, 17
VALENCIA-URBANA 3	Avda. del Puerto, 71
VALENCIA-URBANA 4	Virgen de la Cabeza, 69
VALENCIA-URBANA 5	Poeta Al Russafi, 2
VALENCIA-URBANA 6	Ciscar, 1
VALENCIA-URBANA 7	Emilio Baró, 62
VALENCIA-URBANA 8	Carteros, 54
VALENCIA-URBANA 9	Carrera Malilla, 23
VALENCIA-URBANA 10	Valle de la Ballestera, 11
VALENCIA-URBANA 11	José María Haro, 18
VALENCIA-URBANA 12	Cardenal Benlloch, 109

VALENCIA-URBANA 13	Cm. Moncada, 72
VALENCIA-URBANA 14	Avda. de la Plata, 97
VALENCIA-URBANA 15	Profesor Ángel Lacalle, 10
VALENCIA-URBANA 16	Dr. Nicasio Benlloch, 13 (Benicalap)
VALENCIA-URBANA 17	Trafalgar, 42
VALENCIA-URBANA 18	Avda. del Cid, 1
XIRIVELLA	Cm. Nou de Torrent, 53

Extremadura

Badajoz

BADAJOZ-1	Avenida Europa, 5

Cáceres

CÁCERES-1	Avenida Alemania, 7

Galicia

A Coruña

A CORUÑA-1	Fernando Macías, 2
A CORUÑA-2	Avda. General Sanjurjo, 16-18
SANTIAGO DE COMPOSTELA-1	Horreo, 13-15

Lugo

LUGO-1	Rua Bolaño Rivadeneira, 9

Ourense

OURENSE-1	Valentín Lamas Carvajal, 30

Pontevedra

PONTEVEDRA-1	Marqués de Riestra, 21
VIGO-1	Urzaiz, 1

Islas Baleares

Baleares

PALMA DE MALLORCA-1	Avda. Comte de Sallent, 1
PALMA DE MALLORCA-2	Avda. de Aragón, 36
PALMA DE MALLORCA-3	Pasaje Mallorca, 19

La Rioja

La Rioja

AGONCILLO	Olmo, 28
AGUILAR DEL RÍO ALHAMA	Carlos Moreno, 3
ALBELDA DE IREGUA	Pedro José Trevijano, 18
ALBERITE DE IREGUA	Avda. Navarra, 5
ALCANADRE	Doctor Chavarría, 12
ALDEANUEVA DE EBRO	Plaza España, 10
ALESANCO	Plaza Constitución, 1
ALFARO	Plaza España, 2
ALFARO-URBANA 1	Tudela, 36
ANGUCIANA	Carretera, s/n.
ANGUIANO	Hermanos Sánchez Torres, 8
ARNEDILLO	Avda. Cidacos, 36
ARNEDO	Juan Carlos I, 18
ARNEDO-URBANA 1	Paseo Constitución, 91
ARRÚBAL	Avda. Generalísimo Franco, s/n.
AUSEJO	Plaza, s/n.
AUTOL	Tr. Ezquerro, 32
AZOFRA	Plaza España, s/n.
BADARAN	Real, 56
BAÑARES	Real de Abajo, 1
BAÑOS DE RÍO TOBIA	Calvo Sotelo, 26
BERCEO	Carrera, 8
BERGASA	Cierzo, s/n.
BRIONES	Plaza de España, 4
CALAHORRA	Avda. del Pilar, 5
CALAHORRA URBANA 1	Bebricio, 62
CALAHORRA URBANA 2	Plaza Quintiliano, 17
CAMPROVÍN	Del Sol, 1
CASALARREINA	Avda. La Paz, 20
CASTAÑARES DE RIOJA	La Taberna, 11
CENICERO	Victoria, 1
CERVERA DEL RÍO ALHAMA	Avda. Rioja, 19
CORERA	Mayor, 89
CUZCURRITA DE RÍO TIRÓN	Mayor, 11
EL REDAL	Jazmín, 35
EL VILLAR DE ARNEDO	El Sol, 67
ENCISO	Virgen, s/n.
ENTRENA	Plaza del Coso, s/n.
EZCARAY	Plaza Conde Torremuzquiz, 5
FONCEA	Plaza Mayor, 9
FONZALECHE	Iglesia,11
FUENMAYOR	Plaza Azpilicueta, 21
GRAÑÓN	Mayor, 4
GRÁVALOS	Plaza José María Fraile, 15

HARO	Paseo Vega, 6
HARO-URBANA 1	Ventilla, 44
HERCE	B.º Los Buenos, 11
HERRAMELLURI	Grañón, s/n.
HERVÍAS	Carretera, s/n.
HUÉRCANOS	Avda. San Pantaleón, 20
LAGUNA DE CAMEROS	Mayor, 11
LARDERO	Marqués de la Ensenada, 6
LEIVA	Mayor, s/n.
LOGROÑO-O.P.	Gran Vía Juan Carlos I, 9
LOGROÑO-URBANA 1	Pío XII, 13
LOGROÑO-URBANA 2	Avda. Colón, 49
LOGROÑO-URBANA 3	Avda. de la Paz, 69
LOGROÑO-URBANA 4	Avda. Gonzalo de Berceo, 6
LOGROÑO-URBANA 5	Avda. Pérez Galdós, 29
LOGROÑO-URBANA 6	Muro de la Mata, 1
LOGROÑO-URBANA 7	Huesca, 49
LOGROÑO-URBANA 8	Avda. de la Paz, 18
LOGROÑO-URBANA 9	Marqués de Murrieta, 72-74
LOGROÑO-URBANA 10	General Vara del Rey, 62
LOGROÑO-URBANA 11	Gran Vía Juan Carlos I, 38
LOGROÑO-URBANA 12	Paseo Chile, 48-50
LOGROÑO-URBANA 13	Avda. de la Paz, 43-45
LOGROÑO-URBANA 14	Pedregales, 14
LOGROÑO-URBANA 15	Piqueras, 87
LOGROÑO-URBANA 16	Siete Infantes de Lara, 9
LOGROÑO-URBANA 17	Avda. de Burgos, 32
LOGROÑO-URBANA 18	Poeta Prudencio, 12
LOGROÑO-URBANA 19	Sojuela, 5
LOGROÑO-URBANA 20	Avda. de Zaragoza, 1
LOS MOLINOS DE OCÓN	Luis Bretón, s/n.
MANJARRÉS	San Isidro, s/n.
MATUTE	Plaza Esteban Villegas, 2
MEDRANO	Plaza Mayor, s/n.
MURILLO DE RÍO LEZA	Mayor, 33
NÁJERA	Constantino Garrán, 18
NÁJERA-URBANA 1	San Fernando, 62
NALDA	Arrabal, 6
NAVARRETE	Abadía, 4-6
OCHANDURI	Real, 27
OJACASTRO	General Franco, 2
OLLAURI	Gallo, 4
PRADEJÓN	Mayor, 20
QUEL	Avda. La Rioja, 21
RIBAFRECHA	Laurel, 4
RINCÓN DE SOTO	Plaza González Gallarza, 9
RODEZNO	San Cristóbal, s/n.
SAJAZARRA	Horno, 1
SAN ASENSIO	Plaza Nueva, 11
SAN ROMÁN DE CAMEROS	Julián Íñiguez, 25
SAN VICENTE DE LA SONSIERRA	Plaza Mayor, 8
SANTA COLOMA	Zagalacerca, s/n.
SANTA ENGRACIA	Carretera, s/n.
SANTO DOMINGO DE LA CALZADA	San Roque, 3
SANTURDEJO	Real del Sur, 20
SORZANO	Plaza Doctor Castroviejo, 11
SOTO DE CAMEROS	Plaza José España, s/n.
TORMANTOS	Carretera, s/n.
TORRECILLA EN CAMEROS	Plaza Ricardo García, 1
TREVIANA	Ceferino Sáenz, 1
TRICIO	José Antonio Primo de Rivera, s/n.
TUDELILLA	José Ortega Valderrama, 19
URUÑUELA	Mayor, 17
VALVERDE	Cr. Cervera, s/n.
VAREA	Plaza de la Iglesia, 4
VENTAS BLANCAS	Extramuros, s/n.
VILLAMEDIANA DE IREGUA	Plaza Cándido Sarramián, 4
VILLAR DE TORRE	Plaza Alta, 20
VILLOSLADA DE CAMEROS	Trinidad, 5
ZARRATÓN	Centro, 7

País Vasco

Álava

VITORIA-1	Fueros, 12

Guipúzcoa

SAN SEBASTIÁN-1	Avda. Garibay, 23

Vizcaya

BARAKALDO-1	Autonomía, 6
BILBAO-1	Colón de Larreategui, 18

Principado de Asturias

Asturias

AVILÉS-1	Plaza de la Merced, 5
GIJÓN-1	Palacio Valdés, 19
OVIEDO-1	Mendizábal, 3

Región de Murcia

Murcia

ÁGUILAS-1	Juan Pablo I, 6
ALCANTARILLA	Cardenal Belluga, 11
CARTAGENA	Paseo Alfonso XIII, 31
LORCA	Avda. Europa, 14
MOLINA DE SEGURA	Avda. de Madrid, 47
MURCIA-1	Gran Vía Escultor Francisco Salzillo, 1
MURCIA-2	Abenarabi, 9
MURCIA-4	Avda. Juan Carlos I, 82
YECLA-1	San Pascual, 20

Ibercaja Patrimonios, S.A.

ZARAGOZA	Paseo de la Constitución, 4 (3.ª planta)
BARCELONA	Mallorca, 260
LOGROÑO	San Antón, 1-3
MADRID -GUADALAJARA	Alcalá, 29 (2.ª planta) (Madrid)
MADRID-2	Almagro, 46 (Madrid)
LEVANTE	Roger de Lauria, 6 (2.ª planta) (Valencia)

II

DOCUMENTACIÓN LEGAL

ÍNDICE

Informe de la empresa auditora 91

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2010 103

Informe de Gestión consolidado correspondiente al ejercicio de 2010 248

Sección I. Informe de Gestión 248

Sección II. Informe de Gobierno Corporativo 256

Informe de la Comisión de Control 320

pwc

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A la Asamblea General de Caja de Ahorros y Monte de Piedad
de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja, que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2010, la cuenta de resultados consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Como se indica en la nota 1.2 de la memoria adjunta, los administradores son responsables de la formulación de las cuentas anuales del Grupo, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) y sociedades dependientes así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de los flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2010 contiene las explicaciones que los administradores de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) y sociedades dependientes.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Alejandro Esnal Elorrieta
Socio-Auditor de Cuentas

17 de febrero de 2011

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA
Miembro ejerciente:
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.
Año 2011 Nº 08/11/00214
IMPORTE COLEGIAL: 90,00 EUR
Este informe está sujeto a la tasa aplicable establecida en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Paseo de la Constitución, 4 – 7ª Planta, 50008 Zaragoza, España
T: +34 976 79 61 00 F: +34 976 79 46 51, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS E INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

Reunido el Consejo de Administración de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) el 17 de febrero de 2011 en Zaragoza, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Legislación vigente, acuerda formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 constituidas por el balance consolidado, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada (Notas 1 a 42 y Anexos I y II) y el informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio 2010, los cuales han sido extendidos en papel timbrado del Estado, con numeración correlativa.

Hasta donde alcanza nuestro conocimiento, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y de los flujos de efectivo de la Entidad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja. Asimismo el informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2010 incluye un análisis fiel de la evolución, resultados y posición de la Entidad y sociedades dependientes que componen el Grupo Ibercaja.

El consejero marcado con un asterisco no ha firmado las cuentas anuales por no haber asistido a la sesión del Consejo de Administración, sin que haya manifestado ninguna disconformidad frente a las citadas cuentas anuales consolidadas.

FIRMANTES:

D. AMADO FRANCO LAHOZ
D.N.I.: 17.817.393-Y
Presidente

D. JESÚS BUENO ARRESE
D.N.I.: 17.841.677-W
Secretario

D. EUGENIO NADAL REIMAT
D.N.I.: 40.826.634-R
Vicepresidente 1º

D. ALBERTO PALACIO AYLAGAS
D.N.I.: 17.803.857-V
Vicepresidente 2º

D.ª ISABEL MARCO SANJUÁN
D.N.I.: 25.146.468-Q
Vocal

D. LORENZO BERGUA LORENTE
D.N.I.: 17.998.283-R
Vocal

D. MANUEL VICENTE GIMÉNEZ GASCÓN
D.N.I.: 25.132.799-D
Vocal

D. JULIÁN LÓPEZ BABIER (*)
D.N.I.: 17.826.240-K
Vocal

D. ENRIQUE MONZÓN SIMÓN
D.N.I.: 18.395.115-Z
Vocal

D.ª MARÍA CRISTINA AZPEITIA LARREA
D.N.I.: 16.569.630-Q
Vocal

D. MATEO ESTAÚN DÍAZ DE VILLEGAS
D.N.I.: 17.995.514-S
Vocal

D. MARIANO BERGUA LACASTA
D.N.I.: 17.990.229-C
Vocal

D. FERNANDO CAVERO LÓPEZ
D.N.I.: 17.137-270-Q
Vocal

D.ª LUCÍA GÓMEZ GARCÍA
D.N.I.: 18.426.380-E
Vocal

D. JOAQUÍN MOLINOS FOLLOS
D.N.I.: 17.825-066-C
Vocal

D. ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ
D.N.I.: 3.108.401-C
Vocal

D. LEOCADIO BUESO ZAERA
D.N.I.: 18.398.127-D
Vocal

D. MANUEL JESÚS MARTÍN MOLINA
D.N.I.: 28.603.381-Y
Vocal

Dª. MARÍA CARMEN SÁNCHEZ ASÍN
D.N.I.: 18.031.502-P
Vocal

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros) ACTIVO	Nota	2010	2009
Caja y depósitos en bancos centrales	6	427.028	1.404.633
Cartera de negociación	7	43.875	62.885
Valores representativos de deuda		1.562	3.587
Derivados de negociación		42.313	59.298
Pro-memoria: Prestados o en garantía		–	–
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	8	128.800	139.955
Valores representativos de deuda		58.033	60.168
Otros instrumentos de capital		70.767	79.787
Pro-memoria: Prestados o en garantía		–	–
Activos financieros disponibles para la venta	9	5.832.819	4.609.275
Valores representativos de deuda		5.256.516	4.056.713
Otros instrumentos de capital		576.303	552.562
Pro-memoria: Prestados o en garantía	28.2	*1.388.050*	*1.015.907*
Inversiones crediticias	10	34.282.701	34.405.286
Depósitos en entidades de crédito		1.058.890	796.598
Crédito a la clientela		33.016.408	33.356.346
Valores representativos de deuda		207.403	252.342
Pro-memoria: Prestados o en garantía	28.2	*6.223.365*	*6.729.229*
Cartera de inversión a vencimiento	11	1.718.374	1.605.069
Pro-memoria: Prestados o en garantía	28.2	*1.656.563*	*874.801*
Derivados de cobertura	12	459.203	405.223
Activos no corrientes en venta	13	453.723	385.764
Participaciones	14	222.156	244.292
Entidades asociadas		160.621	178.443
Entidades multigrupo		61.535	65.849
Activos por reaseguros	15	704	638
Activo material	16	837.104	834.239
Inmovilizado material		713.179	728.954
De uso propio		652.095	668.188
Cedido en arrendamiento operativo		23.497	23.173
Afecto a la Obra Social		37.587	37.593
Inversiones inmobiliarias		123.925	105.285
Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero		–	–
Activo intangible	17	25.341	29.524
Otro activo intangible		25.341	29.524
Activos fiscales		265.280	261.516
Corrientes		13.786	35.206
Diferidos	25	251.494	226.310
Resto de activos	18	291.712	302.726
Existencias		284.647	290.439
Otros		7.065	12.287
TOTAL ACTIVO		44.988.820	44.691.025
Pro-memoria			
Riesgos contingentes	28.1	644.427	1.336.870
Compromisos contingentes	28.3	3.000.685	3.570.049

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros) PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Nota	2010	2009
Cartera de negociación	7	**34.791**	**37.065**
Derivados de negociación		34.791	37.065
Pasivos financieros a coste amortizado	19	**37.804.716**	**37.557.329**
Depósitos de entidades de crédito		2.075.240	1.289.887
Depósitos de la clientela		29.104.918	28.772.011
Débitos representados por valores negociables		5.594.282	6.430.983
Pasivos subordinados		776.205	775.749
Otros pasivos financieros		254.071	288.699
Derivados de cobertura	12	**161.254**	**96.652**
Pasivos por contratos de seguros	20	**3.686.799**	**3.580.798**
Provisiones	21	**250.881**	**361.676**
Fondos para pensiones y obligaciones similares		127.748	134.824
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		15.435	18.077
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes		9.791	22.015
Otras provisiones		97.907	186.760
Pasivos fiscales		**161.044**	**156.199**
Corrientes		23.593	10.245
Diferidos	25	137.451	145.954
Fondo de la Obra Social	27	**72.545**	**70.009**
Resto de pasivos	22	**86.479**	**127.050**
TOTAL PASIVO		**42.258.509**	**41.986.778**
Fondos propios		**2.685.497**	**2.619.523**
Reservas	24	2.581.893	2.475.822
Reservas acumuladas		2.586.496	2.460.003
Reservas de entidades valoradas por el método de la participación		(4.603)	15.819
Resultado atribuido a la entidad dominante		103.604	143.701
Ajustes por valoración	23	**38.984**	**74.227**
Activos financieros disponibles para la venta		5.965	102.461
Entidades valoradas por el método de la participación		844	(982)
Resto de ajustes de valoración		32.175	(27.252)
Intereses minoritarios		**5.830**	**10.497**
Ajustes por valoración		1.570	1.568
Resto		4.260	8.929
TOTAL PATRIMONIO NETO		**2.730.311**	**2.704.247**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**44.988.820**	**44.691.025**

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)	Nota	2010	2009
Intereses y rendimientos asimilados	29	1.098.103	1.575.508
Intereses y cargas asimiladas	30	566.987	896.115
MARGEN DE INTERESES		531.116	679.393
Rendimiento de instrumentos de capital	31	16.875	14.842
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación		(19.590)	(20.662)
Comisiones percibidas	32	242.333	219.377
Comisiones pagadas	33	13.177	14.742
Resultado de operaciones financieras (neto)	34	45.810	75.981
Cartera de negociación		4.842	11.707
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		884	(451)
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		35.127	41.024
Otros		4.957	23.701
Diferencias de cambio (neto)	35	1.125	1.046
Otros productos de explotación		1.186.739	1.188.435
Ingresos de contratos de seguros y reaseguros emitidos	20.2	1.144.082	1.149.453
Ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros		24.682	22.111
Resto de productos de explotación		17.975	16.871
Otras cargas de explotación		1.184.843	1.175.814
Gastos de contratos de seguros y reaseguros		1.145.161	1.149.979
Resto de cargas de explotación		39.682	25.835
MARGEN BRUTO		806.388	967.856
Gastos de administración		473.051	477.071
Gastos de personal	36	326.186	319.781
Otros gastos generales de administración	37	146.865	157.290
Amortización	16 y 17	45.643	45.733
Dotaciones a provisiones (neto)	21	(101.364)	38.033
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)		123.341	187.719
Inversiones crediticias	10.6	103.582	173.768
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		19.759	13.951
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN		265.717	219.300
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	38	62.700	14.140
Fondo de comercio y otro activo intangible		3.290	–
Otros activos		59.410	14.140
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta		2.641	3.221
Diferencia negativa en combinaciones de negocio			
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	39	(72.131)	(26.815)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		133.527	181.566
Impuesto sobre beneficios	25	32.294	38.522
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS		101.233	143.044
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)		–	–
RESULTADO DEL EJERCICIO		101.233	143.044
Resultado atribuido a la entidad dominante		103.604	143.701
Resultado atribuido a intereses minoritarios		(2.371)	(657)

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)	2010	2009
RESULTADO DEL EJERCICIO	101.233	143.044
OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	(34.871)	89.420
Activos financieros disponibles para la venta	(137.851)	160.747
Ganancias (pérdidas) por valoración	(132.862)	171.268
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(4.989)	(10.521)
Otras reclasificaciones	–	–
Coberturas de los flujos de efectivo	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Diferencias de cambio	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Activos no corrientes en venta	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones	145	(980)
Entidades valoradas por el método de la participación	1.826	(2.269)
Ganancias (pérdidas) por valoración	1.826	(2.269)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Resto de ingresos y gastos reconocidos	85.218	(28.363)
Impuesto sobre beneficios	15.791	(39.715)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	66.362	232.464

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

(Miles de euros)	FONDOS PROPIOS							
	Fondo de dotación / Prima Emisión	Reservas acumuladas	Reservas de entidades valoradas por el método de la particip.	Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	Total Fondos propios	Ajustes por valoración	Intereses minoritarios	Total Patrimonio Neto
I. Saldo final al 31/12/2009	–	2.460.003	15.819	143.701	2.619.523	74.227	10.497	2.704.247
Ajuste por cambios de criterio contable	–	–	–	–	–	–	–	–
Ajuste por errores	–	–	–	–	–	–	–	–
II. Saldo inicial ajustado	–	2.460.003	15.819	143.701	2.619.523	74.227	10.497	2.704.247
Total ingresos y gastos reconocidos	–	370	–	103.604	103.974	(35.243)	(2.369)	66.362
Otras variaciones del patrimonio neto	–	126.123	(20.422)	(143.701)	(38.000)	–	(2.298)	(40.298)
Aumentos de fondo de dotación	–	–	–	–	–	–	–	–
Conversión de pasivos financieros en capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Incrementos de otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	–	–	–	–	–	–	–	–
Distribución dividendos	–	–	–	–	–	–	–	–
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	–	–	–	–	–	–	–	–
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	–	126.123	(20.422)	(105.701)	–	–	–	–
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	–	–	–	–	–	–	(2.298)	(2.298)
Dotación discrecional a obras y fondos sociales	–	–	–	(38.000)	(38.000)	–	–	(38.000)
Pagos con instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	–	–	–	–	–	–	–	–
III. Saldo final al 31/12/2010	–	2.586.496	(4.603)	103.604	2.685.497	38.984	5.830	2.730.311

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

(Miles de euros)	FONDOS PROPIOS							
	Fondo de dotación / Prima Emisión	Reservas acumuladas	Reservas de entidades valoradas por el método de la particip.	Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante	Total Fondos propios	Ajustes por valoración	Intereses minoritarios	Total Patrimonio Neto
I. Saldo final al 31/12/2008	–	2.287.205	16.550	219.639	2.523.394	(10.197)	6.748	2.519.945
Ajuste por cambios de criterio contable	–	–	–	–	–	–	–	–
Ajuste por errores	–	–	–	–	–	–	–	–
II. Saldo inicial ajustado	–	2.287.205	16.550	219.639	2.523.394	(10.197)	6.748	2.519.945
Total ingresos y gastos reconocidos	–	3.428	–	143.701	147.129	84.424	911	232.464
Otras variaciones del patrimonio neto	–	169.370	(731)	(219.639)	(51.000)	–	2.838	(48.162)
Aumentos de fondo de dotación	–	–	–	–	–	–	–	–
Conversión de pasivos financieros en capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Incrementos de otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	–	–	–	–	–	–	–	
Distribución dividendos	–	–	–	–	–	–	–	–
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	–	–	–	–	–	–	–	–
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	–	169.370	(731)	(168.639)	–	–	–	–
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	–	–	–	–	–	–	2.838	2.838
Dotación discrecional a obras y fondos sociales	–	–	–	(51.000)	(51.000)	–	–	(51.000)
Pagos con instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	–	–	–	–	–	–	–	–
III. Saldo final al 31/12/2009	–	2.460.003	15.819	143.701	2.619.523	74.227	10.497	2.704.247

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)	Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	(887.795)	(1.733.126)
Resultado del ejercicio	**101.233**	**143.044**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**256.762**	**194.265**
Amortización	45.643	45.733
Otros ajustes	211.119	148.532
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	**(1.652.680)**	**(2.557.083)**
Cartera de negociación	19.010	(8.548)
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	11.155	(781)
Activos financieros disponibles para la venta	(1.383.957)	(620.468)
Inversiones crediticias	(260.166)	(1.835.702)
Otros activos de explotación	(38.722)	(91.584)
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	**438.836**	**522.154**
Cartera de negociación	(2.274)	13.282
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	–
Pasivos financieros a coste amortizado	276.026	47.261
Otros pasivos de explotación	165.084	461.611
Cobros/pagos por impuesto sobre beneficios	**(31.946)**	**(35.506)**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(100.725)	(94.359)
Pagos	**(160.969)**	**(110.153)**
Activos materiales	(27.093)	(83.293)
Activos intangibles	(4.510)	(10.305)
Participaciones	(5.673)	(5.977)
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	(4.121)	(10.578)
Cartera de inversión a vencimiento	(119.572)	–
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	–	–
Cobros	**60.244**	**15.794**
Activos materiales	6.525	7.104
Activos intangibles	–	–
Participaciones	47	652
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	53.672	8.038
Cartera de inversión a vencimiento	–	–
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	–	–

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)	Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	–	(60.100)
Pagos	–	(60.100)
Pasivos subordinados	–	(60.100)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	–	–
Cobros	–	–
Pasivos subordinados	–	–
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	–	–
EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	–	–
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES	(988.520)	(1.887.585)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	1.420.796	3.308.381
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	432.276	1.420.796
Pro-memoria:		
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo		
Caja	146.139	151.052
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	280.889	1.269.744
Otros activos financieros	5.248	–
Menos: Descubiertos bancarios reintegrables a la vista	–	–
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	432.276	1.420.796

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010

1. INTRODUCCIÓN, BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS Y OTRA INFORMACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), en adelante la "Caja", la "Entidad" o la "Institución", está sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades bancarias que operan en España. Su domicilio social se encuentra situado en Plaza Basilio Paraíso, 2, de Zaragoza, España. En la "web" oficial (www.ibercaja.es) y en su domicilio social pueden consultarse los estatutos sociales y otra información pública.

Según el Artículo 2 de los Estatutos de la Caja, la actividad de la Institución tiene por objeto promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de sus zonas de actuación que lo han generado, haciéndolo fructífero en condiciones de máxima seguridad para los impositores y para la Institución, mediante la correcta inversión, gestión o administración de los recursos financieros que le son confiados, destinando los resultados obtenidos a la dotación de reservas y a la creación y realización de obras de interés social.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, la Caja es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con ella, el Grupo Ibercaja (en adelante, el "Grupo").

En la Nota 42 se presentan los balances, las cuentas de pérdidas y ganancias, los estados de ingresos y gastos reconocidos, los estados totales de cambios en el patrimonio neto y los estados de flujos de efectivo de la Caja correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009, preparados de acuerdo con los mismos principios y normas contables y criterios de valoración aplicados en las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo.

1.2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Ibercaja del ejercicio 2010 han sido formuladas por los Administradores de la Caja, en reunión de su Consejo de Administración celebrada el 17 de febrero de 2011, estando pendientes de aprobación por la Asamblea General. No obstante, el Consejo de Administración de la Caja entiende que dichas cuentas serán aprobadas sin cambios significativos. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2009 fueron aprobadas por la Asamblea General de la Caja celebrada el 11 de marzo de 2010.

Las cuentas anuales consolidadas se presentan de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera adaptadas por la Unión Europea (en adelante, "NIIF-UE") y la Circular 4/2004 de Banco de España, de 22 de diciembre (en adelante, "Circular 4/2004").

La Circular 4/2004 sobre "Normas de información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros de Entidades de Crédito", tiene por objeto adecuar el régimen contable de dichas entidades al entorno contable derivado de la adopción por parte de la Unión Europea de las Normas Internacionales de Información Financiera, con el objeto de hacer dicha Circular plenamente compatible atendiendo al marco conceptual en que se basan.

Las cuentas anuales consolidadas han sido elaboradas teniendo en consideración los principios, normas contables y criterios de valoración de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2010, de los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo, consolidados, que se han producido en el ejercicio anual terminado en esa fecha.

En la Nota 2 se resumen los principios y políticas contables y criterios de valoración más significativos aplicados en la preparación de las cuentas anuales consolidadas.

Estas cuentas se han elaborado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Caja y por las restantes entidades integradas en el Grupo. No obstante, y dado que los principios contables y criterios de valoración aplicados en la preparación de las cuentas del Grupo del ejercicio 2010 pueden diferir de los utilizados por algunas de las entidades integradas en el mismo, en el proceso de consolidación se han introducido los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar entre sí tales principios y criterios, para adecuarlos a las NIIF-UE aplicadas por la Caja.

1.3. ESTIMACIONES REALIZADAS

En las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2010 se han utilizado, en determinadas ocasiones, estimaciones para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- las pérdidas por deterioro de determinados activos (Notas 9 a 11, 13, 14, 16 y 17),
- las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otros compromisos a largo plazo mantenidos con los empleados (Notas 2.13 y 36.2),
- la vida útil de los activos materiales e intangibles (Notas 16 y 17),
- la probabilidad de ocurrencia de aquellos sucesos considerados como pasivos contingentes y, en su caso, a las provisiones necesarias para la cobertura de estos hechos, y
- el valor razonable de determinados activos no cotizados (Nota 26).

Las estimaciones anteriormente descritas se realizaron en función de la mejor información disponible a 31 de diciembre de 2010 sobre los hechos analizados; no obstante, es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, lo que se haría conforme a lo establecido en la normativa vigente, de forma prospectiva reconociendo los efectos del cambio de estimación en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios afectados.

1.4. INFORMACIÓN REFERIDA AL EJERCICIO 2009

Conforme a lo exigido por la normativa vigente, la información contenida en esta memoria referida al ejercicio anterior 2009 se presenta exclusivamente a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio.

1.5. CONTRATOS DE AGENCIA

Ni al cierre del ejercicio 2010 ni en ningún momento durante el mismo, las entidades consolidadas han mantenido en vigor "contratos de agencia" en la forma en la que éstos se contemplan en el artículo 22 del Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio.

1.6. PARTICIPACIONES EN EL CAPITAL DE ENTIDADES DE CRÉDITO

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 del Real Decreto 1245/1995, a continuación se presenta la relación de participaciones en el capital de entidades de crédito, nacionales y extranjeras, mantenidas por la Caja que superan el 5% del capital o de los derechos de voto de dichas entidades:

	% de Participación	
Entidad	2010	2009
Sociedad Española de Banca de Negocios, S.A.	20,00%	20,00%
Celeris Servicios Financieros, S.A., E.F.C.	6,75%	6,75%

1.7. COEFICIENTES DE SOLVENCIA

1.7.1. COEFICIENTE DE RECURSOS PROPIOS MÍNIMOS

La Circular 3/2008 del Banco de España, de 22 de mayo, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos (en adelante, la "Circular 3/2008") y sus posteriores modificaciones, regula los recursos propios mínimos que han de mantener las entidades de crédito españolas —tanto a título individual como de grupo consolidado— y la forma en la que han de determinarse tales recursos propios, así como los distintos procesos de autoevaluación del capital que deben realizar las entidades y la información de carácter público que deben remitir al mercado sobre este particular.

Los requerimientos de recursos propios mínimos que establece la mencionada Circular (Pilar I) se calculan en función de la exposición del Grupo al riesgo de crédito, al riesgo de cambio, al riesgo de la cartera de negociación, al riesgo de mercado y al riesgo operacional. Adicionalmente, el Grupo está sujeto al cumplimiento de los límites a la concentración de riesgos establecidos en la mencionada Circular.

En cuanto al Pilar II, la citada Circular establece la obligación de realizar un Informe de auto-evaluación de capital cuyo objetivo es el asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos de las entidades de crédito y los recursos propios que efectivamente mantienen, así como fijar el objetivo de recursos propios de la Entidad y realizar la planificación del capital a medio plazo.

Por último, en base al Pilar III, la mencionada Circular determina que las entidades deberán elaborar, al menos anualmente, un documento denominado "Información con relevancia prudencial", que incluirá cuantas explicaciones y detalles sean necesarios en relación a los recursos propios computables, los requerimientos de recursos propios en función de los niveles de riesgo asumidos y otros requerimientos adicionales de información.

1.7.2 INFORMACIÓN CUANTITATIVA

Al 31 de diciembre de 2010 el Grupo Ibercaja cumple holgadamente con el coeficiente mínimo de solvencia (Pilar I de Basilea) exigido por la normativa vigente (8%) y alcanza el 14,29%, como se detalla en el siguiente cuadro:

(Miles de euros)	2010
Recursos propios básicos	2.448.900
Recursos propios de segunda categoría	938.499
Total recursos propios computables del Grupo	**3.387.399**
Requerimientos de recursos propios	1.895.745
Superávit	**1.491.654**

Posición del Grupo

	2010
Core capital	9,70%
Tier I	10,33%
Coeficiente de solvencia	14,29%

Por otra parte, indicar que, en su reunión del 12 de septiembre de 2010, el Grupo de Gobernadores y Jefes de Supervisión, órgano de vigilancia del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, anunció un sustancial fortalecimiento de los actuales requerimientos de capital y aprobó los acuerdos alcanzados el 26 de julio de 2010 (Basilea III). El Acuerdo de Basilea III comenzará a aplicarse a partir del 1 de enero de 2013. Con anterioridad a esta fecha, los países deberán haber traspuesto el contenido del acuerdo a sus respectivas regulaciones y legislaciones. La Dirección del Grupo ha analizado las principales modificaciones que introducirá este acuerdo y ha comenzado a planificar y gestionar las consecuencias que se derivan de las novedades incluidas por el mismo a efectos de requerimientos de recursos propios.

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, en enero de 2011 el Ministerio de Economía y Hacienda ha hecho público su proyecto de elaboración del denominado "Plan de Reforzamiento del Sector Financiero" que, entre otros objetivos, contempla adelantar los requisitos de solvencia establecidos en Basilea III, estableciendo determinados requerimientos mínimos de capital a alcanzar antes del otoño de 2011.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales, el Plan descrito se encuentra pendiente del correspondiente desarrollo normativo. No obstante, la dirección del Grupo está analizando las diferentes alternativas de reforzamiento de su capital regulatorio que le permitan alcanzar los niveles mínimos que, de acuerdo con el plan publicado, puedan ser legalmente exigibles en el ejercicio 2011.

1.7.3. GESTIÓN DEL CAPITAL

El objetivo del Pilar II de Basilea es asegurar la adecuada relación entre el perfil de riesgos del Grupo y los recursos propios que efectivamente mantiene. Para ello, el Grupo lleva a cabo un proceso recurrente que de acuerdo con lo dispuesto en la Circular 3/2008 de Solvencia:

- Aplica una serie de procedimientos de identificación, medición y agregación de riesgos.
- Determina el capital necesario para cubrirlos. De manera adicional a los recursos propios mínimos define y mantiene un nivel de recursos propios acorde con los riesgos inherentes a su actividad, al entorno económico en el que opera, a la gestión y control que realiza de estos riesgos, a los sistemas de gobierno y auditoría interna de los que dispone y a su plan estratégico de negocio.
- Planifica el capital a medio plazo.
- Establece el objetivo de recursos propios.

La Caja fija un objetivo de capital que le permita mantener de forma permanente una holgura adecuada sobre las necesidades legales de Pilar I, asegurando la correcta relación entre su perfil de riesgo y sus recursos propios.

En la cuantificación de las necesidades de capital interno, el Grupo ha aplicado los siguientes procedimientos relacionados con cada uno de sus riesgos:

- Riesgo de crédito: Se ha aplicado el método estándar establecido en la Circular de Solvencia para el cálculo de los requerimientos de recursos propios mínimos asociados a este riesgo.
- Riesgo de concentración de crédito: Se ha aplicado la opción simplificada, calculando los índices de concentración sectorial e individual establecidos por Banco de España al efecto.
- Riesgo operacional: Se ha aplicado el método estándar.
- Riesgo de tipo de interés estructural de balance: Se ha aplicado la opción simplificada.
- Riesgo de liquidez: El Grupo no estima necesidades de capital asociadas a este riesgo, una vez analizada la política de liquidez, los sistemas de control y los planes de contingencia que ponen de manifiesto que se disfruta de una situación de liquidez adecuada.

- Otros riesgos: Las necesidades de capital asociadas a otros riesgos distintos de los anteriores se han estimado en un 5% de los requerimientos de recursos propios totales del Grupo según lo dispuesto en la Circular de Solvencia.

El capital total necesario del Grupo se ha estimado mediante la agregación de las necesidades de capital asociadas a cada riesgo.

Adicionalmente, para llevar a cabo una adecuada planificación de las necesidades de capital futuras del Grupo, se han realizado proyecciones de fuentes y consumos de capital derivados de la evolución de la actividad y de los resultados esperados hasta 2013.

Asimismo, el Grupo lleva a cabo estimaciones en escenarios de estrés, tales como:

- Deterioro general derivado de una caída importante de la actividad económica.
- Deterioro específico de sectores de la actividad económica que afecten al negocio del Grupo.
- Situaciones de volatilidad y tensión en los mercados de dinero y de otros productos financieros.
- Caídas significativas de las bolsas de valores.
- Escenarios de crisis de liquidez.

1.7.4. INFORMACIÓN CON RELEVANCIA PRUDENCIAL

Para dar cumplimiento a las obligaciones de información al mercado, el Consejo de Administración aprobó la política de divulgación de la información con relevancia prudencial (Pilar III de Basilea). De este modo el Grupo Ibercaja al tiempo de la publicación y aprobación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 hará pública en la página web de la Caja la "Información con relevancia prudencial".

1.8. FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS

La Caja está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos. En el ejercicio 2010, el gasto incurrido por las contribuciones realizadas a este organismo ascendió a 21.417 miles de euros (8.266 miles de euros en el ejercicio 2009) que se han registrado en el epígrafe "Otras Cargas de Explotación" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta.

El artículo tercero del Real Decreto-Ley 18/1982, de 24 de septiembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos en Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito, según la redacción dada por la disposición adicional séptima del Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre, sobre medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera, así como el artículo 3 del Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, establecen las aportaciones anuales máximas de las Cajas de Ahorro al Fondo de Garantía de Depósitos en Cajas de Ahorro en el 2 por 1.000 de la base de cálculo. Asimismo, se faculta al Ministro de Economía para reducir esas aportaciones cuando el Fondo alcance una cuantía suficiente para el cumplimiento de sus fines. En el ejercicio 2009, el importe de las aportaciones estaba fijado en el 0,4 por mil de la citada base de cálculo.

En este sentido, la Orden Ministerial EHA/3515/2009, de 29 de diciembre y publicada en el B.O.E. de 31 de diciembre de 2009, estableció que el importe de las aportaciones de las Cajas de Ahorro al Fondo de Garantía de Depósitos en Cajas de Ahorro se incrementará hasta el 1 por mil de la base de cálculo, que se estimará conforme a lo previsto en los artículos 3 y 4 del Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos en Entidades de Crédito. La presente Orden entró en vigor el día de su publicación en el B.O.E., siendo de aplicación, por tanto, a las aportaciones que se desembolsen a partir de la indicada fecha (aportaciones a realizar en el ejercicio 2010).

1.9. COEFICIENTE DE RESERVAS MÍNIMAS

De acuerdo con la Circular monetaria 1/1998, de 29 de septiembre, con efecto 1 de enero de 1999, quedó derogado el coeficiente de caja decenal, siendo sustituido dicho coeficiente de caja por el coeficiente de reservas mínimas.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, así como a lo largo de los ejercicios 2010 y 2009, el Grupo cumplía con los mínimos exigidos para este coeficiente por la normativa española aplicable.

El importe del efectivo que el Grupo mantenía inmovilizado en la cuenta de Banco de España a estos efectos ascendía a 280.760 y a 458.096 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 y 2009, respectivamente.

1.10. INFORMACIÓN DEL MERCADO HIPOTECARIO

De acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario financiero, el Consejo de Administración manifiesta que, la Entidad dispone de un conjunto de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la normativa que regula el mercado hipotecario, las cuales en particular incluyen criterios sobre los siguientes extremos:

- La relación entre importe del préstamo y valor de tasación del bien inmueble hipotecado, e influencia de la existencia de otras garantías suplementarias, así como selección de entidades de valoración.
- La relación entre la deuda y los ingresos del prestatario, así como verificación de la información facilitada por el prestatario y de su solvencia.
- Evitar desequilibrios entre los flujos procedentes de la cartera de cobertura y los derivados de la atención de los pagos debidos por los títulos emitidos.

La Asamblea General faculta al Consejo de Administración para la emisión de cualquier tipo de empréstitos por un importe máximo, que incluye los títulos del mercado hipotecario, y el Consejo de Administración en virtud del acuerdo de la Asamblea General, y dentro del límite aprobado por ésta, acuerda la emisión de títulos del mercado hipotecario, así como las características generales de los mismos.

Los títulos hipotecarios se emiten de conformidad con la legislación española, cumpliendo tanto la legislación que regula el Mercado Hipotecario como la relativa al Mercado de Valores. Con independencia del límite que recoge la normativa del Mercado Hipotecario relativo a la emisión de cédulas hipotecarias (el volumen de las cédulas hipotecarias emitidas por una entidad y no vencidas no podrá superar el 80 por 100 de los capitales no amortizados de todos los préstamos y créditos hipotecarios de la cartera elegible de la entidad), el Consejo de Administración de Ibercaja aprobó un límite mas restrictivo, de tal forma que el citado ratio de cédulas emitidas no podrá superar el 50%. Al 31 de diciembre de 2010 este ratio era del 39,48%.

Con el fin de otorgar la máxima calidad crediticia a las cédulas hipotecarias emitidas individualmente por Ibercaja, la Entidad solicitó calificación a la agencia Moody's, que ha otorgado la máxima calificación crediticia a todas las emisiones de cédulas hipotecarias emitidas individualmente en los ejercicios 2009 y 2010.

El 99,03% de las operaciones de la cartera hipotecaria se formaliza mediante préstamos; de éstos el 95,93% tiene una periodicidad mensual en el cobro de cuotas. Las operaciones formalizadas a tipo de interés variable son el 99% del total y de éstas el 76,87% está referenciado al Euribor.

A continuación se adjunta la siguiente información sobre el mercado hipotecario:

- Valor nominal de cédulas emitidas por Ibercaja:

  Al 31 de diciembre de 2010, el valor nominal de las cédulas hipotecarias vivas emitidas por la Entidad es:

Cédulas Hipotecarias Singulares	4.800.000 miles de euros
Cédulas Hipotecarias octubre 2009	225.000 miles de euros
Cédulas Hipotecarias noviembre 2009	500.000 miles de euros
Cédulas Hipotecarias enero 2010	50.000 miles de euros
Cédulas Hipotecarias abril 2010	500.000 miles de euros
Cédulas Hipotecarias abril-II 2010	100.000 miles de euros

- Información sobre el vencimiento residual de títulos del mercado hipotecario:

Valor nominal

(Miles de euros)	2010	2009
Cédulas hipotecarias	**6.175.000**	**5.825.000**
Vencimiento residual inferior a 3 años	1.523.387	1.498.387
Vencimiento residual de 3 a 5 años	1.847.717	1.144.512
Vencimiento residual de 5 a 10 años	1.648.767	1.910.306
Vencimiento residual de más de 10 años	1.155.129	1.271.795

Ninguna de las emisiones ha sido realizada mediante oferta pública y no se dispone de activos de sustitución afectos a las mismas.

- Información relativa a la emisión de cédulas hipotecarias. Importe total de préstamos y créditos hipotecarios pendientes de amortización:

(Miles de euros)	2010	2009
Valor nominal de la cartera de préstamos hipotecarios (incluye titulizaciones no dadas de baja del balance)	28.520.596	28.456.439
Préstamos y créditos pendientes	22.294.109	21.685.653
Préstamos y créditos elegibles	15.653.478	14.470.015
Importe computable	15.641.678	14.432.434
Valor nominal de los importes disponibles (importes comprometidos no dispuestos):		
Potencialmente elegibles	784.357	1.030.067
No elegibles	361.570	504.839

- Información relativa a los importes disponibles de la totalidad de los préstamos y créditos hipotecarios:

(Miles de euros)	2010	2009
Préstamos y créditos hipotecarios elegibles	**15.653.478**	**14.437.646**
Hipoteca sobre vivienda		
LTV hasta del 40%	2.460.805	2.485.026
LTV entre el 40% y el 60%	4.178.412	3.938.554
LTV entre el 60% y el 80%	7.923.581	6.938.745
LTV de más del 80%	–	–
Otros bienes como garantía		
LTV hasta del 40%	378.343	340.666
LTV entre el 40% y el 60%	592.439	624.598
LTV de más del 60%	119.898	110.057
Préstamos y créditos no elegibles	**6.640.631**	**7.215.638**
De los que: no respetan el límite	4.233.210	4.623.551

1.11. HECHOS POSTERIORES

Entre la fecha de cierre y la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas no se ha producido ningún suceso que las afecte de manera significativa.

1.12. CAMBIOS EN LOS CRITERIOS Y ESTIMACIONES CONTABLES

1.12.1. CAMBIOS EN LOS CRITERIOS CONTABLES

No se han producido cambios significativos en los criterios contables.

No obstante, a continuación se adjuntan las modificaciones que se han producido durante el ejercicio en la normativa contable aplicable al Grupo y que pueden considerarse más relevantes:

1.12.1.1. Normas, modificaciones e interpretaciones efectivas en el presente ejercicio

Las normas revisadas que podrían tener impacto para el Grupo son las siguientes:

- NIIF 3 (Revisada), "Combinaciones de negocio"

  Esta norma es de aplicación obligatoria para todas las combinaciones de negocios cuya fecha de adquisición sea posterior al primer ejercicio comenzado después del 1 de julio de 2009.

  La norma revisada mantiene el método de adquisición a las combinaciones de negocio. Aunque introduce cambios, los más relevantes son: todos los pagos para la adquisición de un negocio se reconocen a su valor razonable en la fecha de adquisición, y los pagos contingentes que se clasifiquen como pasivo, se valoran a cada fecha de cierre por su valor razonable, registrando los cambios en la cuenta de resultados. Además, se introduce una opción de política contable aplicable a nivel de cada combinación de negocios, consistente en valorar las participaciones no dominantes a su valor razonable o por el importe proporcional de los activos y pasivos netos de la adquirida. Todos los costes de la transacción se llevan a gastos.

- NIC 27 (revisada), "Estados financieros consolidados y separados"

  Esta norma es obligatoria para todos los ejercicios comenzados a partir del 1 de julio de 2009.

  La norma revisada requiere que los efectos de todas las transacciones con las participaciones no dominantes se registren en el patrimonio neto si no se produce un cambio en el control, de forma que estas transacciones ya no originen fondo de comercio ni efecto pérdidas y ganancias. La norma también establece el tratamiento contable a seguir cuando se pierde el control, de manera que cualquier participación residual que se mantenga en la entidad se vuelve a valorar a su valor razonable, y se reconoce una ganancia o una pérdida en la cuenta de resultados.

El resto de modificaciones e interpretaciones, que no han tenido un impacto significativo para el Grupo o no le son de aplicación, son las siguientes:

- NIIF 5 (Modificación), "Activos no corrientes mantenidos para la venta y actividades interrumpidas" (y correspondiente modificación de la NIIF 1 "Adopción por primera vez de las NIIF")
- NIC 39 (Modificación), "Partidas que pueden calificarse como cubiertas"
- NIIF 1 (Modificación), "Exenciones adicionales para primeros adoptantes"
- NIIF 2 (Modificación), "Transacciones de grupo con pagos basados en acciones liquidadas en efectivo"
- CINIIF 12, "Acuerdos de concesión de servicios"
- CINIIF 15, "Acuerdos para la construcción de inmuebles"
- CINIIF 16, "Coberturas de la inversión neta en un negocio en el extranjero"
- CINIIF 17, "Distribuciones a los propietarios de activos distintos del efectivo"
- CINIIF 18, "Transferencias de activos procedentes de clientes"

Asimismo, el proyecto de mejoras publicado por el IASB en abril de 2009, que fue adoptado por la UE en marzo de 2010, afectó a las siguientes normas e interpretaciones:

- NIC 1, "Presentación de estados financieros"
- NIC 7, "Estado de flujos de efectivo"
- NIC 17, "Arrendamientos"
- NIC 18, "Ingresos ordinarios"
- NIC 36, "Deterioro del valor de los activos"
- NIC 38, "Activos intangibles"
- NIC 39, "Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración"
- NIIF 2, "Pagos basados en acciones"
- NIIF 5, "Activos no corrientes mantenidos para la venta y actividades interrumpidas"
- NIIF 8, "Segmentos de explotación"
- CINIIF 9, "Nueva evaluación de los derivados implícitos"
- CINIIF 16, "Coberturas de una inversión neta en un negocio en el extranjero"

1.12.1.2. Normas, modificaciones e interpretaciones emitidas no vigentes

A continuación se relacionan las normas e interpretaciones que han sido emitidas a 31 de diciembre de 2010 pero no son todavía efectivas distinguiendo entre:

- Las que se pueden adoptar anticipadamente el 1 de enero de 2010 (la Entidad no se ha acogido a esta opción y no espera que tengan un efecto significativo en los estados financieros del Grupo):
  - NIC 32 (Modificación), "Clasificación de las emisiones de derechos"
  - CINIIF 19, "Extinción de un pasivo financiero con instrumentos de patrimonio"
  - NIC 24 (Modificación), "Información a revelar sobre partes vinculadas"
  - CINIIF 14 (Modificación), "Pagos anticipados de los requisitos mínimos de financiación"
- Las que no han sido adoptadas aún por la Unión Europea a fecha de formulación de estas cuentas anuales y que la Entidad no ha aplicado:
  - NIIF 9, "Instrumentos financieros".

Adicionalmente, el proyecto de mejoras de 2010 modifica seis normas (NIIF 1, NIIF 3, NIIF 7, NIC 1, NIC 27 y NIC 34) y a la CINIIF 13. Las modificaciones generalmente se aplican a los ejercicios anuales que comiencen a partir de 1 de enero de 2011. Si bien se permite su adopción anticipada, la Entidad no las ha aplicado.

1.12.2. CAMBIOS EN LAS ESTIMACIONES CONTABLES

A través de la Circular 3/2010, de 29 de junio, de Banco de España, en el Anejo IX de la Circular 4/2004 se han introducido modificaciones en el cálculo de las estimaciones de las

pérdidas por deterioro de instrumentos de deuda y de activos inmobiliarios adjudicados. Los cambios introducidos son los siguientes:

- Estimación de las pérdidas por deterioro de activos dudosos realizadas de manera no individualizada: por una parte se reduce a un año el periodo en el que se debe registrar el deterioro de los activos dudosos y por otra parte se permite considerar, con determinadas condiciones y límites, la garantía real existente en el préstamo, de manera que sólo se ha de deteriorar la parte del préstamo no cubierto por el valor de la garantía.
- Estimación de las pérdidas por deterioro de activos inmobiliarios adjudicados: se estima un deterioro del activo en función de su permanencia en balance.

1.13. CALIFICACIONES CREDITICIAS OTORGADAS

Durante el ejercicio 2010 Ibercaja ha mantenido las calificaciones crediticias de corto y largo plazo que presentaba en 2009 y que son las siguientes:

Calificación crediticia	Corto plazo	Largo plazo	Perspectiva
Moody's (dic-10)	P - 1	A2	En revisión
S & P (jul-10)	A - 1	A	Negativa

2. PRINCIPIOS Y POLÍTICAS CONTABLES Y CRITERIOS DE VALORACIÓN APLICADOS

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2010 se han aplicado los siguientes principios, políticas contables y criterios de valoración:

2.1. CONSOLIDACIÓN

2.1.1. ENTIDADES DEPENDIENTES

Se consideran "Entidades dependientes" aquéllas sobre las que la Caja tiene capacidad para ejercer control, que se manifiesta, general aunque no únicamente, por la propiedad, directa o indirecta, del 50% o más de los derechos de voto de las entidades participadas o, aún siendo inferior o nulo este porcentaje, por la existencia de otras circunstancias o acuerdos que otorguen a la Caja el control. Conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, se entiende por control el poder de dirigir las políticas financieras y operativas de una entidad, con el fin de obtener beneficios de sus actividades.

En los Anexos I y II se facilita información significativa sobre estas sociedades. Los estados financieros de las entidades dependientes se consolidan por aplicación del método de integración global tal y como éste es definido en la normativa vigente. Consecuentemente, todos los saldos derivados de las transacciones efectuadas entre las sociedades consolidadas por este método y que son significativos han sido eliminados en el proceso de consolidación. Adicionalmente, la participación de terceros en:

- El patrimonio neto del Grupo se presenta en el epígrafe "Intereses Minoritarios" del balance consolidado.
- Los resultados consolidados del ejercicio se presentan en el epígrafe "Resultado Atribuido a la Minoría" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

La consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes adquiridas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre la fecha de adquisición y el cierre de ese ejercicio. Paralelamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes enajenadas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre el inicio del ejercicio y la fecha de enajenación.

2.1.2. ENTIDADES MULTIGRUPO

Se consideran "Entidades multigrupo" aquellas que, no siendo dependientes, están controladas conjuntamente por dos o más entidades no vinculadas entre sí.

El Grupo ha optado por valorar estas participaciones por el "método de la participación" (Nota 2.1.3.), por entender que la imagen fiel del Grupo se refleja de una forma más adecuada.

En la Nota 14.2 se presenta un detalle del efecto que habría tenido sobre las principales partidas y márgenes, del balance consolidado y de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada respectivamente, el haber aplicado a estas participaciones el método de integración proporcional.

En los Anexos I y II se facilita información relevante sobre estas sociedades.

2.1.3. ENTIDADES ASOCIADAS

Se consideran "Entidades asociadas" aquellas sobre las que la Caja tiene capacidad para ejercer influencia significativa, aunque no constituyen una unidad de decisión con la misma ni se encuentran bajo control conjunto. Habitualmente, esta capacidad se supone cuando se ostenta una participación (directa o indirecta) igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada.

En las cuentas anuales consolidadas, las entidades asociadas se valoran por el "método de la participación", tal y como éste es definido en la normativa vigente.

Si como consecuencia de las pérdidas en que haya incurrido una entidad asociada, su patrimonio contable fuese negativo, en el balance consolidado figuraría con valor nulo, a no ser que exista la obligación por parte del Grupo de respaldarla financieramente.

En los Anexos I y II se facilita información relevante sobre estas entidades.

2.2. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

2.2.1. REGISTRO INICIAL DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Los instrumentos financieros se registran inicialmente en el balance consolidado cuando el Grupo se convierte en una parte del contrato que los origina, de acuerdo con las condiciones de dicho contrato. En concreto, los instrumentos de deuda tales como los créditos y los depósitos de dinero se registran en la fecha en la que surge el derecho legal a recibir o la obligación legal de pagar, respectivamente, efectivo. Por su parte, los derivados financieros, con carácter general, se registran en la fecha de su contratación.

Las operaciones de compraventa de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales se registran en la fecha en la que los beneficios, riesgos, derechos y deberes inherentes a todo propietario sean de la parte adquiriente, que dependiendo del tipo de activo financiero comprado o vendido puede ser la fecha de contratación o la fecha de liquidación o entrega. En particular, las operaciones realizadas en el mercado de divisas de contado se registran en la fecha de liquidación, las operaciones realizadas con instrumentos de capital negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de contratación y las operaciones realizadas con instrumentos de deuda negociados en mercados secundarios de valores españoles se registran en la fecha de liquidación.

2.2.2. BAJA DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Un activo financiero se da de baja del balance consolidado cuando se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- Los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo que genera han expirado, o
- se transfiere el activo financiero y se transmiten sustancialmente sus riesgos y beneficios, o aún no existiendo ni transmisión ni retención sustancial de éstos, se transmite su control (Nota 2.7).

Por su parte, un pasivo financiero se da de baja del balance cuando se han extinguido las obligaciones que genera o cuando se readquiere por parte del Grupo.

2.2.3. VALOR RAZONABLE Y COSTE AMORTIZADO DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Se entiende por valor razonable de un instrumento financiero en una fecha determinada el importe por el que podría ser comprado o vendido en esa fecha entre dos partes, debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua. La referencia más objetiva y habitual del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría en un mercado organizado, transparente y profundo ("precio de cotización" o "precio de mercado").

Cuando no existe precio de mercado para un determinado instrumento financiero, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, a modelos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional, teniéndose en consideración las peculiaridades específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que lleva asociados.

Concretamente, el valor razonable de los derivados financieros negociados en mercados organizados, transparentes y profundos, incluidos en las carteras de negociación se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados no negociados en mercados organizados.

El valor razonable de los derivados no negociados en mercados organizados o negociados en mercados organizados poco profundos o transparentes se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración ("valor actual" o "cierre teórico"), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: "valor actual neto" (VAN), modelos de determinación de precios de opciones, etc.

Por su parte, por coste amortizado se entiende el coste de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido por los reembolsos de principal y de intereses y, según el caso, por la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso de dichos instrumentos financieros. En el caso de los activos financieros el coste amortizado incluye, además, las correcciones a su valor motivadas por el deterioro que hayan experimentado.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente, sin considerar las pérdidas por riesgo de crédito futuras. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición, ajustado, en su caso, por las comisiones y por los costes de transacción que, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente, deban incluirse en el cálculo de dicho tipo de interés efectivo. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo se estima de manera análoga a las operaciones de tipo fijo, siendo recalculado en cada fecha de revisión del tipo de interés contractual de la operación atendiendo a los cambios que hayan sufrido los flujos de efectivo futuros de la operación.

2.2.4. CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

Los instrumentos financieros se presentan clasificados en el balance consolidado del Grupo de acuerdo a las siguientes categorías:

- **Activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias**: en esta categoría se integran los siguientes instrumentos financieros:
  - **Activos financieros incluidos en la cartera de negociación**: aquellos que se adquieren con la intención de realizarse a corto plazo, los que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente, para la que hay evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo y los instrumentos derivados que no cumplen con la definición de contrato de garantía financiera y no han sido designados como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de instrumentos financieros híbridos en aplicación de lo dispuesto en la normativa vigente.
  - **Pasivos financieros incluidos en la cartera de negociación**: aquellos que se han emitido con la intención de readquirirlos en un futuro próximo, los que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados o gestionados conjuntamente, para los que existen evidencias de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo, las posiciones cortas de valores fruto de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional o de valores recibidos en préstamo y los instrumentos derivados que no cumplen con la definición de contrato de garantía financiera y no han sido designados como instrumentos de cobertura, incluidos aquellos segregados de instrumentos financieros híbridos en aplicación de lo dispuesto en la normativa vigente.
  - **Otros activos o pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias**: aquellos instrumentos financieros híbridos compuestos simultáneamente por un derivado implícito y por un instrumento financiero principal que, no formando parte de la cartera de negociación, cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente para contabilizarse de manera separada y no es posible determinar con fiabilidad el valor del derivado implícito que contienen.

Los instrumentos financieros clasificados como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se valoran inicialmente por su valor razonable. Las variaciones en dicho valor razonable debidas a los rendimientos (o cargas) devengados del instrumento financiero se registrarán en los epígrafes de "Intereses y rendimientos asimilados", "Intereses y cargas asimiladas" o "Rendimientos de instrumentos de capital" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, atendiendo a su naturaleza. Los rendimientos de los instrumentos de deuda incluidos en esta categoría se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo. El resto de variaciones producidas en dicho valor razonable se registra con contrapartida en el epígrafe "Resultado de operaciones financieras" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

No obstante lo anterior, los derivados financieros que tienen como activo subyacente instrumentos de capital cuyo valor razonable no puede determinarse de forma suficientemente objetiva y que se liquidan mediante entrega de los mismos, se valoran por su coste.

- **Cartera de inversión a vencimiento**: en esta categoría se incluyen valores representativos de deuda que se negocian en un mercado activo, con vencimiento fijo y flujos de efectivo de importe determinado o determinable, desde su adquisición y en cualquier fecha posterior, con la positiva intención y la capacidad financiera para mantenerlos hasta su vencimiento. Hay capacidad financiera cuando se tienen recursos disponibles para financiar las inversiones hasta su vencimiento.

  Los valores representativos de deuda incluidos en esta categoría se valoran inicialmente a su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero.

  Posteriormente se valoran a su coste amortizado y los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe "Intereses y rendimientos asimilados" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

- **Inversiones crediticias**: en esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda no negociados en un mercado activo, la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo, las deudas contraídas por los compradores de bienes y por los usuarios de los servicios. Se incluyen también las operaciones de arrendamiento financiero en las que se actúa como arrendador.

  Los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de las comisiones y de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero. Con posterioridad a su adquisición, los activos incluidos en esta categoría se valoran a su coste amortizado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

  Los activos adquiridos a descuento se contabilizan por el efectivo desembolsado y la diferencia entre su valor de reembolso y dicho efectivo se reconoce como ingresos financieros conforme al método del tipo de interés efectivo durante el período que resta hasta su vencimiento.

Los intereses devengados por estos activos, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe "Intereses y rendimientos asimilados" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En términos generales, es intención de las entidades consolidadas mantener los préstamos y créditos que tiene concedidos hasta su vencimiento final, razón por la que se presentan en el balance consolidado por su coste amortizado.

- **Activos financieros disponibles para la venta**: en esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda no clasificados como inversión a vencimiento, como inversiones crediticias, o a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y los instrumentos de capital correspondientes a entidades que no sean dependientes, entidades multigrupo o asociadas y que no se hayan clasificado como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.

  Los instrumentos incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales se imputarán a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, hasta su vencimiento, salvo que los activos financieros no tengan vencimiento fijo, en cuyo caso se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada cuando se produzca su deterioro o se produzca su baja del balance consolidado. Posteriormente a su adquisición, los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su valor razonable.

  No obstante lo anterior, los instrumentos de capital cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva aparecen valorados en estas cuentas anuales por su coste, neto de los posibles deterioros de su valor, calculado de acuerdo a los criterios explicados en la Nota 2.8.

  Las variaciones que se producen en el valor razonable de los activos financieros clasificados como disponibles para la venta, correspondientes a sus intereses o dividendos devengados, se registran con contrapartida en el epígrafe "Intereses y rendimientos asimilados" (calculados en aplicación del método del tipo de interés efectivo) y "Rendimiento de instrumentos de capital" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, respectivamente.

  El resto de cambios que se producen en el valor razonable se contabilizan con contrapartida en el patrimonio neto del Grupo en el epígrafe "Patrimonio neto-Ajustes por valoración-Activos financieros disponibles para la venta" hasta el momento en el que se produce la baja del activo financiero, momento en el cual el saldo registrado en dicho epígrafe se traslada a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el epígrafe "Resultado de operaciones financieras (neto)-Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias" o en el epígrafe "Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas" cuando se trate de instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta que sean inversiones estratégicas.

Una inversión en instrumentos de capital se considera estratégica cuando se ha realizado con la intención de establecer o mantener una relación operativa a largo plazo con la participada, de acuerdo a las situaciones previstas en la normativa vigente.

- **Pasivos financieros a coste amortizado**: en esta categoría de instrumentos financieros se incluyen aquellos pasivos financieros que no pertenecen a ninguna de las categorías anteriores.

  Los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a su emisión. Posteriormente se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

  Los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación de dicho método, se registran en el epígrafe "Intereses y cargas asimiladas" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

  No obstante lo anterior, los instrumentos financieros que deban ser considerados como activos no corrientes en venta de acuerdo a lo dispuesto en normativa vigente, se presentan registrados en los estados financieros consolidados de acuerdo a los criterios explicados en la Nota 2.18.

2.3. COBERTURAS CONTABLES

El Grupo utiliza derivados financieros como parte de su estrategia para disminuir su exposición a los riesgos de tipo de interés y tipo de cambio de moneda extranjera cuando las operaciones realizadas cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente.

El Grupo designa una operación como de cobertura desde el momento inicial. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifican los instrumentos cubiertos y los de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, así como los criterios o métodos seguidos por el Grupo para valorar su eficacia a lo largo de toda la duración.

El Grupo sólo considera como operaciones de cobertura aquellas que son altamente eficaces a lo largo de toda su duración. Una cobertura se considera altamente eficaz si durante su plazo previsto de duración las variaciones que se produzcan en el valor razonable atribuidas al riesgo cubierto son compensadas en su práctica totalidad por las variaciones en el valor razonable de los instrumentos de cobertura.

Para medir la efectividad de las operaciones de cobertura, el Grupo analiza si, desde el inicio y hasta el final del plazo definido para la operación, se puede esperar prospectivamente que los cambios en el valor razonable de la partida cubierta que sean atribuibles al riesgo cubierto serán compensados casi completamente por los cambios en el valor razonable de los instrumentos de cobertura y que, retrospectivamente, los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del ochenta al ciento veinticinco por ciento respecto al resultado de la partida cubierta.

El Grupo realiza operaciones de cobertura de valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme aún no reconocidos, o de una porción identificada de los mismos, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, en lo que se refiere al tipo de riesgo cubierto, se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El Grupo interrumpe la contabilización de las operaciones de cobertura como tales cuando el instrumento de cobertura vence o es vendido, cuando la operación de cobertura deja de cumplir los requisitos para ser considerada como tal o se procede a revocar la consideración de la operación como de cobertura.

Cuando de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo anterior se produzca la interrupción de la operación de cobertura de valor razonable, los ajustes en su valor realizados con motivo de la aplicación de la contabilidad de coberturas se imputarán a la cuenta de resultados hasta el vencimiento de los instrumentos cubiertos, aplicando el tipo de interés efectivo recalculado en la fecha de interrupción de dicha operación de cobertura.

2.4. OPERACIONES EN MONEDA EXTRANJERA

2.4.1. MONEDA FUNCIONAL

La moneda funcional del Grupo es el euro. Consecuentemente todos los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro se consideran denominados en "moneda extranjera".

El desglose del contravalor de los principales saldos de activo y pasivo del balance consolidado mantenidos en moneda extranjera, atendiendo a la naturaleza de las partidas que los integran y a las divisas más significativas en las que se encuentran denominados, es el siguiente:

CONTRAVALOR EN MILES DE EUROS

	2010		2009	
	Activos	Pasivos / Patrimonio Neto	Activos	Pasivos / Patrimonio Neto
Desglose por tipo de cartera				
Activos/Pasivos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio	49.340	(2.154)	62.216	(1.705)
Inversiones crediticias/Pasivos a coste amortizado	50.182	73.872	48.664	72.964
Resto	7	722	12	1.381
	99.529	**72.440**	**110.892**	**72.640**
Desglose por tipo de moneda				
Dólares USA	54.939	28.832	67.087	29.159
Libras esterlinas	21.511	21.109	18.037	18.353
Francos suizos	17.262	17.020	19.282	19.011
Yenes japoneses	4.307	4.234	4.296	4.243
Resto	1.510	1.245	2.190	1.874
	99.529	**72.440**	**110.892**	**72.640**

2.4.2. CRITERIOS DE CONVERSIÓN DE LOS SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Las transacciones en moneda extranjera se registran inicialmente por el contravalor en euros resultante de aplicar los tipos de cambio en vigor en las fechas en que se realizan las operaciones. Posteriormente se convierten los saldos monetarios en moneda extranjera a su moneda funcional utilizando el tipo de cambio vigente a la fecha de emisión de información financiera.

Asimismo:

1. Las partidas no monetarias valoradas a su coste histórico se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha de su adquisición.
2. Las partidas no monetarias valoradas a su valor razonable se convierten a la moneda funcional al tipo de cambio de la fecha en que se determinó el mismo.

2.4.3. REGISTRO DE LAS DIFERENCIAS DE CAMBIO

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda funcional de las entidades consolidadas se registran, con carácter general, por su importe neto en el epígrafe "Diferencias de cambio (netas)" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, a excepción de las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, las cuales se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el epígrafe "Resultados de las operaciones financieras (neto)" sin diferenciarlas del resto de variaciones que pueda sufrir su valor razonable.

No obstante lo anterior, se registran en el epígrafe del patrimonio neto consolidado "Ajustes por valoración-Diferencias de cambio" del balance consolidado, hasta el momento en que éstas se realicen, las diferencias de cambio surgidas en instrumentos de capital en moneda extranjera cuyo valor razonable se ajusta con contrapartida en el patrimonio neto.

No existe ningún importe registrado en el citado epígrafe al 31 de diciembre de 2010 ni al 31 de diciembre de 2009 ya que los instrumentos de capital en moneda extranjera se han cubierto del riesgo de tipo de cambio mediante coberturas de valor razonable utilizando depósitos interbancarios como instrumentos de cobertura, lo que permite registrar en resultados los cambios de valor debidos a variaciones en el tipo de cambio.

2.5. RECONOCIMIENTO DE INGRESOS Y GASTOS

Seguidamente se resumen los criterios contables más significativos utilizados por el Grupo para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

2.5.1. INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES, DIVIDENDOS Y CONCEPTOS ASIMILADOS

Con carácter general, los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilables a ellos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, por aplicación del método de interés efectivo. Los dividendos percibidos de otras sociedades se reconocen como ingreso en el momento en que se declare el derecho a percibirlos por las entidades consolidadas.

2.5.2. COMISIONES, HONORARIOS Y CONCEPTOS ASIMILADOS

Los ingresos y gastos en concepto de comisiones y honorarios asimilados que no deban formar parte del cálculo del tipo de interés efectivo de las operaciones y/o que no formen parte del coste de adquisición de activos o pasivos financieros distintos de los clasificados como a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada con criterios distintos según sea su naturaleza. Los más significativos son:

- Los vinculados a la adquisición de activos y pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, los cuales se reconocen en la cuenta de resultados en el momento de su liquidación.

- Los que tienen su origen en transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, los cuales se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada durante la vida de tales transacciones o servicios.
- Los que responden a un acto singular, los cuales se imputan a la cuenta de resultados cuando se produce el acto que los origina.

2.5.3. INGRESOS Y GASTOS NO FINANCIEROS

Se reconocen contablemente de acuerdo con el criterio de devengo.

2.5.4. COBROS Y PAGOS DIFERIDOS EN EL TIEMPO

Se reconocen contablemente por el importe que resulta de actualizar financieramente a tasas de mercado los flujos de efectivo previstos.

2.6. COMPENSACIONES DE SALDOS

Sólo se compensan entre sí, y consecuentemente se presentan en el balance consolidado por su importe neto, los saldos deudores y acreedores con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una norma legal, contemplan la posibilidad de compensación y se tiene la intención de liquidarlos por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

2.7. TRANSFERENCIAS DE ACTIVOS FINANCIEROS

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

- Si los riesgos y beneficios de los activos transferidos se traspasan sustancialmente a terceros, el activo financiero transferido se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido, caso de las titulizaciones de activos financieros en las que se mantengan financiaciones subordinadas u otro tipo de mejoras crediticias que absorban sustancialmente las pérdidas crediticias esperadas para los activos titulizados, el activo financiero transferido no se da de baja del balance consolidado y se continúa valorándolo con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente, sin compensarse entre si:
  - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado.
  - Tanto los ingresos del activo financiero transferido pero no dado de baja, como los gastos del nuevo pasivo financiero.

- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido, se distingue entre:
  - Si el Grupo no retiene el control del activo financiero transferido: se da de baja del balance consolidado y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
  - Si el Grupo retiene el control del activo financiero transferido: continúa reconociéndolo en el balance consolidado por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo financiero asociado al activo.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros sólo se dan de baja del balance consolidado cuando se han extinguido los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos.

No obstante lo anterior, los activos financieros transferidos antes del 1 de enero de 2004 se han dado de baja de balance consolidado con independencia de las condiciones del traspaso de riesgos y beneficios, de acuerdo con la normativa vigente.

En la Nota 28.5 se resumen las circunstancias más significativas de las principales transferencias de activos que se encontraban en vigor en el Grupo al cierre del ejercicio.

2.8. DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS FINANCIEROS

Un activo financiero se considera deteriorado y consecuentemente se corrige su valor en libros cuando existe una evidencia objetiva de que se han producido eventos que dan lugar a:

- En el caso de instrumentos de deuda (préstamos, créditos y valores representativos de deuda), un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción.
- En el caso de instrumentos de capital, que no pueda recuperarse íntegramente su valor en libros.

En este sentido, entre las situaciones consideradas por el Grupo como evidencias objetivas de que un instrumento financiero se puede encontrar deteriorado, y que dan lugar a un análisis específico de cara a determinar el importe de su posible deterioro, se encuentran las indicadas en el apartado 59 de la NIC 39 y en particular, para los instrumentos de deuda, los indicados en el Anejo IX de la Circular 4/2004 de Banco de España. Entre estas situaciones se encuentran las siguientes:

a) dificultades financieras significativas del emisor o del obligado al pago;

b) incumplimientos de las cláusulas contractuales, tales como impagos o retrasos en el pago de los intereses o el principal;

c) cuando el Grupo, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del prestatario, otorga al prestatario concesiones o ventajas que en otro caso no hubiera otorgado, siempre aplicando para ello los requisitos establecidos por la legislación aplicable a la Caja;

d) cuando se considera probable que el prestatario entre en una situación concursal o en cualquier otra situación de reorganización financiera relacionada con dificultades para hacer frente a sus compromisos de pago;

e) la desaparición de un mercado activo para el activo financiero en cuestión, debido a dificultades financieras del deudor o de la contraparte del riesgo contraído por el Grupo, o

f) si los datos observables indican que existe una disminución en los flujos de efectivo estimados futuros en un grupo de activos financieros de características homogéneas desde el reconocimiento inicial de aquellos, aunque la disminución no pueda ser todavía identificada con activos financieros individuales del grupo, incluyendo entre tales datos:

   i) cambios adversos en las condiciones de pago de un grupo homogéneo de prestatarios que por ejemplo tenga un número creciente de retrasos en los pagos o presente una estructura financiera inadecuada, o

   ii) condiciones económicas locales o nacionales que se correlacionen con impagos en un grupo de activos, como por ejemplo, un incremento en la tasa de desempleo en el área geográfica de los prestatarios, un descenso significativo en el precio de las propiedades hipotecadas, o cambios adversos en las condiciones de un sector que afecten a un colectivo de prestatarios.

g) para los instrumentos de patrimonio, se toma en consideración la información sobre los cambios significativos que, con un efecto adverso, hayan tenido lugar en el entorno tecnológico, de mercado, económico o legal en el que opere el emisor, y las situaciones específicas que afectan a las entidades en las que se invierte y que puedan indicar que el coste de la inversión en el instrumento de patrimonio puede no ser recuperable. Un descenso prolongado o significativo en el valor razonable de una inversión en un instrumento de patrimonio por debajo de su coste también es una evidencia objetiva de deterioro del valor, si bien requiere por parte del Grupo el análisis correspondiente de si tal disminución se corresponde realmente con un deterioro de la inversión que lleve a la conclusión de que no se recuperará el importe invertido.

En particular, se considera que un activo es dudoso por razón de la morosidad del cliente cuando aquél tiene algún importe vencido por principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con más de 3 meses de antigüedad y que no haya sido dado de baja del balance consolidado por haberse considerado fallido. También se considera que un riesgo contingente es dudoso por razón de su morosidad cuando el avalado ha incurrido en morosidad.

También se considera dudoso por razón de la morosidad del cliente el importe de todas las operaciones del mismo, salvo los avales no financieros, cuando los saldos clasificados como dudosos por razón de su morosidad sean superiores al 25% de los importes pendientes de cobro.

Se consideran riesgos dudosos por razones distintas de la morosidad del cliente, aquellos instrumentos de deuda y aquellos riesgos y compromisos contingentes en los que, sin concurrir las circunstancias para considerarlos fallidos o dudosos por razón de su moro-

sidad, se presentan dudas razonables sobre su reembolso total en los términos pactados contractualmente, así como aquellos riesgos y compromisos de carácter contingente cuyo pago por parte de la Entidad sea probable y su recuperación dudosa. Se incluyen en esta categoría operaciones, entre otras, en las que los clientes hayan incurrido en situaciones que supongan un deterioro de su solvencia, tales como el patrimonio negativo, pérdidas continuadas, retrasos generalizados en los pagos, estructura económica o financiera inadecuada, imposibilidad de obtener financiaciones adicionales o flujos de caja insuficientes para atender a sus obligaciones de pago, existencia de saldos reclamados y aquellos sobre los que se haya reclamado judicialmente su reembolso, operaciones sobre las que el deudor haya suscitado litigio de cuya resolución dependa su cobro, operaciones de arrendamiento en las que la entidad haya decidido rescindir el contrato para recuperar la posesión del bien, clientes declarados o que se espere que se van a declarar en concurso de acreedores, clientes con saldos clasificados como dudosos por razón de su morosidad sobre los que, aun no alcanzando los porcentajes antes indicados para considerar la totalidad de sus operaciones como dudosas, se concluya que existen dudas razonables del reembolso de sus deudas, riesgos contingentes en los que los avalados se encuentren en situación de concurso de acreedores, etc.

Adicionalmente a los riesgos que son considerados como dudosos, la Caja considera como "subestándar" por razón de riesgo de cliente aquellos instrumentos de deuda y riesgos contingentes que, sin cumplir los requisitos para considerarlos como dudosos de acuerdo con lo dispuesto en los párrafos anteriores, en su conjunto presentan debilidades que pueden suponer asumir pérdidas por la Caja superiores a las coberturas por deterioro de los riesgos en situación de normalidad. Se incluyen en esta categoría, entre otras, las operaciones de clientes que forman parte de colectivos en dificultades, tales como los pertenecientes a una misma área geográfica inferior al país o los pertenecientes a un mismo sector económico y que por sus características pudiesen estar experimentando dificultades.

La corrección del valor en libros de los instrumentos financieros por causa de su deterioro se efectúa con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo en el que tal deterioro se manifiesta y las recuperaciones de las pérdidas por deterioro previamente registradas, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo en que el deterioro se elimina o se reduce.

Cuando se considera remota la recuperación de cualquier importe registrado, éste se elimina del balance consolidado, sin perjuicio de las actuaciones que puedan llevar a cabo las entidades consolidadas para intentar conseguir su cobro hasta tanto no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

A continuación se presentan los criterios aplicados por el Grupo para determinar las posibles pérdidas por deterioro existentes en cada una de las distintas categorías de instrumentos financieros, así como el método seguido para el cálculo de las coberturas contabilizadas por dicho deterioro.

2.8.1. INSTRUMENTOS DE DEUDA VALORADOS A SU COSTE AMORTIZADO

El importe de las pérdidas por deterioro coincide con la diferencia positiva entre sus respectivos valores en libros y los valores actuales de sus flujos de efectivo futuros previstos. El valor de mercado de los instrumentos de deuda cotizados se considera una estimación razonable del valor actual de sus flujos de efectivo futuros.

Posteriormente, los flujos de efectivo se actualizan al tipo de interés efectivo del instrumento (si su tipo contractual fuese fijo) o al tipo de interés contractual efectivo en la fecha de la actualización (cuando éste sea variable).

Por lo que se refiere a las pérdidas por deterioro que tienen su causa en la materialización del riesgo de insolvencia de los obligados al pago (riesgo de crédito), un instrumento de deuda sufre deterioro:

- Cuando se evidencia un deterioro en la capacidad de pago del obligado a hacerlo, bien sea puesto de manifiesto por su morosidad o por razones distintas de ésta, y/o
- por materialización del "riesgo-país", entendiendo como tal el riesgo que concurre en los deudores residentes en un país por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual.

El proceso de evaluación de las posibles pérdidas por deterioro de estos activos se lleva a cabo:

- Individualmente: para todos los instrumentos de deuda significativos y para los que, no siendo significativos, no son susceptibles de ser clasificados en grupos homogéneos de instrumentos de características similares atendiendo al tipo de instrumento, sector y área geográfica de actividad del deudor, tipo de garantía, antigüedad de los importes vencidos, etc.
- Colectivamente: El Grupo establece distintas clasificaciones de las operaciones en atención a la naturaleza de los obligados al pago y de las condiciones del país en que residen, situación de la operación y tipo de garantía con la que cuenta, antigüedad de la morosidad, etc. y se aplica para cada uno de estos grupos de riesgo las pérdidas por deterioro ("pérdidas identificadas") que deben ser reconocidas en las cuentas anuales de las entidades consolidadas.

Adicionalmente a las pérdidas identificadas el Grupo reconoce una pérdida global por deterioro de los riesgos clasificados en situación de "normalidad" y que por tanto no haya sido identificada específicamente. Esta pérdida se cuantifica por aplicación de los parámetros establecidos por Banco de España en base a su experiencia y a la información que tiene del sector bancario español.

2.8.2. INSTRUMENTOS DE DEUDA CLASIFICADOS COMO DISPONIBLES PARA LA VENTA

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia positiva entre su coste de adquisición (neto de cualquier amortización de principal) y su valor razonable una vez deducida cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En el caso de pérdidas por deterioro surgidas por razón de insolvencia del emisor de los títulos de deuda clasificados como disponibles para la venta, el procedimiento seguido por el Grupo para el cálculo de dichas pérdidas coincide con el criterio explicado anteriormente en el apartado 2.8.1 para los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado.

Cuando existe una evidencia objetiva de que las diferencias negativas surgidas en la valoración de estos activos tienen su origen en un deterioro, éstas dejan de presentarse en el epígrafe del patrimonio neto "Ajustes por Valoración - Activos financieros disponibles para la venta" y se registran por todo el importe acumulado hasta entonces en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. De recuperarse posteriormente la totalidad o parte de las pérdidas por deterioro, su importe se reconocería en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo en que se produce la recuperación.

2.8.3. INSTRUMENTOS DE CAPITAL CLASIFICADOS COMO DISPONIBLES PARA LA VENTA

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia positiva entre su coste de adquisición y su valor razonable, una vez deducida cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Los criterios seguidos para el registro de las pérdidas por deterioro de los instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta son similares a los aplicables a "instrumentos de deuda" (según se explica en la Nota 2.8.2.), salvo por el hecho de que cualquier recuperación que se produzca de tales pérdidas se reconoce en el epígrafe del patrimonio neto "Ajustes por valoración - Activos financieros disponibles para la venta".

Para instrumentos de patrimonio cotizados, los criterios seguidos por el Grupo para la determinación de indicios de deterioro se basan, en primer lugar, en Ia determinación de rangos temporales o porcentuales de comparación del coste medio con la cotización bursátil del instrumento. En particular, los rangos temporales o porcentuales establecidos en las políticas del Grupo son, una caída de un 40% de la cotización bursátil respecto al coste medio de adquisición o una disminución sostenida de la cotización durante 18 meses. El Grupo considera como evidencia de deterioro las situaciones en que el emisor está declarado, o es probable que lo declaren, en concurso o tiene dificultades financieras significativas.

En este sentido, la evidencia objetiva es más acusada ante una caída de un 40% de la cotización durante un periodo continuado de un año y medio.

Una vez determinada, bajo los parámetros anteriores, la existencia de indicio de deterioro, se realiza un análisis específico sobre las magnitudes fundamentales del instrumento que confirme o desestime la necesidad de realizar dotaciones.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 no existían valores que, cumpliendo simultáneamente el rango porcentual y temporal anteriormente mencionado, no estuviesen deteriorados.

2.8.4. INSTRUMENTOS DE CAPITAL VALORADOS A COSTE

La pérdida por deterioro equivale, en su caso, a la diferencia entre su valor en libros y el valor actual de los flujos de caja futuros esperados, actualizados al tipo de rentabilidad de mercado para otros valores similares.

Las pérdidas por deterioro se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo en el que se manifiestan, minorando directamente el coste del instrumento. Estas pérdidas sólo pueden recuperarse posteriormente en el caso de venta de los activos.

2.9. GARANTÍAS FINANCIERAS Y PROVISIONES CONSTITUIDAS SOBRE LAS MISMAS

Se consideran "garantías financieras" los contratos por los que el Grupo se obliga a pagar cantidades concretas por cuenta de un tercero en el supuesto de no hacerlo éste; independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación: fianza, aval financiero, crédito documentario irrevocable emitido o confirmado por la entidad, etc.

En el momento de su registro inicial, el Grupo contabiliza las garantías financieras prestadas en el pasivo del balance consolidado por su valor razonable, el cual, con carácter general, equivale al valor actual de las comisiones y rendimientos a percibir por dichos contratos a lo largo de su duración, teniendo como contrapartida, en el activo del balance consolidado el importe de las comisiones y rendimientos asimilados cobrados en el inicio de las operaciones y las cuentas a cobrar por el valor actual de las comisiones y rendimientos pendientes de cobro. Estos importes son amortizados linealmente durante la duración de los contratos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Las garantías financieras, cualquiera que sea su titular o instrumentación, se analizan periódicamente con objeto de determinar el riesgo de crédito al que están expuestas y, en su caso, estimar las necesidades de constituir provisión por ellas, que se determina por aplicación de criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro experimentadas por los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado que se han explicado en la Nota 2.8.1 anterior.

Las provisiones constituidas sobre estas operaciones se encuentran contabilizadas en el epígrafe "Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes" del pasivo del balance consolidado. La dotación y recuperación de dichas provisiones se registra con contrapartida en el epígrafe "Dotación a las provisiones (neto)" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En la circunstancia de que fuese necesario constituir una provisión por las garantías financieras, las comisiones pendientes de devengo asociadas que se encuentran registradas en el epígrafe "Periodificaciones" del pasivo del balance consolidado, se reclasificarán a la correspondiente provisión.

2.10. CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO

2.10.1. ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS

Se consideran operaciones de arrendamiento financiero aquellas en las que sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento se transfieren al arrendatario.

Entre los factores que el Grupo considera para determinar si un contrato de arrendamiento es financiero se encuentran los siguientes:

- Que el contrato de arrendamiento cubra la mayor parte de la vida útil del activo, considerándose a estos efectos el parámetro indicativo establecido en otras normativas no específicamente aplicables al Grupo, que la duración del contrato supere el 75% de la vida útil del activo.
- Que el precio de ejercicio de la opción de compra sea inferior al valor razonable del valor residual del bien cuando termine el contrato.
- Que el valor actual de los pagos mínimos del arrendamiento al principio del contrato sea equivalente a la práctica totalidad del valor razonable del activo arrendado, utilizándose de manera indicativa a estos efectos el criterio establecido en otras normativas no específicamente aplicables al Grupo de que este valor actual supere el 90% del valor razonable del activo arrendado.
- Que la utilidad del bien esté restringida al arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras de un bien en una operación de arrendamiento financiero, la suma de los valores actuales de los importes que recibirán del arrendatario más el valor residual garantizado, se registra como una financiación prestada a terceros, por lo que se incluye en el epígrafe “Inversiones Crediticias” del balance consolidado, de acuerdo con la naturaleza del arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias en una operación de arrendamiento financiero, presentan el coste de los activos arrendados en el balance consolidado, según la naturaleza del bien objeto del contrato, y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe (que será el menor entre el valor razonable del bien arrendado y la suma de los valores actuales de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción de compra). Estos activos se amortizan con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos materiales de uso propio del Grupo (véase Nota 2.15).

En ambos casos, los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en los epígrafes “Intereses y rendimientos asimilados” e “Intereses y cargas asimiladas”, aplicando para estimar su devengo el método del tipo de interés efectivo de las operaciones.

2.10.2. ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS

En las operaciones de arrendamiento operativo la propiedad del bien arrendado y sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien son del arrendador.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras en operaciones de arrendamiento operativo, presentan el coste de adquisición de los bienes arrendados en el epígrafe "Activo material", bien como "Inversiones inmobiliarias" bien como "Otros activos cedidos en arrendamiento operativo", dependiendo de la naturaleza de los activos objeto de dicho arrendamiento. Estos activos se amortizan de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos materiales similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de forma lineal en el epígrafe "Otros productos de explotación".

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias en operaciones de arrendamiento operativo, los gastos del arrendamiento, incluyendo incentivos concedidos, en su caso, por el arrendador, se cargan linealmente a sus cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas en el epígrafe "Otros gastos generales de administración".

2.11. PATRIMONIOS GESTIONADOS

Los patrimonios de terceros gestionados por las sociedades consolidadas no se incluyen en el balance consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del epígrafe "Comisiones percibidas" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En la Nota 28.4 se facilita información sobre los patrimonios de terceros gestionados al cierre del ejercicio.

2.12. FONDOS DE INVERSIÓN Y FONDOS DE PENSIONES GESTIONADOS POR EL GRUPO

Los fondos de inversión y los fondos de pensiones gestionados por las sociedades consolidadas no se presentan registrados en el balance consolidado del Grupo, al ser su patrimonio propiedad de terceros. Las comisiones devengadas por los diversos servicios prestados a estos fondos por las sociedades del Grupo (servicios de gestión de patrimonios, depósito de carteras, etc.) se encuentran registradas en el epígrafe "Comisiones percibidas" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

2.13. GASTOS DE PERSONAL

2.13.1. RETRIBUCIONES POST-EMPLEO, FALLECIMIENTO E INVALIDEZ

Los compromisos post-empleo mantenidos por la Caja con sus empleados se consideran "Compromisos de aportación definida" cuando la Caja realiza aportaciones de carácter predeterminado a una entidad separada, sin tener obligación real ni efectiva de realizar aportaciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los an-

teriores. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores serán considerados como "Compromisos de prestación definida".

De acuerdo con el convenio colectivo vigente, las Cajas de Ahorros están obligadas a complementar las prestaciones de la Seguridad Social a sus empleados y derechohabientes en los casos de jubilación, invalidez y fallecimiento. Para la exteriorización de estos compromisos la Caja promovió la creación del Plan de Pensiones de Empleados de Ibercaja al amparo de la Ley 8/1987 que diferenciaba un colectivo de empleados con compromisos de prestación definida para todas las contingencias y otro colectivo con compromisos de aportación definida para la contingencia de jubilación y derivadas y de prestación definida para las de invalidez y fallecimiento en actividad.

Al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 los compromisos no comprendidos en el citado Plan de Pensiones están cubiertos por fondos internos registrados contablemente en el epígrafe del balance "Provisiones - Fondo para pensiones y obligaciones similares" y por distintas pólizas de seguros (básicamente con Ibercaja Vida, S.A.).

El Grupo registra en el epígrafe del pasivo "Provisiones - Fondo para pensiones y obligaciones similares" (o en el activo, en el epígrafe "Otros activos - Resto", dependiendo del signo de la diferencia y siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas en la normativa vigente) el valor actual de los compromisos por pensiones de prestación definida, netos, según se explica a continuación, del valor razonable de los activos que sean considerados activos afectos al plan y del "Coste por los servicios pasados" cuyo registro se ha diferido en el tiempo.

Se consideran "activos afectos al plan" aquellos vinculados con un determinado compromiso de prestación definida, con los cuales se liquidarán directamente estas obligaciones y que reúnen las siguientes condiciones:

- No son propiedad del Grupo, sino de un tercero separado legalmente y sin el carácter de parte vinculada al Grupo,
- sólo están disponibles para pagar o financiar retribuciones post-empleo de los empleados, y
- no pueden retornar al Grupo, salvo cuando los activos que quedan en dicho plan sean suficientes para cumplir todas las obligaciones del plan o del Grupo relacionadas con las prestaciones de los empleados actuales o pasados o para rembolsar las prestaciones de los empleados ya pagadas por el Grupo.

Se consideran "ganancias y pérdidas actuariales" las que proceden de las diferencias entre las hipótesis actuariales previas y la realidad, y de cambios en las hipótesis actuariales utilizadas. El Grupo registra las ganancias o pérdidas actuariales que pudiesen surgir en relación con sus compromisos post-empleo con los empleados en el ejercicio en el que se producen directamente contra reservas, a través del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado.

La estimación de las diferencias referidas al Plan de Pensiones y a las Pólizas de Seguro anteriormente mencionadas al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 por desviaciones actuariales producidas se registran en el epígrafe del balance "Provisiones - Fondo para pensiones y obligaciones similares".

Las retribuciones post-empleo se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de la siguiente forma:

- El coste de los servicios del periodo corriente, entendiendo como tal el incremento en el valor actual de las obligaciones que se origina como consecuencia de los servicios prestados en el ejercicio por los empleados, en el epígrafe "Gastos de Personal".
- El coste por intereses, entendiendo como tal el incremento producido en el ejercicio en el valor actual de las obligaciones como consecuencia del paso del tiempo, en el epígrafe "Intereses y Cargas Asimiladas".

Los compromisos asumidos por el Grupo para la cobertura de las contingencias de fallecimiento e invalidez de los empleados durante el período en el que permanecen en activo se encuentran cubiertos mediante pólizas de seguros contratadas con Ibercaja Vida, S.A. El importe devengado por estas pólizas de seguros en los ejercicios 2010 y 2009 se encuentra registrado en el epígrafe "Gastos de personal" de la cuenta de pérdidas y ganancias por un importe igual al importe de las primas de dichas pólizas de seguros devengado en cada ejercicio.

2.13.2. OTRAS RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO: PREJUBILACIONES

En ejercicios anteriores el Grupo ofreció a algunos de sus empleados la posibilidad de jubilarse con anterioridad a cumplir la edad establecida en el Convenio Colectivo Laboral vigente. Con este motivo, en los ejercicios 2010 y 2009 existen fondos constituidos para cubrir los compromisos adquiridos con el personal prejubilado, tanto en materia de salarios como de otras cargas sociales, desde el momento de su prejubilación hasta la fecha de su jubilación efectiva.

Los compromisos por prejubilaciones se tratan contablemente, en todo lo aplicable, con los mismos criterios explicados anteriormente para los compromisos post-empleo de prestación definida, con la excepción de que todos los costes por servicios pasados se registran de manera inmediata en el momento en el que surgen.

Los importes correspondientes a estos conceptos al cierre de los ejercicios 2010 y 2009 ascendían a 1.881 y 2.738 miles de euros respectivamente y se encuentran registrados en el epígrafe del balance "Provisiones - Fondos para pensiones y obligaciones similares" a dichas fechas (Nota 36).

2.13.3. INDEMNIZACIONES POR CESE

El Grupo está obligado a registrar en la cuenta de resultados las indemnizaciones a aquellos empleados que sean despedidos sin causa justificada y las indemnizaciones acordadas con Directivos si el Grupo interrumpiera su vinculación con los mismos. No existe plan alguno de reducción de personal que haga necesaria la creación de una provisión por este concepto.

2.13.4. OTROS BENEFICIOS SOCIALES

La Caja tiene el compromiso de entregar a los empleados ciertos bienes y servicios, total o parcialmente subvencionados, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo y los Acuerdos Sociales o de Empresa. Los beneficios sociales más relevantes son facilidades crediticias.

En general, los empleados con contrato indefinido en activo y una vez superado el periodo de prueba, tienen derecho a solicitar préstamos o créditos, cuyo límite se calcula sobre el salario anual.

- Préstamo de vivienda habitual: el importe máximo a financiar será el valor de la vivienda más los gastos inherentes a la adquisición con el límite de 5 anualidades (con un mínimo de 200 miles de euros). La duración máxima es de 35 años y el tipo de interés aplicable es el 60% del euribor a un año.
- Préstamo de atenciones varias: el importe máximo a financiar será el 25% de la retribución salarial anual (con un mínimo de 30 miles de euros). La duración máxima es de 10 años y el tipo de interés a aplicar es el euribor a un año.
- Anticipo de nómina: para atender necesidades perentorias plenamente justificadas se podrá solicitar hasta nueve mensualidades sin interés que se amortizarán mediante la entrega mensual del 10% de los haberes brutos.

2.14. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como el impuesto a pagar respecto al resultado fiscal del ejercicio, ajustado por el importe de las variaciones producidas durante el ejercicio en los activos y pasivos registrados derivados de diferencias temporarias, de los créditos por deducciones y bonificaciones fiscales y de las posibles bases imponibles negativas (Nota 25).

Existe una diferencia temporaria si se presenta una diferencia entre el valor en libros y la base fiscal de un elemento patrimonial. Se considera imponible aquella que generará en el futuro la obligación de realizar algún pago a la Administración y se considera deducible aquella que generará algún derecho de reembolso o un menor pago a realizar a la Administración en el futuro.

Los créditos por deducciones y bonificaciones y los créditos por bases imponibles negativas son importes que, habiéndose producido o realizado la actividad u obtenido el resultado para generar su derecho, no se aplican fiscalmente en la declaración correspondiente hasta el cumplimiento de los condicionantes establecidos en la normativa tributaria para ello, considerándose probable por parte del Grupo su aplicación en ejercicios futuros. En la Nota 25 se detallan los activos registrados por estos conceptos.

Se consideran activos y pasivos por impuestos corrientes aquellos impuestos que, respectivamente, se prevén recuperables de la Administración o pagaderos a la misma en un plazo que no excede a los 12 meses desde la fecha de cierre del ejercicio. Por su parte, se consideran activos o pasivos por impuestos diferidos aquellos importes que, respectivamente, se espera recuperar de la Administración o pagar a la misma en ejercicios futuros.

Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para la práctica totalidad de las diferencias temporarias imponibles. No obstante lo anterior, se reconoce un pasivo por impuestos diferidos para las diferencias temporarias imponibles derivadas de inversiones en sociedades dependientes y empresas asociadas, y de participaciones en entidades multigrupo, salvo cuando el Grupo puede controlar la reversión de las diferencias temporarias y es probable que éstas no sean revertidas en un futuro previsible.

Con ocasión de cada cierre contable, se revisan los impuestos diferidos registrados (tanto activos como pasivos) con objeto de comprobar que se mantienen vigentes, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos de acuerdo con los resultados de los análisis realizados.

2.15. ACTIVOS MATERIALES

2.15.1. INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO

El inmovilizado de uso propio comprende aquellos activos, en propiedad o adquiridos en régimen de arrendamiento financiero, que el Grupo tiene para su uso actual o futuro distintos de los de la Obra Social o para la producción o suministro de bienes y que se espera que sean utilizados durante más de un ejercicio económico. Entre otros, se incluyen en esta categoría los activos materiales recibidos por las entidades consolidadas para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros y a los que se prevé dar un uso continuado y propio. El inmovilizado material de uso propio se presenta valorado en el balance a su coste de adquisición, formado por el valor razonable de cualquier contraprestación entregada más el conjunto de desembolsos dinerarios realizados o comprometidos, menos:

- Su correspondiente amortización acumulada, y
- si procede, las pérdidas estimadas que resultan de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

A estos efectos, el coste de adquisición de los activos adjudicados que pasan a formar parte del inmovilizado material de uso propio del Grupo, se asimila al importe neto de los activos financieros entregados a cambio de su adjudicación.

La amortización se calcula aplicando el método lineal sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual, entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de amortización.

Las dotaciones anuales en concepto de amortización se realizan con cargo al epígrafe "Amortización - Inmovilizado material" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se calculan en función de los años de vida útil estimada de los diferentes elementos del activo material, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Años de vida útil estimada
Edificios de uso propio	50 a 100
Mobiliario	6 a 12,5
Instalaciones	5 a 16,6
Equipos informáticos y sus instalaciones	4 a 8

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios, tanto internos como externos, de que el valor neto de los elementos de su activo material excede de su importe recuperable, en cuyo caso, se reduce el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una reestimación de la misma. Esta reducción del valor en libros se realiza, en caso de ser necesaria, con cargo al epígrafe "Pérdidas por deterioro de activos (neto) - Activo material" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

De forma similar, cuando existen indicios de que se ha recuperado el valor de un activo material deteriorado, las entidades consolidadas registran la reversión de la pérdida por deterioro contabilizada en periodos anteriores, mediante el correspondiente abono al epígrafe "Pérdidas por deterioro de activos (neto) - Activo material" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y se ajustan en consecuencia los cargos futuros en concepto de su amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer el incremento de su valor en libros por encima de aquél que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, al menos con una periodicidad anual, se procede a revisar la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado material de uso propio, de cara a detectar cambios significativos en la misma que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de ejercicios futuros en concepto de su amortización en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos materiales de uso propio se cargan a los resultados del ejercicio en que se incurren, en el epígrafe "Otros gastos generales de administración" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los costes financieros incurridos como consecuencia de la financiación de los elementos del inmovilizado material de uso propio se imputan a la cuenta de resultados en el momento de su devengo, no formando parte del coste de adquisición de los mismos.

2.15.2. OTROS ACTIVOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO OPERATIVO

El epígrafe "Activo material - Inmovilizado material - Cedido en arrendamiento operativo" del balance consolidado recoge los valores netos de aquellos activos materiales distintos de los terrenos y de los inmuebles que se tienen cedidos por el Grupo en arrendamiento operativo.

Los criterios aplicados para el reconocimiento de su coste de adquisición, para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus posibles pérdidas por deterioro coinciden con los descritos en relación con los activos materiales de uso propio (Nota 2.15.1).

2.15.3. AFECTO A LA OBRA SOCIAL

En el epígrafe "Activo material - Inmovilizado material - Afecto a la obra social" del balance consolidado se incluye el valor neto contable de los activos materiales afectos a la Obra Social de la Caja.

Los criterios aplicados para el reconocimiento de su coste de adquisición, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus posibles pérdidas por deterioro coinciden con los descritos en relación con los activos materiales de uso propio (Nota 2.15.1), con la única salvedad de que los cargos a realizar en concepto de amortización y el registro de la dotación y de la recuperación del posible deterioro que pudiesen sufrir estos activos no se contabiliza con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, sino con contrapartida en el epígrafe "Fondo de la Obra Social" del balance consolidado.

2.15.4. INVERSIONES INMOBILIARIAS

El epígrafe "Activo material - Inversiones inmobiliarias" del balance consolidado recoge los valores netos de los terrenos, edificios y otras construcciones que se mantienen bien para explotarlos en régimen de alquiler, bien para obtener una posible plusvalía en su venta como consecuencia de los incrementos que se produzcan en el futuro en sus respectivos precios de mercado.

Los criterios aplicados para el reconocimiento de su coste de adquisición, para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus posibles pérdidas por deterioro coinciden con los descritos en relación con los activos materiales de uso propio (Nota 2.15.1).

Los activos adjudicados que, de acuerdo a su naturaleza y al fin al que se destinan, se clasifican como inversiones inmobiliarias por parte del Grupo, se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable a la Caja. Posteriormente, los activos adjudicados están sujetos a la estimación de las correspondientes pérdidas por deterioro que, en su caso, se produzcan sobre los mismos, calculadas de acuerdo a los criterios generales de determinación antes indicados.

2.16. ACTIVOS INTANGIBLES

Se consideran activos intangibles aquellos activos no monetarios identificables, aunque sin apariencia física, que surgen como consecuencia de un negocio jurídico o han sido desarrollados internamente por las entidades consolidadas. Sólo se reconocen contablemente aquellos activos intangibles cuyo coste puede estimarse de manera razonablemente objetiva y de los que las entidades consolidadas estiman probable obtener en el futuro beneficios económicos.

2.16.1. FONDO DE COMERCIO

Las diferencias positivas entre el coste de las participaciones en el capital de las entidades consolidadas y valoradas por el método de la participación respecto a los correspondientes valores teórico-contables adquiridos, ajustados en la fecha de primera consolidación, se imputan de la siguiente forma:

- Si son asignables a elementos patrimoniales concretos identificados de las sociedades o negocios adquiridos, aumentando o disminuyendo el valor de los activos o el de los pasivos para hacerlos iguales a sus valores razonables, cuando estos difieran de los valores netos contables con los que figuran en los balances de las entidades adquiridas.
- Si son asignables a activos intangibles concretos que no estuviesen registrados previamente por parte de las entidades o negocios adquiridos, reconociéndolos explícitamente en el balance consolidado siempre que su valor razonable a la fecha de adquisición pueda determinarse fiablemente.
- Las diferencias restantes se registran como un fondo de comercio, que se asigna a una o más unidades generadoras de efectivo específicas.

Los fondos de comercio, que sólo se registran cuando han sido adquiridos a título oneroso, representan, por tanto, pagos anticipados realizados por la entidad adquirente de los beneficios económicos futuros derivados de los activos de la entidad adquirida que no sean individual y separadamente identificables y reconocibles.

Sólo existe fondo de comercio en entidades asociadas, que se presenta formando parte del valor de la participación.

Los fondos de comercio adquiridos a partir del 1 de enero de 2004 se mantienen valorados a su coste de adquisición y los adquiridos con anterioridad a esa fecha se mantienen por su valor neto registrado al 31 de diciembre de 2003 calculado de acuerdo a la normativa anteriormente aplicada por el Grupo (Circular 4/1991 de Banco de España).

Al cierre del ejercicio, si existen indicios de deterioro de la inversión en la entidad asociada, se estima su importe recuperable y se determina si dicha inversión ha sufrido un deterioro. Las pérdidas por deterioro registradas en las entidades asociadas pueden ser objeto de reversión posterior, tal como se indica en la Nota 1.12.1.

2.16.2. OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

Los activos intangibles distintos del fondo de comercio, se registran en el balance consolidado por su coste de adquisición o producción, neto de su amortización acumulada y de las posibles pérdidas por deterioro que hubiesen sufrido.

Los activos intangibles pueden ser de "vida útil indefinida" cuando, sobre la base de los análisis realizados, se concluye que no existe un límite previsible del período durante el cual se espera que generarán flujos de efectivo netos y no se amortizan, si bien, con ocasión de cada cierre contable, el Grupo revisa sus vidas útiles remanentes con objeto de asegurarse de que éstas siguen siendo indefinidas. El Grupo no ha identificado activos de estas características.

Los activos intangibles con vida definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos materiales. La amortización anual de los elementos del inmovilizado inmaterial de vida útil definida se registra en el epígrafe "Amortización - Activo intangible" de la cuenta de pérdidas y ganancias.

El Grupo reconoce contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro, utilizándose como contrapartida el epígrafe "Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) - Fondo de comercio y otro activo intangible" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos materiales de uso propio (Nota 2.15.1).

2.17. EXISTENCIAS

Este epígrafe del balance consolidado recoge los activos no financieros que las entidades consolidadas:

- mantienen para su venta en el curso ordinario de su negocio,
- tienen en proceso de producción, construcción o desarrollo con dicha finalidad, o
- prevén consumir en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste, que incorpora todos los desembolsos originados por su adquisición y transformación y los costes directos e indirectos en los que se hubiera incurrido para darles su condición y ubicación actuales, y su "valor neto de realización". Por valor neto de realización de las existencias se entiende el precio estimado de su enajenación en el curso ordinario del negocio, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo su venta.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria se determina de manera individualizada y el coste de las demás existencias se determina por aplicación del método del coste promedio ponderado. Tanto las disminuciones como, en su caso, las posteriores recuperaciones del valor neto de realización de las existencias por debajo del valor neto contable se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que tienen lugar, en el epígrafe "Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) - Otros activos".

El valor en libros de las existencias se da de baja del balance consolidado y se registra como un gasto, en los epígrafes de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada "Otras Cargas de Explotación" en el periodo en el que se reconoce el ingreso procedente de la venta.

Los activos adjudicados que, de acuerdo a su naturaleza y al fin al que se destinan (en proceso de producción, construcción o desarrollo), sean clasificados como existencias por parte del Grupo, se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable a la Caja. Posteriormente, los activos adjudicados están sujetos a la estimación de las correspondientes pérdidas por deterioro que, en su caso, se produzcan sobre los mismos, calculadas de acuerdo a los criterios generales de determinación para las existencias antes indicadas.

2.18. ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

El epígrafe "Activos no corrientes en venta" del balance consolidado recoge las partidas cuyo valor en libros se pretende recuperar fundamentalmente a través de su enajenación, siendo su venta altamente probable, en las condiciones en las que tales activos se encuentran actualmente, en el plazo de un año a contar desde la fecha a la que se refieren las cuentas anuales consolidadas.

También se consideran como activos no corrientes en venta aquellas participaciones en empresas asociadas o entidades multigrupo que cumplan los requisitos mencionados en el párrafo anterior.

Por lo tanto, la recuperación del valor en libros de estas partidas, que pueden ser de naturaleza financiera y no financiera, previsiblemente tendrá lugar a través del precio que se obtenga en su enajenación, en lugar de mediante su uso continuado.

Concretamente, los activos inmobiliarios u otros no corrientes recibidos por las entidades consolidadas para la satisfacción, total o parcial, de las obligaciones de pago frente a ellas de sus deudores se consideran activos no corrientes en venta; salvo que se haya decidido, atendiendo a su naturaleza y al uso al que sean destinados, que se clasifiquen como activos materiales de uso propio, como inversión inmobiliaria o como existencias. Estos se contabilizan inicialmente por el menor entre su valor razonable neto de costes de venta y su coste de adquisición, entendiéndose por tal el valor neto contable de las deudas en las que tengan su origen, calculado este valor neto de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable a la Caja. Posteriormente, los activos se valoran de acuerdo a los criterios que se indican en esta Nota.

Mientras permanecen clasificados en esta categoría, los activos amortizables por su naturaleza no se amortizan.

Posteriormente, en el caso de que el valor en libros exceda al valor razonable de los activos, neto de sus costes de venta, el Grupo ajusta el valor en libros de los activos por el importe de dicho exceso, con contrapartida en el epígrafe "Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas" de la cuenta de pérdidas y ganancias. En el caso de producirse posteriores incrementos del valor razonable de los activos, el Grupo revierte las pérdidas anteriormente contabilizadas, incrementando el valor en libros de los activos con el límite del importe anterior a su posible deterioro, con contrapartida en el mismo epígrafe referido anteriormente de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.19. OPERACIONES DE SEGUROS

De acuerdo con las prácticas contables generalizadas en el sector asegurador, las entidades de seguros consolidadas abonan a resultados los importes de las primas en el momento de la emisión de la correspondiente póliza de seguros y cargan a sus cuentas de resultados el coste de los siniestros en el momento de su conocimiento. Estas prácticas contables, obligan a las entidades aseguradoras a periodificar al cierre de cada ejercicio los importes abonados a sus cuentas de pérdidas y ganancias y no devengados a esa fecha.

Las periodificaciones más significativas realizadas por las entidades consolidadas en lo que se refiere a los seguros directos contratados por ellas son: primas no consumidas, prestaciones, seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores del seguro, participación en beneficios y extornos.

La corrección de asimetrías contables se aplica a las operaciones de seguros que:

- Se encuentran inmunizadas financieramente,
- referencian su valor de rescate al valor de los activos asignados de forma específica,
- prevén una participación en los beneficios de una cartera de activos vinculada,
- se caracterizan porque el tomador asume el riesgo de inversión.

La corrección consiste en reconocer simétricamente las variaciones experimentadas en el valor razonable de los activos clasificados en las categorías de “Activos financieros disponibles para la venta” y “Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias”.

La contrapartida de dichas variaciones ha sido la provisión de seguros de vida, cuando así lo exige el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás normativa aplicable, o bien una cuenta de pasivo (con saldo positivo o negativo) por la parte no registrada como provisión de seguros de vida que se presenta en el epígrafe “Resto de pasivos” del pasivo del balance consolidado.

Las provisiones técnicas correspondientes a las cesiones a reaseguradores, que se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos y por aplicación de los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo, se presentan en el balance consolidado en el epígrafe “Activos por Reaseguros” (Nota 15).

2.20. PROVISIONES Y PASIVOS CONTINGENTES

Al tiempo de formular las cuentas anuales de las entidades consolidadas sus respectivos Administradores diferencian entre:

- Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones presentes a la fecha del balance surgidas como consecuencia de sucesos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales para las entidades, que se consideran probables en cuanto a su ocurrencia y concretos en cuanto a su naturaleza pero indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.

- Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de las entidades consolidadas.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las cuentas anuales consolidadas sino que se informa sobre los mismos conforme a los requerimientos de la normativa vigente.

Las provisiones, que se cuantifican con la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso que las justifica y son reestimadas si existe nueva información o al menos anualmente, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas, procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La contabilización de las provisiones que se consideran necesarias de acuerdo a los criterios anteriores se registra con cargo o abono al epígrafe "Dotaciones a las provisiones (neto)" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Al cierre del ejercicio se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra las entidades consolidadas con origen en el desarrollo habitual de sus actividades. Tanto los asesores legales del Grupo como sus Administradores entienden que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios en los que finalicen.

2.21. OBRA SOCIAL

La distribución del resultado de la Caja a la Obra Social se recoge como una dotación en el epígrafe "Fondo de la Obra Social" del balance consolidado.

Los gastos derivados de la Obra Social se presentan en el balance consolidado deduciendo el fondo de la obra social, sin que en ningún caso se imputen a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Los activos materiales y los pasivos afectos a la Obra Social se presentan en partidas separadas del balance consolidado.

2.22. COMBINACIONES DE NEGOCIOS

Se consideran combinaciones de negocios aquellas operaciones mediante las cuales se produce la unión de dos o más entidades o unidades económicas en una única entidad o grupo de sociedades. El resultado de una combinación de negocios es la obtención del control sobre una o más entidades a través del método de compra.

El método de compra trata las combinaciones de negocios desde el punto de vista del adquiriente, que debe reconocer los activos y pasivos adquiridos y los pasivos contingentes asumidos según su valor razonable.

2.23. ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS

De acuerdo con las opciones establecidas en el apartado 81 de la NIC 1, el Grupo ha optado por presentar de manera separada, por una parte un estado que muestra los componentes del resultado consolidado ("Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada") y un segundo estado que, partiendo del resultado consolidado del ejercicio, muestra los componentes de los restantes ingresos y gastos del ejercicio ("Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado").

En el "Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado" se presentan los ingresos y gastos generados por el Grupo como consecuencia de su actividad durante el ejercicio, distinguiendo aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio y los otros ingresos y gastos registrados, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, directamente en el patrimonio neto consolidado.

Por tanto, en este estado se presenta:

a) El resultado consolidado del ejercicio.

b) El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos transitoriamente como ajustes por valoración en el patrimonio neto consolidado.

c) El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos definitivamente en el patrimonio neto consolidado.

d) El impuesto sobre beneficios devengado por los conceptos indicados en las letras b) y c) anteriores, salvo para los ajustes por valoración con origen en participaciones en empresas asociadas o multigrupo valoradas por el método de la participación, que se presentan en términos netos.

e) El total de los ingresos y gastos consolidados reconocidos, calculados como la suma de las letras anteriores, mostrando de manera separada el importe atribuido a la entidad dominante y el correspondiente a intereses minoritarios.

El importe de los ingresos y gastos que corresponden a entidades valoradas por el método de la participación registrados directamente contra el patrimonio neto se presentan en este estado, cualquiera que sea su naturaleza, en la rúbrica "Entidades valoradas por el método de la participación".

Las variaciones habidas en los ingresos y gastos reconocidos en el patrimonio neto como ajustes por valoración se desglosan en:

a) Ganancias (pérdidas) por valoración: recoge el importe de los ingresos, netos de los gastos originados en el ejercicio, reconocidos directamente en el patrimonio neto consolidado. Los importes reconocidos en el ejercicio en esta partida se mantienen en ella, aunque en el mismo ejercicio se traspasan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, al valor inicial de otros activos o pasivos o se reclasifiquen a otra partida.

b) Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias: recoge el importe de las ganancias o pérdidas por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto consolidado, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

c) Importe transferido al valor inicial de las partidas cubiertas: recoge el importe de las ganancias o pérdidas por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto consolidado, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconozcan en el valor inicial de los activos o pasivos como consecuencia de coberturas de flujos de efectivo.

d) Otras reclasificaciones: recoge el importe de los traspasos realizados en el ejercicio entre partidas de ajustes por valoración conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente.

Los importes de estas partidas se presentan por su importe bruto, mostrándose, salvo como se ha indicado anteriormente para las correspondientes a ajustes por valoración de entidades valoradas por el método de la participación, su correspondiente efecto impositivo en la rúbrica "Impuesto sobre beneficios" del estado.

2.24. ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

En el "Estado total de cambios en el patrimonio neto" se presentan todos los cambios del patrimonio neto, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. Este estado muestra, por tanto, una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto consolidado, agrupando los movimientos en función de su naturaleza en los siguientes conceptos:

a) Ajustes por cambios en criterios contables y corrección de errores: que incluye los cambios en el patrimonio neto consolidado que surgen como consecuencia de la reexpresión retroactiva de los saldos de los estados financieros con origen en cambios en los criterios contables o en la corrección de errores.

b) Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de Ingresos y Gastos reconocidos anteriormente indicadas.

c) Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones del fondo de dotación, distribución de resultados, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital, traspasos entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro incremento o disminución del patrimonio neto consolidado.

2.25. ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS

En el "Estado de flujos de efectivo consolidado", se utilizan las siguientes expresiones en los siguientes sentidos:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes, entendiendo por éstos las inversiones a la vista.
- Actividades de explotación: actividades típicas de las entidades de crédito. Las actividades realizadas con instrumentos financieros tendrán la consideración de actividades de explotación, con algunas excepciones, tales como los activos financieros incluidos en la cartera de inversión a vencimiento, los instrumentos de capital clasificados como disponibles para la venta que sean inversiones estratégicas y los pasivos financieros subordinados.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

A efectos de la elaboración del estado de flujos de efectivo consolidado, se han considerado como "efectivo y equivalentes de efectivo" aquellas inversiones a corto plazo de gran liquidez y con bajo riesgo de cambios en su valor. De esta manera, el Grupo considera efectivo o equivalentes de efectivo, los siguientes activos y pasivos financieros:

- El efectivo propiedad del Grupo, el cual se encuentra registrado en el epígrafe "Caja y Depósitos en bancos centrales" del balance consolidado (Nota 6).
- Los saldos netos a la vista mantenidos con Bancos Centrales, los cuales se encuentran registrados en los epígrafes "Caja y depósitos en bancos centrales" (los saldos deudores) y "Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos en bancos centrales" (los saldos acreedores) del activo y del pasivo, respectivamente, del balance consolidado (Nota 6).
- Los saldos a la vista netos mantenidos con entidades de crédito, distintos de los saldos mantenidos con Bancos Centrales. Los saldos deudores se encuentran registrados, entre otros conceptos, en el epígrafe "Inversiones crediticias - Depósitos en entidades de crédito" del balance consolidado (Nota 10.2).

Por su parte, los saldos acreedores se encuentran registrados, entre otros conceptos, en el epígrafe "Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de entidades de crédito" del pasivo del balance consolidado reservado (Nota 19.1).

3. GESTIÓN DEL RIESGO

Los pilares fundamentales sobre los que se asienta la gestión de riesgos en el Grupo son la solvencia, la liquidez y la calidad crediticia de los activos.

Por su nivel de exposición, el riesgo de crédito es el de más relevancia en el perfil de riesgos de la Entidad, si bien la gestión de riesgos contempla otros como el de contraparte, concentración, mercado, liquidez, tipo de interés, operacional, reputacional, etc.

El Grupo cuenta con una estructura organizativa adecuada para la gestión del riesgo, en la que las funciones de identificación, medición, seguimiento, gestión y control se encuentran claramente distribuidas en diferentes órganos y unidades, que desempeñan sus funciones de manera independiente pero coordinada, en los ámbitos de:

- Gobierno corporativo: Los órganos de gobierno establecen las directrices respecto a las políticas de inversión y riesgo que serán desarrolladas y aplicadas por el resto de la organización en el desempeño de sus funciones, tanto en el caso de la Caja como en el de las restantes sociedades que se integran en el Grupo.
- Estrategia y perfil de riesgos: Para establecer las mencionadas directrices, los órganos de gobierno reciben soporte informativo y técnico de Comités y Direcciones especializados. En particular, el Comité Global de Riesgos define y efectúa el seguimiento de la estrategia y las políticas de riesgo del Grupo.
- Gestión del riesgo: Las decisiones de gestión del riesgo son adoptadas por diferentes órganos y unidades del Grupo en el ejercicio de sus funciones específicas.
- Control del riesgo: La función de control del riesgo corresponde a la Dirección de Auditoría Interna y Control, que la ejerce con independencia de la gestión.

La estructura organizativa de gobierno y gestión del riesgo en la Caja es proporcional a la complejidad del negocio y garantiza la aplicación homogénea de políticas y procedimientos en la Caja y en todas las sociedades integradas en su Grupo.

Los principios que ordenan la gestión de riesgos en la Caja son: gestión integral, calidad, diversificación, independencia, continuidad, delegación y colegiación, vinculación en modelos de decisión, homogeneidad, control, mejora continua de procesos y transparencia.

La gestión de riesgos de la Caja persigue los siguientes objetivos:

- Evaluar los riesgos clave para el negocio en función de su relevancia y probabilidad de ocurrencia, cuantificándolos con la mayor precisión y nivel de detalle.
- Integrar la medición de riesgo en los procesos y circuitos operativos y de decisión (establecimiento de límites y políticas, admisión de operaciones, seguimiento, recuperación...) y analíticos (cálculo y análisis de rentabilidad ajustada a riesgo de clientes, segmentos, productos, centros de responsabilidad y líneas de negocio).
- Incrementar la eficiencia en los procesos de admisión, seguimiento y recuperación del riesgo, a través de la utilización de herramientas estadísticas y de sistemas de información adecuados, que facilitan la toma de decisiones.

- Asegurar la integridad y la calidad de la información del riesgo, lo que se traduce en mejoras en los sistemas de información interna y externa y en la comunicación a todos los niveles implicados en la gestión del riesgo.
- Establecer un entorno de seguimiento sistemático de los modelos y herramientas que permita mantener su poder predictivo.

Como consecuencia del actual entorno económico, el planteamiento de objetivos en el ámbito de la gestión global de riesgos de la Caja se centra en aspectos de mejora interna que permitan una gestión eficaz de las situaciones de impago y la prevención de nuevos deterioros tanto en la actual cartera como en las nuevas operaciones de riesgo de crédito, en la gestión activa de la liquidez desde todos los ámbitos del negocio y, en definitiva, en el mantenimiento de la solvencia en niveles elevados.

3.1. EXPOSICIÓN AL RIESGO DE CRÉDITO

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los acreditados, así como pérdidas de valor por el deterioro de la calidad crediticia de los mismos.

3.1.1. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

La gestión del riesgo de crédito está orientada a facilitar el crecimiento de la inversión crediticia de forma sostenida y equilibrada, garantizando en todo momento la solidez financiera y patrimonial de la Institución, con el objetivo de optimizar la relación rentabilidad/riesgo dentro de los niveles de tolerancia fijados por el Consejo de Administración y en base a los principios de gestión y las políticas de actuación definidas.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de crédito, documentados en el "Manual de políticas y procedimientos de Inversiones Crediticias" a propuesta del Comité Global de Riesgos. Este manual incluye los criterios de actuación en los principales segmentos de actividad, las líneas máximas de riesgo con los principales acreditados, sectores, mercados y productos. El Consejo de Administración delega en la Comisión Ejecutiva las facultades para autorizar los riesgos que exceden a la competencia del circuito operativo de la Entidad.

3.1.2. POLÍTICAS DE CONCESIÓN, SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

La cartera de inversión crediticia es segmentada en grupos de clientes con perfiles homogéneos de riesgo y susceptibles de tratamiento diferenciado mediante la aplicación de modelos de evaluación específicos.

a) En el ámbito de la concesión de riesgo de crédito, la Caja establece las siguientes políticas:

   - Límites concretos al nivel de exposición al riesgo en determinadas carteras crediticias.
   - Clasificaciones de riesgo para grupos de acreditados, mediante el establecimiento de unos límites previos de exposición, al objeto de evitar concentraciones de riesgo inadecuadas.

- Criterios de admisión de nuevas operaciones y límites a las facultades de concesión según el segmento de cliente al que se financia.
- Metodología de análisis de las operaciones en función de su tipología y pertenencia a los diferentes segmentos.
- Modelos internos de calificación crediticia integrados en los sistemas de decisión para los diferentes ámbitos del negocio minorista.
- Requerimientos necesarios para dotar de seguridad jurídica a cada operación.
- Técnicas de mitigación del riesgo.
- Políticas de precios acordes a la calidad crediticia de los clientes.

La estructura de gestión del Riesgo de crédito presenta un esquema de concesión de operaciones descentralizado, que se fundamenta en una delegación de facultades formalmente establecida y plasmada en los manuales de la Entidad.

b) A través del seguimiento del riesgo se pretende conocer la evolución de colectivos y clientes con la suficiente antelación y de manera permanente, para evitar o minimizar potenciales quebrantos para la Entidad por el deterioro de su cartera crediticia. Este conocimiento es fundamental en la gestión proactiva de las medidas necesarias para reducir o reestructurar la exposición al riesgo existente.

   La Caja dispone de un sistema de alertas mecanizado que analiza y califica a todos los clientes tras considerar fuentes de información, internas y externas, en busca de factores de riesgo que puedan determinar un deterioro de la calidad crediticia. El sistema de alertas está sometido a procesos de calibración y mejora continua.

   Además, son objeto de una especial vigilancia los colectivos o acreditados calificados en seguimiento especial, riesgo subestándar, o dudosos por razones distintas de la morosidad.

c) La gestión integral del riesgo se completa con las políticas de recuperación, orientadas a evitar o minimizar posibles quebrantos mediante circuitos de recuperación específicos en función de la cuantía y tipología de la operación y con la intervención de diferentes gestores internos y externos para adecuar las acciones necesarias a cada situación.

3.1.3. RIESGO PAÍS

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago de un país globalmente consideradas por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual. Comprende el riesgo soberano, el riesgo de transferencia y los restantes riesgos derivados de la actividad financiera internacional.

Los países son clasificados en seis grupos de acuerdo con la Circular 4/2004 del Banco de España, de su rating y de la clasificación de países de la OCDE y del Banco Internacional de Reconversión y Desarrollo, en función de su evolución económica, situación política, marco regulatorio e institucional, capacidad y experiencia de pagos.

La Caja establece unos límites máximos a la exposición por riesgo país en función del rating otorgado por las agencias de calificación, acompañados por límites máximos a la inversión en determinados grupos, mientras que en otros, no se permite operar sin autorización expresa del Consejo de Administración.

Asimismo, en relación al riesgo soberano, se han establecido límites máximos para la deuda pública emitida por los estados de la Unión Europea, otros estados, comunidades autónomas, corporaciones locales y entes públicos en función de su rating.

3.1.4. INFORMACIÓN SOBRE EL RIESGO DE CRÉDITO DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS

La clasificación en función del nivel de riesgo de la inversión crediticia, los activos de renta fija y los riesgos contingentes del Grupo que no son dudosos ni han deteriorado su valor y que están sujetos a provisión genérica de insolvencias es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Sin riesgo apreciable	7.957.958	6.400.828
Riesgo bajo	21.691.114	19.366.568
Riesgo medio-bajo	5.631.116	8.809.041
Riesgo medio	4.715.964	4.894.821
Riesgo medio-alto	483.065	594.334
Riesgo alto	175.337	183.917
	40.654.554	**40.249.509**

En relación con el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito, se detallan los sectores de actividad más relevantes referidos a la inversión crediticia (Nota 10), según la finalidad de la operación:

(Miles de euros)	2010	2009
Sector público	401.871	463.264
Entidades de crédito	1.229.038	997.822
Actividades inmobiliarias	4.425.738	5.188.956
Resto actividades productivas	5.090.759	5.434.678
Adquisición y rehabilitación de vivienda	22.442.614	21.703.263
Consumo y otros a familias	1.204.471	1.322.152
Otros sectores sin clasificar	255.563	153.499
	35.050.054	**35.263.634**

En relación con el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito, la inversión crediticia (Nota 10) con garantías o mejoras crediticias tomadas es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Garantías hipotecarias	28.256.002	27.842.226
Garantías pignoraticias activos financieros	12.859	13.574
Garantías pignoraticias-Monte de Piedad	5.420	4.297
Garantías de firma de sector público y ent. crédito	45.720	42.748
Garantía de deuda del Estado	547.401	229.547
	28.867.402	**28.132.392**

A diciembre de 2010, el LTV (loan to value, que refleja la relación entre el saldo de la operación financiada y el valor de la garantía afecta a dicha operación) de la cartera con garantía hipotecaria del Grupo Ibercaja era del 60,0% (60,4% a diciembre de 2009).

La clasificación de la inversión crediticia (Nota 10) y de los activos de renta fija disponibles para la venta (Nota 9) que se encuentran deteriorados, distinguiendo entre los que en su cálculo se ha tenido en cuenta la existencia de impagos y los que se han considerado otros factores distintos es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Por morosidad del cliente	1.108.116	1.063.418
Por otras razones	158.146	107.872
	1.266.262	**1.171.290**

Los principales factores considerados para calcular el deterioro por razones distintas de la morosidad son los reflejados en la Nota 2.8.

Como norma general no existen activos financieros en mora que no estén deteriorados. Las únicas excepciones a esta norma son operaciones cuyo titular es el Sector Publico o tienen garantía dineraria, y su importe es de muy escasa relevancia.

Adicionalmente, en la Nota 10.5 de la memoria consolidada, se incluye el detalle de los activos vencidos y no deteriorados, indicando que su antigüedad es inferior a 3 meses.

Al 31 de diciembre de 2010 el Grupo Ibercaja evaluó las operaciones renegociadas, y según su mejor juicio identificó y provisionó aquellas que de no mediar renegociación podrían haber entrado en mora o se habrían deteriorado, por un importe de riesgo global de 414.728 miles de euros (341.037 miles de euros a diciembre 2009).

3.2. EXPOSICIÓN AL RIESGO OPERACIONAL

Se define como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien derivado de acontecimientos externos.

3.2.1. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea publicó en 2003 una serie de buenas prácticas para la gestión del riesgo operacional, estableciendo que dicho riesgo debe ser identificado, medido, seguido, mitigado y controlado. En esta línea, el nuevo Acuerdo de Capital y la Circular 3/2008, de 22 de mayo, del Banco de España, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos, establecen que las entidades dispongan de recursos propios suficientes en función del riesgo operacional que asumen en sus distintas actividades.

El Consejo de Administración establece las estrategias y políticas para la gestión del riesgo operacional, documentadas en el "Marco de gestión de riesgo operacional", a propuesta del Comité Global de Riesgos.

De acuerdo con este objetivo, la propia estructura organizativa contempla en las unidades de negocio y soporte, así como en las sociedades del Grupo, las tareas de identificación, gestión e información de los riesgos operacionales de las actividades que desarrollan, mientras que las tareas de medición y control se llevan a cabo de forma centralizada.

3.2.2. PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN, GESTIÓN Y CONTROL

El Grupo Ibercaja ha desarrollado, de acuerdo con las buenas prácticas establecidas por el Comité de Basilea, diversas metodologías para la medición, gestión y control del riesgo operacional, tanto de carácter cuantitativo como cualitativo. Las primeras se basan en la identificación y registro de las pérdidas derivadas de la materialización del riesgo operacional en una Base de Datos de Pérdidas (BDP) y en el análisis evolutivo de las mismas, en tanto que las segundas contemplan un Mapa de Riesgos Operacionales (MRO), consistente en la identificación y evaluación de riesgos operacionales y controles existentes en los procesos y actividades, junto con la recopilación y análisis de indicadores de riesgo operacional, como alertas ante posibles exposiciones a determinados riesgos.

Derivado de los avances en los procesos de gestión y control del riesgo operacional resultado de las políticas establecidas, Ibercaja ha calculado por primera vez en el cierre de diciembre de 2010 el consumo de capital por Riesgo Operacional por método estándar, de conformidad con lo previsto en la norma 97 de la Circular 3/2008, de 22 de mayo, de Banco de España, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos.

3.3. EXPOSICIÓN AL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

Se define como la posibilidad de que se vean afectados el margen financiero o el valor patrimonial de la Caja ante variaciones adversas en los tipos de interés de mercado a los que están referenciadas las posiciones de activo, pasivo o las operaciones fuera de balance de la Caja.

Las fuentes del riesgo de tipo de interés son los riesgos de repreciación, de curva, de base o de opcionalidad. En particular, el riesgo de repreciación deriva de las diferencias temporales que existen en el vencimiento o la revisión de las operaciones sensibles al riesgo de tipo de interés.

3.3.1. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

El objetivo de la gestión de este riesgo es contribuir al mantenimiento de la rentabilidad actual y futura en los niveles adecuados, preservando el valor económico de la Caja.

Para la gestión del riesgo de tipo de interés, la Caja dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de tipo de interés, documentados en el "Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de tipo de interés", a propuesta del Comité Global de Riesgos.

3.3.2. PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL

La Caja gestiona la exposición al riesgo que deriva de las operaciones de su cartera, tanto en el momento de su contratación como en su posterior seguimiento, e incorpora a su horizonte de análisis la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento.

Las herramientas de que dispone la Entidad permiten medir los efectos de las variaciones de los tipos de interés sobre el margen de intermediación y el valor económico, simular escenarios en función de las hipótesis sobre la evolución de los tipos de interés y de la actividad comercial así como estimar el impacto potencial en capital y en resultados derivado de fluctuaciones anormales del mercado (escenarios de stress) de manera que sus resultados se consideren en el establecimiento y revisión de las políticas y de los límites al riesgo así como en el proceso de planificación.

En relación al riesgo de opcionalidad, se establecen las hipótesis esenciales sobre la sensibilidad y duración de las operaciones de ahorro a la vista, al no estar establecida contractualmente su fecha de vencimiento así como hipótesis sobre amortizaciones anticipadas en préstamos, en función de la experiencia histórica en distintos escenarios.

Del mismo modo, se controla el efecto que las variaciones de tipo de interés tienen sobre el margen financiero y el valor económico a través del establecimiento de límites a la exposición. Los límites permiten mantener la exposición al riesgo de tipo de interés dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

El cuadro siguiente muestra el perfil de sensibilidad del balance de la Caja al riesgo de tipo de interés al 31 de diciembre de 2010 y al 31 de diciembre de 2009, indicando el valor en libros de aquellos activos y pasivos financieros afectados por dicho riesgo, los cuales aparecen clasificados en función del plazo estimado hasta la fecha de revisión del tipo de interés o de vencimiento.

Al 31 de diciembre de 2010:

	PLAZOS HASTA LA REVISIÓN DEL TIPO DE INTERÉS EFECTIVO O DE VENCIMIENTO						
(Millones de euros)	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Saldo Sensible	Saldo Insensible	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años
Activos	**10.363**	**5.797**	**19.592**	**35.752**	**6.811**	**1.358**	**5.453**
Activos financieros con tipo de interés fijo y otros activos sin vencimiento determinado	1.276	173	1.121	2.570	7.300	1.310	5.990
Activos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	1.885	173	(505)	1.553	(1.554)	(958)	(595)
Activos financieros a tipo de interés variable	7.202	5.451	18.976	31.629	1.065	1.006	58
Pasivos	**9.574**	**5.479**	**17.392**	**32.445**	**10.118**	**5.582**	**4.536**
Pasivos financieros con tipo de interés fijo y otros pasivos sin vencimiento determinado	5.599	3.806	9.344	18.747	17.495	10.451	7.045
Pasivos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	1.074	2.164	4.228	7.467	(7.467)	(4.944)	(2.524)
Pasivos financieros a tipo de interés variable	2.901	(491)	3.820	6.231	90	75	15
Diferencia o gap del periodo	**789**	**318**	**2.200**	**3.307**	**(3.307)**	**(4.224)**	**917**
Diferencia o gap acumulado	**789**	**1.107**	**3.307**	**3.307**	**(3.307)**	**(917)**	
Gap medio	789	1.027	574	1.522			
% s/ activo total	1,85	2,41	1,35	3,58			

Al 31 de diciembre de 2009:

(Millones de euros)	PLAZOS HASTA LA REVISIÓN DEL TIPO DE INTERÉS EFECTIVO O DE VENCIMIENTO						
	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Saldo Sensible	Saldo Insensible	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años
Activos	**10.394**	**5.373**	**20.117**	**35.884**	**6.467**	**240**	**6.227**
Activos financieros con tipo de interés fijo y otros activos sin vencimiento determinado	1.847	617	463	2.927	6.152	421	5.731
Activos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	207	186	(42)	351	(351)	(273)	(78)
Activos financieros a tipo de interés variable	8.340	4.570	19.696	32.606	666	92	574
Pasivos	**8.956**	**6.598**	**15.464**	**31.018**	**11.333**	**2.216**	**9.118**
Pasivos financieros con tipo de interés fijo y otros pasivos sin vencimiento determinado	4.976	3.222	9.714	17.912	17.638	4.381	13.258
Pasivos financieros a tipo fijo cubiertos con derivados	872	2.000	3.531	6.403	(6.403)	(2.173)	(4.230)
Pasivos financieros a tipo de interés variable	3.108	1.376	2.219	6.703	98	8	90
Diferencia o gap del periodo	**1.438**	**(1.225)**	**4.653**	**4.866**	**(4.866)**	**(1.976)**	**(2.891)**
Diferencia o gap acumulado	**1.438**	**213**	**4.866**	**4.866**	**(4.866)**	**2.890**	
Gap medio	1.438	519	1.451	2.277			
% s/ activo total	3,40	1,23	3,43	5,38			

Se consideran saldos sensibles aquellos cuyo vencimiento o repreciación se produce en los próximos doce meses. Teniendo en cuenta que el gap estático no recoge el nuevo negocio, se establece este periodo como referencia en la gestión, que permite cuantificar el efecto de la variación de los tipos de interés sobre el margen de intermediación anual de la Caja.

El gap que aparece en el cuadro representa la diferencia entre los activos y pasivos sensibles en cada periodo, es decir, el saldo neto expuesto a cambios en los precios. El balance presenta un gap positivo en los próximos doce meses, lo que significa que el saldo de los activos sensibles es superior al de los pasivos en la misma situación; dicha diferencia asciende en términos de saldo medio a 1.522 millones de euros, el 3,58% del activo (2.277 millones de euros, el 5,38% del activo a 31 de diciembre de 2009). La magnitud del gap estático determina que una variación de los tipos de interés del mercado de 100 puntos básicos modificaría el margen de intermediación de los próximos 12 me-

ses en alrededor de 15 millones de euros, el 3,84% (23 millones de euros, el 4,13% a 31 de diciembre de 2009) bajo la hipótesis de mantenimiento de tamaño y estructura del balance; la incidencia en el margen sería del mismo signo que la variación de los tipos de interés. Por su parte, el impacto en el valor económico de la Entidad ante una subida de 100 puntos básicos en los tipos de interés es de 65 millones de euros, un 1,49% sobre el valor económico patrimonial (37 millones de euros, el 0,87% a 31 de diciembre de 2009), bajo la hipótesis del mismo tamaño del balance.

3.4. EXPOSICIÓN AL RIESGO DE LIQUIDEZ

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer o no poder acceder a fondos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago.

3.4.1. ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

La adecuada gestión y control del riesgo de liquidez se rige por los principios de autonomía financiera y equilibrio de balance, garantizando la continuidad del negocio y la disposición de los recursos líquidos suficientes para cumplir con los compromisos de pago asociados a la cancelación de los pasivos en sus respectivas fechas de vencimiento sin comprometer la capacidad de respuesta ante oportunidades estratégicas de mercado.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de liquidez, documentados en el "Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez", a propuesta del Comité Global de Riesgos.

En los años que precedieron a la crisis financiera, el sistema financiero español recurrió a la financiación mayorista para cubrir la diferencia entre los crecimientos del crédito y de los depósitos minoristas. Desde mediados de 2007, las entidades financieras apenas han podido realizar emisiones en mercados mayoristas o titulizar sus activos, al tiempo que las primas de riesgo exigidas por los inversores se han elevado significativamente.

En el caso particular de la Caja, las estrategias de captación de recursos en los segmentos minoristas y la utilización de fuentes alternativas de liquidez a corto y largo plazo, están permitiendo disponer de los recursos necesarios para atender la demanda de crédito solvente derivada de la actividad comercial y mantener las posiciones de tesorería dentro de los parámetros de gestión establecidos en el manual de liquidez.

3.4.2. PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN Y CONTROL

La medición del riesgo de liquidez considera los flujos de tesorería estimados de los activos y pasivos, así como las garantías o instrumentos adicionales de los que dispone para asegurar fuentes alternativas de liquidez que pudiesen ser requeridas.

Asimismo, se incorpora la evolución prevista para el negocio y las expectativas respecto a los tipos de interés, así como las propuestas de gestión y cobertura, simulando distintos escenarios de comportamiento. Estos procedimientos y técnicas de análisis son revisados con la frecuencia necesaria para asegurar su correcto funcionamiento.

Se realizan previsiones a corto, medio y largo plazo para conocer las necesidades de financiación y el cumplimiento de los límites, que tienen en cuenta las tendencias macroeconómicas más recientes, por su incidencia en la evolución de los diferentes activos y pasivos del balance, así como en la de los pasivos contingentes y productos derivados. Del mismo modo, se controla el riesgo de liquidez a través del establecimiento de límites a la exposición, para que se mantenga dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas.

Además, la Caja está preparada para afrontar eventuales crisis, tanto internas como de los mercados en los que opera con procedimientos y "planes de contingencia" que garanticen la liquidez suficiente con los menores costes posibles en escenarios adversos, estimando cuál va a ser el comportamiento de las variables más significativas, estableciendo una serie de alertas ante situaciones anómalas de los mercados y planificando la obtención de fondos durante la crisis.

Seguidamente se presenta el desglose por plazos de vencimientos contractuales de los saldos de determinados epígrafes del balance de la Caja al 31 de diciembre de 2010 y 2009, en un escenario de "condiciones normales de mercado":

(Miles de euros)	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
ACTIVO							
Caja y depósitos en bancos centrales	427.020	–	–	–	–	–	427.020
Depósitos en entidades de crédito	20.417	924.640	49.783	94.099	128.684	2.881	1.220.504
Crédito a la clientela y otros activos financieros	–	1.027.210	637.278	2.655.117	6.491.631	22.815.455	33.626.691
Valores representativos de deuda	–	8.613	80.344	608.875	1.569.239	2.533.687	4.800.758
Otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	547.733	547.733
Derivados de negociación	–	–	–	–	41.194	–	41.194
Derivados de cobertura	–	–	–	462.174	–	–	462.174
Otros activos no financieros	–	1.510	33.242	69.216	97.330	1.235.355	1.436.653
Total al 31 de diciembre de 2010	**447.437**	**1.961.973**	**800.647**	**3.889.481**	**8.328.078**	**27.135.111**	**42.562.727**
Total al 31 de diciembre de 2009	1.918.802	1.025.323	1.329.085	2.872.954	8.695.365	26.509.632	42.351.161

(Miles de euros)	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 meses y 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	Total
PASIVO							
Depósitos de entidades de crédito	14.223	666.046	644.845	200.502	545.977	(21)	2.071.572
Operaciones del mercado monetario	–	650.030	–	–	–	–	650.030
Depósitos de la clientela y otros pasivos financieros	9.476.223	2.391.448	3.278.034	7.807.366	5.398.158	4.777.374	33.128.603
Débitos representados por valores negociables	–	51.324	554.365	166.655	1.940.552	97.583	2.810.479
Derivados de negociación	–	34.791	–	–	–	–	34.791
Posiciones cortas de valores	–	–	–	–	–	–	–
Pasivos subordinados	–	2.363	–	46.228	596.756	130.858	776.205
Derivados de cobertura	–	–	–	159.625	–	–	159.625
Otros pasivos no financieros	28.492	–	–	55.377	–	422.686	506.555
TOTAL PATRIMONIO NETO	–	–	–	–	–	2.424.867	2.424.867
Total al 31 de diciembre de 2010	**9.518.938**	**3.796.002**	**4.477.244**	**8.435.753**	**8.481.443**	**7.853.347**	**42.562.727**
Total al 31 de diciembre de 2009	9.628.280	3.391.735	3.355.165	9.156.264	8.533.109	8.286.608	42.351.161
Diferencia activo-pasivo 2010	**(9.071.501)**	**(1.834.029)**	**(3.676.597)**	**(4.546.272)**	**(153.365)**	**19.281.764**	**–**
Diferencia activo-pasivo 2009	(7.709.478)	(2.366.412)	(2.026.080)	(6.283.310)	162.256	18.223.024	–

El vencimiento de los depósitos a la vista se ha consignado en la primera franja temporal, si bien no está determinado contractualmente por lo que en la práctica las salidas de flujos de efectivo se distribuyen en todas las franjas temporales.

En relación a los contratos de garantía financiera emitidos, el importe nominal de la garantía no tiene por qué representar necesariamente una obligación real de desembolso o de necesidades de liquidez, las cuales dependerán de que se cumplan las condiciones para que se deba desembolsar el importe de la garantía comprometida por el Grupo.

La Entidad sólo espera que se produzca una salida de efectivo en relación a contratos de garantía financiera que se han calificado como dudosos. El importe que se espera desembolsar de dichos contratos dudosos se encuentra registrado dentro del epígrafe Otros pasivos no financieros, por un importe 7.903 miles de euros (3.529 miles de euros en 2009).

A 31 de diciembre de 2010, la posición de liquidez de la Caja asciende a 2.045 millones, un 4,81% del activo individual. A ella, hay que añadir la póliza de garantías ante el BCE, de la que no se ha dispuesto en ningún momento y que asciende a la misma fecha a 3.080 millones, un 7,24% del activo individual. Así, las disponibilidades totales de liquidez de la Caja, incluyendo la póliza de garantías, ascienden a 5.126 millones, un 12,04% del activo individual. Por otra parte, la Caja no ha emitido hasta ahora deuda con aval, con lo que las posibilidades de utilización de este instrumento se cifran en 2.837 millones.

Las disponibilidades totales de liquidez representan un 20,38% de los depósitos minoristas y permitirían atender a la totalidad de los vencimientos de las emisiones mayoristas hasta el año 2016. La Caja cuenta con una estructura de financiación mayorista diversificada tanto en plazos como en instrumentos. Durante el ejercicio 2010 los vencimientos de emisiones institucionales han supuesto 825 millones.

3.5. EXPOSICIÓN A OTROS RIESGOS

3.5.1. EXPOSICIÓN AL RIESGO DE MERCADO Y CONTRAPARTE

3.5.1.1. Estrategias y políticas para la gestión del riesgo de mercado y contraparte

a) Riesgo de mercado

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de un movimiento adverso de las variables financieras o factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, precio de las acciones…), que determinan el valor de dichas posiciones.

La Entidad gestiona el riesgo de mercado, tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera en relación al nivel de riesgo asumido, teniendo en cuenta unos determinados niveles de exposición global, exposición por tipos de segmentación (carteras, instrumentos, sectores, sujetos, ratings), estructura de la cartera y objetivos de rentabilidad/riesgo. En su gestión y control se aplican análisis de sensibilidad para la estimación de su impacto en los resultados y en el patrimonio.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de mercado, documentados en el "Manual de políticas de la Dirección de Mercado de Capitales", a propuesta del Comité Global de Riesgos.

Para la gestión del riesgo de mercado, se dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación, así como de políticas de operaciones en lo relativo a su negociación, revaluación de posiciones, clasificación y valoración de carteras, cancelación de operaciones, aprobación de nuevos productos, relaciones con intermediarios y delegación de funciones.

b) Riesgo de contraparte

Se define como la posibilidad de que se produzcan impagos por parte de las contrapartidas en operaciones financieras (renta fija, interbancario, derivados...).

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de contraparte, documentados en el "Manual de políticas de la Dirección de Mercado de Capitales" y en el "Manual de líneas de riesgo", a propuesta del Comité Global de Riesgos.

Para la gestión del riesgo de contraparte, la Caja dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación. Además el "Manual de Líneas de Riesgo" establece los criterios, métodos y procedimientos para la concesión de líneas de riesgo, la propuesta de límites, el proceso de formalización y documentación de las operaciones, así como los procedimientos de seguimiento y control de los riesgos para entidades financieras, corporaciones locales y sociedades cotizadas y/o calificadas.

Las líneas de riesgo se establecen básicamente en función de los ratings asignados por las agencias de calificación crediticia, de los informes que emiten dichas agencias y del análisis experto de sus estados financieros.

3.5.1.2. Procedimientos de medición y control

a) Riesgo de Mercado

Las carteras expuestas a riesgo de mercado en la Caja se caracterizan por la elevada diversificación tanto sectorial como geográfica, por su elevada liquidez y por la ausencia de actividades propias de "trading" lo que conlleva que el riesgo de mercado asumido sea poco significativo en su conjunto.

Del mismo modo, se controla el efecto que las variaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, cotizaciones y derivados tienen sobre los resultados y el valor económico a través del establecimiento de límites a la exposición. Los límites permiten mantener la exposición al riesgo de mercado dentro de los niveles compatibles con las políticas aprobadas, y son definidos a nivel de cartera y operador.

La gestión del riesgo de mercado incluye políticas de mitigación con el fin de reducir la exposición a dicho riesgo cuando sea necesario, reduciendo su potencial impacto sobre los resultados. Entre las técnicas de mitigación figuran los contratos marco de compensación o "netting", los contratos de garantías, la reducción de carteras en casos de eventos crediticios adversos, la reducción de las líneas de riesgo en caso de bajadas de rating o noticias negativas y el seguimiento puntual de la información financiera de las compañías.

La Entidad se expone al riesgo de mercado por movimientos desfavorables de los factores de riesgo como tipos de interés, tipos de cambio, precio de los índices de renta variable, "spreads" de crédito y volatilidad.

En el año 2009, la Caja integró en la gestión diaria las métricas de VaR Paramétrico y VaR Simulación Histórica sobre la cartera objetivo. El VaR es la pérdida esperada que puede experimentar tanto la cartera total como de manera más detallada, las carteras y sub-carteras de gestión. Se calcula con un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal de 1 día (considerándose adicionalmente un horizonte temporal de 10 días para el caso del VaR paramétrico).

Dentro de las distintas metodologías existentes para el cálculo del VaR, se ha elegido:

- El VaR Simulación Histórica, que utiliza las variaciones reales de los factores de riesgo en el último año con el objetivo de construir la distribución de pérdidas.
- El VaR Paramétrico, que asume normalidad de las variaciones relativas de los factores de riesgo. El cálculo del VaR paramétrico requiere la determinación de la volatilidad/correlación de los factores de riesgo y la cuantificación de la sensibilidad del valor actual de la cartera global y de las carteras/sub-carteras de gestión ante los factores de riesgo.

Diariamente se realizan estimaciones de la sensibilidad a los factores de riesgo y del VaR, tanto a nivel agregado como, de manera más detallada, a nivel de cartera y sub-cartera de gestión.

El ámbito de medición del VaR abarca la cartera de valores de la matriz (a excepción de la renta variable no cotizada), sus derivados de cobertura, los depósitos interbancarios, repos de activos y la posición abierta de la operatoria de derivados minoristas. De este modo, se considera no sólo la cartera de negociación, sino también la cartera de disponibles para la venta, la cartera de inversión a vencimiento y la cartera de inversiones crediticias. En el cálculo del VaR Paramétrico y del VaR Simulación Histórica se otorga un mayor peso a las últimas observaciones, permitiendo una mayor capacidad de adaptación a los cambios de volatilidad.

A fecha 31 de diciembre de 2010, el VaR Paramétrico diversificado y no diversificado calculado para un horizonte temporal de 1 y 10 días, asumiendo un nivel de significación del 99%, presenta los siguientes valores:

(Miles de euros)	VaR Paramétrico Diversificado	VaR Paramétrico Diversificado vs Precio	VaR Paramétrico no Diversificado	VaR Paramétrico no Diversificado vs *Present Value*
Nivel de confianza: 99% Horizonte temporal: 1 día	(24.412)	0,57%	(47.392)	1,11%
Nivel de confianza: 99% Horizonte temporal: 10 días	(77.198)	1,80%	(149.868)	3,50%

El VaR (diversificado) tiene en cuenta la diversificación ofrecida por las correlaciones de los factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, cotización de acciones...). El VaR no diversificado asume ausencia de diversificación entre dichos factores.

Del mismo modo, el cálculo a 31 de diciembre de 2010 del VaR a través de la metodología de simulación histórica y del VaR "Shortfall" con horizonte temporal a 1 día y asumiendo un nivel de significación del 99%, presenta los siguientes valores:

(Miles de euros)	VaR Simulación Histórica	VaR Paramétrico Diversificado vs Precio	VaR Paramétrico no Diversificado	VaR Paramétrico no Diversificado vs *Present Value*
Nivel de confianza: 99% Horizonte Temporal: 1 día	(35.879)	0,84%	(35.879)	0,84%

El VaR Shortfall mide, dado un VaR Simulación Histórica calculado al 99% y con un horizonte temporal de 1 día, la pérdida esperada en el 1% de los peores resultados más allá del VaR. Proporciona una medida de las pérdidas en caso de ruptura del VaR.

Hasta 31 de diciembre de 2010, el VaR ha sufrido oscilaciones en función de la percepción que los mercados han tenido sobre las cuentas públicas de los países periféricos del Euro así como por el incremento de las volatilidades de mercado (índices bursátiles y tipos de interés). No obstante, el porcentaje que representa el VaR sobre el valor actual de la cartera para un horizonte temporal de un día no supera a 31 de diciembre de 2010 el 0,84%, reflejando el carácter conservador de la gestión de este riesgo.

La constatación de la idoneidad de los modelos de VaR empleados se realiza mediante un proceso de Back Testing, que confronta las variaciones diarias de las pérdidas y ganancias reales y potenciales de la cartera global y de las carteras y sub-carteras de gestión con las estimaciones del VaR Paramétrico y Simulación Histórica. Desde la implantación de la métrica de VaR a mediados de 2009, el Back Testing ha proporcionado un 97% de resultados favorables a nivel de cartera total.

Asimismo, y complementando el análisis del VaR, se han realizado pruebas de estrés que analizan el impacto de diferentes escenarios de los factores de riesgo sobre el valor de la cartera.

b) Riesgo de contraparte

Los límites autorizados por el Consejo de Administración se establecen por volumen de inversión e incluyen límites a la exposición global, así como límites individuales a la inversión por emisor.

Además, se observan los límites legales a la concentración y grandes riesgos en aplicación de la norma centésima primera de la Circular 3/2008 de Banco de España.

Los sistemas de seguimiento aseguran que los riesgos asumidos se encuadran en todo momento dentro de los límites establecidos. Incorporan la revisión de las noticias sobre entidades que tienen asignada una línea de riesgo específica, análisis de los estados financieros, controles sobre las variaciones producidas en los ratings, así como el seguimiento del riesgo consumido por las empresas españolas y riesgos asumidos con entidades financieras.

Entre las técnicas de mitigación del riesgo de contraparte figuran los contratos marco de compensación o “netting”, los contratos de garantías, la reducción de carteras en casos de eventos crediticios adversos, la reducción de las líneas de riesgo en caso de bajadas de rating o noticias negativas de alguna compañía y el seguimiento puntual de la información financiera de las compañías.

Con aquellas entidades con las que se acuerde una compensación de riesgos y un acuerdo de aportación de garantías, de conformidad con los requisitos exigidos por el Banco de España, el riesgo se podrá computar por la posición neta resultante.

3.5.2. GESTIÓN DEL RIESGO DE TIPO DE CAMBIO

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de las fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones fuera de balance de la Caja.

La Caja no mantiene posiciones en moneda extranjera de carácter especulativo. Tampoco mantiene posiciones abiertas en moneda extranjera de carácter no especulativo de importe significativo.

La política de la Caja es limitar este tipo de riesgo, mitigándolo en el momento en que se presente mediante la contratación de operaciones simétricas activas o pasivas o a través de derivados financieros que permitan su cobertura.

3.5.3. GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

Se define como el riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera significativa, o de reputación que una entidad puede sufrir como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades financieras; este riesgo es consustancial a dichas actividades, por el hecho de estar altamente reguladas y sujetas a supervisión continua por las autoridades.

La Entidad cuenta con una Unidad de Cumplimiento Normativo con el objetivo de asegurar y supervisar el cumplimiento de las principales normas que le son aplicables en sus actividades reguladas y, en particular, las siguientes: prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo; protección de datos de carácter personal; transparencia en las operaciones con la clientela y normas de conducta en el ámbito de los mercados de valores.

Adicionalmente, la Caja cuenta con un mapa de riesgos operacionales en el que se identifican y valoran aquellos con potencial impacto reputacional.

3.6. CONTROL DE RIESGOS

El control de los riesgos es un elemento fundamental del sistema de control interno en una entidad de crédito ya que los riesgos, básicamente financieros y operativos, son consustanciales a los productos y servicios financieros que constituyen su actividad.

La Caja cuenta con sistemas de control de riesgo basados en:

- Procedimientos de identificación y medición de riesgos que permiten su seguimiento y control.
- Una estructura de límites para las principales contrapartes, instrumentos, mercados y plazos, que anualmente se somete a la aprobación del Consejo de Administración, con el fin de definir políticas prudentes y evitar concentraciones de riesgo.
- Un Comité Global de Riesgos encargado de definir y efectuar el seguimiento de las estrategias y de las políticas de riesgo del Grupo.

- Una estructura jerárquica de autorizaciones para la concesión o asunción de riesgo en función de la cuantía y naturaleza del mismo.
- Controles directos distribuidos entre los diferentes niveles de decisión que aseguren que las operaciones se realicen de acuerdo con los términos autorizados.
- Una Unidad de Control de Riesgos, independiente de las Direcciones de Negocio, que verifica, entre otros aspectos el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración u otros establecidos por el Comité Global de Riesgos, e informa periódicamente de su cumplimiento a la Dirección.
- Una Unidad de Cumplimiento Normativo, incluida dentro de la función de Control de Riesgos, que supervisa el cumplimiento de determinadas normas legales que regulan algunas actividades de la Caja con la finalidad de minimizar las sanciones y pérdidas de reputación que su incumplimiento pudiera ocasionar.
- La función de Auditoría Interna es revisar el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos, verificando además el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas internos establecidos, e informar a un comité de nivel directivo, el cual adopta los acuerdos necesarios para corregir las deficiencias y mitigar los riesgos observados. Adicionalmente se informa, tanto de la planificación anual de la Auditoría Interna como de las conclusiones más relevantes obtenidas, a los correspondientes Órganos de Gobierno del Grupo.

Estos sistemas de control de riesgos de Ibercaja son objeto de un proceso de mejora continua con el fin de cumplir de forma óptima los requisitos exigidos por la Circular 3/2008, de Banco de España, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos así como los relativos a Pilar II y Pilar III.

3.7. INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LA EXPOSICIÓN A DETERMINADOS RIESGOS AL CIERRE DEL EJERCICIO

En la actual situación de los mercados de deuda, Ibercaja considera necesario proporcionar información relevante sobre la exposición a determinados riesgos, con el objetivo de contribuir a la máxima transparencia en aquellos aspectos en que se concentran las incertidumbres señaladas por los participantes en los mercados: el riesgo de la inversión crediticia vinculado a actividades promotoras e inmobiliarias y a hipotecas minoristas, activos inmobiliarios adquiridos en pago de deudas y las necesidades y estrategias de financiación.

La información aportada responde a los detalles y requerimientos trasladados por el Banco de España en las cartas de 29 de noviembre de 2010 y 18 de enero de 2011.

El total del "Crédito a la clientela", excluidas las posiciones con las Administraciones Públicas al 31 de diciembre de 2010, es el siguiente:

(Millones de euros)	Valor contable
Total crédito a la clientela excluidas Administraciones Públicas	32.615
Total activo consolidado	44.989

3.7.1. INVERSIÓN CREDITICIA VINCULADA A ACTIVIDADES PROMOTORAS E INMOBILIARIAS Y A HIPOTECAS MINORISTAS

A continuación se detalla la siguiente información sobre la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria y a la adquisición de vivienda al 31 de diciembre de 2010:

- Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria y sus coberturas:

(Millones de euros)	Importe bruto	Exceso sobre valor de garantía	Cobertura específica
Crédito registrado por las entidades de crédito del grupo	4.636	1.209	337
Del que: dudoso	580	121	242
Del que: subestándar	718	245	95

La clasificación anterior se ha realizado de acuerdo con la finalidad de los créditos; la cifra de crédito destinada a construcción y promoción inmobiliaria, 4.636 millones de euros, supone el 14,2% del crédito a la clientela, excluidas las administraciones públicas.

El exceso del importe bruto de cada crédito sobre el valor de los derechos reales que, en su caso, se hayan recibido en garantía, se ha calculado según lo dispuesto en el Anejo IX de la Circular 4/2004. De acuerdo a la citada Circular, el valor de la garantía que se toma es el resultado de ponderar el menor importe entre el coste de los activos y el valor de su tasación en su estado actual por unos porcentajes que van del 70% al 50% según la naturaleza de los activos hipotecados.

En relación con estos riesgos, al 31 de diciembre de 2010, el importe total de la cobertura genérica adscrita asciende a 97 millones de euros y el importe bruto calificado como fallido a 45 millones de euros.

- Desglose de la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria:

(Millones de euros)	Valor contable
Crédito: importe bruto	
Sin garantía hipotecaria	412
Con garantía hipotecaria	4.225
Edificios terminados	1.731
Vivienda	*1.720*
Resto	*11*
Edificios en construcción	1.080
Vivienda	*1.026*
Resto	*54*
Suelo	1.414
Terrenos urbanizados	*1.353*
Resto de suelo	*61*
Total	**4.636**

El 91% del crédito, 4.225 millones de euros, posee garantía real.

- Crédito a los hogares para adquisición de vivienda:

(Millones de euros)	Importe bruto	Del que: dudoso
Crédito para adquisición de vivienda	21.794	293
Sin garantía hipotecaria	238	16
Con garantía hipotecaria	21.556	277

La práctica totalidad de esta finalidad del crédito se ha formalizado con garantía hipotecaria.

- Desglose del crédito con garantía hipotecaria a los hogares para adquisición de vivienda según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (LTV):

	RANGOS DE LTV			
	LTV ≤ 50%	50% < LTV ≤ 80%	80% < LTV ≤ 100%	LTV > 100%
Importe bruto	5.294	13.393	2.708	161
Del que: dudosos	27	132	112	6
% del importe bruto sobre el total	25%	62%	12%	1%

El 87% del crédito para adquisición de vivienda con garantía hipotecaria tiene un LTV inferior al 80%.

3.7.2. ACTIVOS INMOBILIARIOS ADQUIRIDOS EN PAGO DE DEUDAS

A continuación se detalla la siguiente información sobre los activos inmobiliarios adquiridos en pago de deudas al 31 de diciembre de 2010:

(Millones de euros)	Valor contable neto	Del que: cobertura
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a empresas de construcción y promoción inmobiliaria	537	224
Edificios terminados	105	36
Vivienda	*84*	*30*
Resto	*21*	*6*
Edificios en construcción	7	3
Vivienda	7	*3*
Resto	–	–
Suelo	425	185
Terrenos urbanizados	*246*	*100*
Resto suelo	*179*	*85*
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	115	52
Resto de activos inmobiliarios adjudicados	16	12
Instrumentos de capital, participaciones y financiaciones a sociedades no consolidadas tenedoras de dichos activos	5	2
Total	**673**	**290**

3.7.3. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS ACTIVOS PROBLEMÁTICOS

Ibercaja, dentro de sus políticas generales de gestión de riesgos, tiene establecidas unas políticas específicas en relación con los activos del sector inmobiliario, afectados muy particularmente por la crisis actual.

Estas políticas están enfocadas a favorecer el cumplimiento de las obligaciones de los acreditados y mitigar los riesgos a los que está expuesta la Entidad. En este sentido se buscan alternativas que permitan la finalización y venta de los proyectos, analizándose la renegociación de los riesgos si mejora la posición crediticia de la Entidad y con la finalidad básica de que el acreditado pueda mantener su actividad mercantil. Por ello, se tienen en cuenta la experiencia anterior con el acreditado, la voluntad manifiesta de pago y la mejora de la Caja en términos de pérdida esperada. En general se procura aumentar las garantías de los créditos y no incrementar el riesgo del cliente.

Adicionalmente la Entidad apoya a los promotores una vez terminadas las promociones, colaborando en la gestión y agilización de las ventas.

En caso de que las medidas de apoyo no sean posibles o suficientes, se buscan otras alternativas como pueden ser la dación en pago o la compra de activos, siendo la última opción la reclamación judicial y posterior adjudicación de los inmuebles.

Todos aquellos activos que pasan a formar parte del balance de la Entidad se gestionan buscando la desinversión en los mismos o su arrendamiento.

Para ello, el Grupo cuenta con sociedades instrumentales, especializadas en gestión de proyectos urbanísticos, comercialización de inmuebles y arrendamiento de activos inmobiliarios. Por otro lado la Caja dispone de unidades específicas para desarrollar estas estrategias y coordinar las acciones de las filiales instrumentales, de la red de oficinas y del resto de agentes implicados. Adicionalmente, el Grupo cuenta con la web www.ibercaja.es/inmuebles como una de las principales herramientas con las que dar a conocer al público interesado dichos activos.

3.7.4. NECESIDADES Y ESTRATEGIAS DE FINANCIACIÓN

A continuación se presenta la estructura de financiación del Grupo al 31 de diciembre de 2010, distinguiendo entre necesidades de financiación estables y fuentes de financiación estables:

	Miles de euros		Miles de euros
Crédito a la clientela	26.044.559	Clientes completamente cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos	14.510.284
Créditos a entidades del grupo y relacionadas	75.498	Clientes no completamente cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos	6.666.696
Préstamos titulizados	6.231.792	*Total depósitos de la clientela minoristas*	*21.176.980*
Fondos específicos	664.559	Cédulas hipotecarias	5.605.000
Activos adjudicados	672.683	Cédulas territoriales	12.500
Total crédito a la clientela	*33.689.091*	Deuda senior	1.165.600
Participaciones	*222.156*	Emisiones avaladas por el Estado	–
		Subordinadas, preferentes y convertibles	700.000
		Otros instrumentos financieros a medio y largo plazo	–
		Titulizaciones vendidas a terceros	2.900.023
		Otra financiación con vencimiento residual superior a 1 año	530.501
		Financiación mayorista largo plazo (*)	*10.913.624*
		Patrimonio neto	*2.720.223*
Total necesidades de financiación estables	33.911.247	**Total fuentes de financiación estables**	**34.810.827**

(*) Neto de autocartera.

Asimismo, a continuación se presenta un desglose de los vencimientos de las emisiones mayoristas por años:

(Miles de euros)	2011	2012	2013	> 2013
Cédulas hipotecarias	100.000	450.000	723.387	4.331.613
Cédulas territoriales	12.500	–	–	–
Deuda senior	505.600	660.000	–	–
Emisiones avaladas por el Estado	–	–	–	–
Subordinadas, preferentes y convertibles	–	–	200.000	500.000
Otros instrumentos financieros a medio y largo plazo	–	–	–	–
Papel comercial	218.189	–	–	–
Total vencimientos de emisiones mayoristas	**836.289**	**1.110.000**	**923.387**	**4.831.613**
Titulizaciones vendidas a terceros	366.681	340.943	298.890	1.893.509
Total vencimientos (*)	**1.202.970**	**1.450.943**	**1.222.277**	**6.725.122**

Seguidamente se presenta el desglose de los activos líquidos al 31 de diciembre de 2010:

	Miles de euros
Activos líquidos (valor nominal)	6.101.673
Activos líquidos (valor de mercado y recorte Banco Central Europeo) (*)	4.839.827
De los que: deuda de las administraciones públicas centrales	1.900.199

(*) Calculados conforme a los criterios de los estados de liquidez (LQ) del Banco de España (netos de autocartera).

A continuación se presenta un desglose de la capacidad de emisión de la Caja al 31 de diciembre de 2010:

	Miles de euros
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias	6.338.342
Capacidad de emisión de cédulas territoriales	162.445
Disponible de emisiones avaladas por el Estado	2.837.000

La política de diversificación en el tiempo de los vencimientos de las emisiones mayoristas, va a permitir a la Entidad cubrir los vencimientos de los próximos ejercicios con el gap minorista de recursos y crédito manteniendo una holgada posición de liquidez.

4. DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CAJA

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2010 y el presupuesto para la Obra Social que el Consejo de Administración de la Caja someterá a la aprobación de la Asamblea General, y los que fueron aprobados del ejercicio 2009 son los siguientes:

(Miles de euros)	2010	2009
Distribución		
A la obra social:	28.000	38.000
A reservas:	55.182	120.011
Resultado del ejercicio	**83.182**	**158.011**
Presupuesto para la obra social	**30.000**	**42.000**

5. RETRIBUCIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y A LA ALTA DIRECCIÓN

5.1. REMUNERACIÓN AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En el siguiente cuadro se muestra un detalle de las remuneraciones devengadas, en concepto de dietas por asistencia y desplazamiento, a favor de los miembros del Consejo de Administración de la Caja, exclusivamente en su calidad de Consejeros de la Caja, durante los ejercicios 2010 y 2009 (miles de euros):

DIETAS POR ASISTENCIA Y DESPLAZAMIENTO		2010	2009
Amado Franco Lahoz	Presidente	32,2	32,2
Eugenio Nadal Reimat	Vicepresidente 1º	30,1	28,0
Alberto Palacio Aylagas	Vicepresidente 2º	28,0	27,3
Jesús Bueno Arrese	Secretario no Consejero	30,8	31,5
Lorenzo Bergua Lorente	Consejero	13,3	10,5
José Félix Sáenz Lorenzo	Consejero	11,2	10,5
Joaquín Molinos Follos	Consejero	25,2	23,8
Fernando Cavero López	Consejero	11,2	10,5
María Carmen Sánchez Asín	Consejera	11,2	10,5
Manuel Vicente Giménez Gascón	Consejero	11,2	10,5
Julián López Babier	Consejero	10,5	11,2
Isabel Marco Sanjuán (*)	Consejera	7,0	–
Enrique Monzón Simón (*)	Consejero	7,0	–
María Cristina Azpeitia Larrea (*)	Consejera	7,7	–
Enrique Viejo Ximénez (*)	Consejero	7,0	–
Mateo Estaún Díaz de Villegas (*)	Consejero	7,0	–
Leocadio Bueso Zaera (*)	Consejero	7,7	–
Mariano Bergua Lacasta (*)	Consejero	15,4	–
Manuel Jesús Martín Molina (*)	Consejero	16,1	–
Honorio Romero Herrero (**)	Vicepresidente 1º	11,9	25,9
Luis Pedro Arilla Leza (**)	Consejero	5,6	11,9
José Jodrá Del Amo (**)	Consejero	4,2	10,5
José Luis Puente Périz (**)	Consejero	4,2	10,5
Celia Del Agua Arias-Camisón (**)	Consejera	3,5	9,8
María Carmen Sáez Hernáez (**)	Consejera	5,6	11,9
Luis Ramón García Carús (**)	Consejero	6,3	12,6
Hugo Antonio Pérez Rodríguez (**)	Consejero	11,2	25,9

(*) Consejeros de la Caja que iniciaron el ejercicio de sus cargos a lo largo del año 2010.

(**) Consejeros de la Caja que cesaron en el ejercicio de sus cargos a lo largo del año 2010.

No existen compromisos por pensiones con los miembros del Consejo de Administración de la Caja en su calidad de consejeros del mismo. Los miembros del Consejo de Administración no perciben dietas de otras sociedades del Grupo Financiero.

5.2. REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN

A efectos de la elaboración de las cuentas anuales, se ha considerado como personal de alta dirección a los miembros de los Órganos de Gobierno en su calidad de directivos y a los 16 empleados del equipo directivo (17 en el ejercicio anterior) que figura detallado en el "Informe económico y de actividades", que ocupan los puestos de Director General, Directores Generales Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores.

En el cuadro siguiente se muestran las remuneraciones devengadas por la Caja en favor de la alta dirección, tal y como se ha definido anteriormente, en los ejercicios 2010 y 2009:

	RETRIBUCIONES A CORTO PLAZO		PRESTACIONES POST-EMPLEO		TOTAL	
(Miles de euros)	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Alta Dirección	3.134	3.484	379	228	3.513	3.712

6. CAJA Y DEPÓSITOS EN BANCOS CENTRALES

El desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Caja	146.139	151.054
Depósitos en Banco de España	280.599	1.253.269
Ajustes por valoración	290	310
	427.028	1.404.633

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2010 ha sido del 0,66% (0,98% durante el ejercicio 2009).

7. CARTERAS DE NEGOCIACIÓN DE ACTIVO Y PASIVO

7.1. COMPOSICIÓN DEL SALDO Y RIESGO DE CRÉDITO MÁXIMO - SALDOS DEUDORES

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2010 y 2009, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumento:

(Miles de euros)	2010	2009
Por áreas geográficas		
España	31.323	51.679
Resto de países de la Unión Europea	7.291	7.660
Resto del mundo	5.261	3.546
	43.875	**62.885**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	42.702	56.482
Administraciones Públicas residentes	1.119	2.643
Administraciones Públicas no residentes	42	–
Otros sectores residentes	1	3.731
Otros sectores no residentes	11	29
	43.875	**62.885**
Por tipos de instrumentos		
Obligaciones y bonos cotizados	1.562	3.587
Derivados no negociados en mercados organizados	42.313	59.298
De los que, derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos	–	–
	43.875	**62.885**

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

7.2. COMPOSICIÓN DEL SALDO - SALDOS ACREEDORES

A continuación se presenta un desglose de los pasivos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2010 y 2009, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumento:

(Miles de euros)	2010	2009
Por áreas geográficas		
España	31.974	34.961
Resto de países de la Unión Europea	2.239	1.520
Resto del mundo	578	584
	34.791	**37.065**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	34.791	37.065
	34.791	**37.065**
Por tipos de instrumentos		
Derivados no negociados en mercados organizados	34.791	37.065
De los que, derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos	*24.022*	*26.314*
	34.791	**37.065**

7.3. DERIVADOS FINANCIEROS DE NEGOCIACIÓN

A continuación se presentan los desgloses, por tipos de producto, del valor razonable y nocional de los derivados financieros de negociación al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

	VALOR RAZONABLE			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
(Miles de euros)	2010	2009	2010	2009
Compra-venta de divisas no vencidas	–	–	1.095	558
Opciones sobre valores/índices	27.741	24.659	24.014	20.284
Opciones sobre tipos de interés	2.776	10.081	4.414	11.658
Otras operaciones sobre tipos de interés	11.796	24.558	5.268	4.565
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA's)	–	–	–	83
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	11.796	24.558	5.268	4.482
	42.313	59.298	34.791	37.065

	NOCIONAL	
(Miles de euros)	2010	2009
Compra-venta de divisas no vencidas	33.064	128.895
Opciones sobre valores/índices	956.084	1.022.001
Opciones sobre tipos de interés	32.591	92.608
Derivados implícitos sobre valores/índices	894.736	975.954
Otras operaciones sobre tipos de interés	1.355.079	1.818.527
Acuerdos sobre tipos de interés futuros (FRA's)	–	6.000
Derivados implícitos sobre tipos de interés	26.934	86.328
Derivados mercado mayorista	951.558	1.362.033
Distribución de derivados	376.587	364.166
	3.271.554	4.037.985

Adicionalmente a los saldos detallados en el cuadro anterior, el nocional de las opciones sobre valores (saldos acreedores) derivadas de la garantía de rentabilidad otorgada por la Caja a Fondos de Inversión comercializados por la misma asciende al 31 de diciembre de 2010 a 1.232.120 miles de euros (1.436.916 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

8. OTROS ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2010 y 2009, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

(Miles de euros)	2010	2009
Por áreas geográficas		
España	70.767	79.787
Resto del mundo	58.033	60.168
	128.800	**139.955**
Por clases de contrapartes		
Otros sectores residentes	128.800	139.955
	128.800	**139.955**
Por tipo de instrumentos		
Valores representativos de deuda	58.033	60.168
Otros instrumentos de capital:	70.767	79.787
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión	70.767	79.787
	128.800	**139.955**

El Grupo clasifica en esta cartera las participaciones en fondos de inversión que se gestionan conjuntamente con pasivos por contratos de seguro valorados por su valor razonable (Nota 20).

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

9. ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA

9.1. COMPOSICIÓN DEL SALDO Y RIESGO DE CRÉDITO MÁXIMO

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2010 y 2009, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos:

(Miles de euros)	2010	2009
Por áreas geográficas		
España	4.636.013	3.276.200
Resto de países de la Unión Europea	458.854	519.252
Resto de Europa	43.866	32.947
Resto del mundo	724.760	813.511
Total importe bruto	**5.863.493**	**4.641.910**
(Pérdidas por deterioro)	(30.674)	(32.635)
Total importe neto	**5.832.819**	**4.609.275**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	1.324.153	1.269.488
Administraciones Públicas residentes	2.579.374	1.271.261
Administraciones Públicas no residentes	161.812	162.604
Otros sectores residentes	1.115.544	1.119.929
Otros sectores no residentes	682.610	818.628
Total importe bruto	**5.863.493**	**4.641.910**
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda:	5.287.190	4.089.348
Deuda Pública del Estado	2.579.374	1.271.261
Letras del Tesoro	*163.959*	*342.905*
Obligaciones y bonos del Estado	*2.415.415*	*928.356*
Deuda Pública extranjera	161.812	162.604
Emitidos por entidades financieras	1.289.378	1.242.995
Otros valores de renta fija	1.256.626	1.412.488
Otros instrumentos de capital:	576.303	552.562
Acciones de sociedades españolas cotizadas	223.057	189.613
Acciones de sociedades españolas no cotizadas	235.288	216.831
Acciones de sociedades extranjeras cotizadas	89.418	117.708
Acciones de sociedades extranjeras no cotizadas	257	35
Participaciones en el patrimonio de Fondos de Inversión	28.283	28.375
Total importe bruto	**5.863.493**	**4.641.910**

La totalidad de las pérdidas por deterioro que se detallan en el cuadro anterior están relacionadas con la cobertura del riesgo de crédito de valores representativos de deuda, las cuales tienen carácter reversible.

Por otro lado, el importe de las pérdidas por deterioro relacionadas con instrumentos de capital asciende a 25.916 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (14.035 miles de euros al 31 de diciembre de 2009). Dichas pérdidas se encuentran minorando el importe bruto desglosado anteriormente y tienen carácter irreversible.

Formando parte del saldo bruto al 31 de diciembre de 2010 que figura en el cuadro anterior, existen partidas por un importe de 6.748 miles de euros correspondientes a activos adjudicados (5.061 miles de euros neto de corrección de valor por deterioro).

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel de exposición máximo al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2010 ha sido del 2,83% (3,10% durante el ejercicio 2009).

9.2. VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA DETERIORADOS

Al 31 de diciembre de 2010 existen valores representativos de deuda deteriorados por 26.137 miles de euros (25.813 miles de euros al 31 de diciembre de 2009), de los cuales 7.000 miles de euros se encuentran vencidos (7.000 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

9.3. COBERTURA DEL RIESGO DE CRÉDITO Y OTROS

A continuación se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro registradas para la cobertura del riesgo de crédito de los valores representativos de deuda durante los ejercicios 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Saldo al inicio del periodo	**32.635**	**24.447**
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(273)	8.326
Reversión de provisiones con abono a resultados	(2)	–
Utilizaciones	(2.000)	–
Diferencias de cambio y otros movimientos	314	(138)
Saldo al final del periodo	**30.674**	**32.635**
De los que:		
- Determinados de forma específica	26.137	22.252
- Determinados de forma genérica	4.537	10.383

Adicionalmente, durante el ejercicio 2010 se han reconocido pérdidas por deterioro de otros instrumentos de capital valorados a valor razonable por importe de 15.468 miles de euros (5.392 miles de euros en el ejercicio 2009) y de otros instrumentos de capital valorados a coste por importe de 4.566 miles de euros (233 miles de euros en el ejercicio 2009).

Las pérdidas por deterioro indicadas en esta nota se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada dentro del epígrafe "Pérdidas por deterioro de activos financieros" (Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias).

10. INVERSIONES CREDITICIAS

A continuación se detallan las partidas que integran los saldos de este epígrafe de los balances al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Depósitos en entidades de crédito (Nota 10.2)	1.058.890	796.598
Crédito a la clientela (Nota 10.3)	33.016.408	33.356.346
Valores representativos de deuda (Nota 10.4)	207.403	252.342
	34.282.701	**34.405.286**

10.1. COMPOSICIÓN DEL SALDO Y RIESGO DE CRÉDITO MÁXIMO

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2010 y 2009, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipo de instrumentos:

(Miles de euros)	2010	2009
Por áreas geográficas		
España	34.555.753	34.949.200
Resto del mundo	494.301	314.434
Total importe bruto	**35.050.054**	**35.263.634**
(Pérdidas por deterioro)	(767.353)	(858.348)
Total importe neto	**34.282.701**	**34.405.286**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	1.229.038	997.822
Administraciones Públicas residentes	401.871	463.264
Administraciones Públicas no residentes	–	–
Otros sectores residentes	33.283.746	33.670.047
Otros sectores no residentes	135.399	132.501
Total importe bruto	**35.050.054**	**35.263.634**
Por tipos de instrumentos		
Valores representativos de deuda	212.382	252.668
Créditos y préstamos	33.733.205	34.163.067
Adquisiciones temporales de activos	547.401	229.547
Depósitos a plazo en entidades de crédito	481.419	514.353
Resto	75.647	103.999
Total importe bruto	**35.050.054**	**35.263.634**

El valor en libros registrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos, excepto para:

- El activo correspondiente al valor actual de las comisiones pendientes de cobro en garantías financieras, registrado en el epígrafe "Resto" (en el desglose por tipo de instrumentos), asciende a 1.776 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (2.164 miles de euros al 31 de diciembre de 2009). En la Nota 28.1 se desglosa el valor nominal de las garantías financieras, que supone el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito.
- Los activos transferidos a fondos de titulización que no se han dado de baja del balance, de acuerdo a lo expuesto en la Nota 2.7, están registrados en el epígrafe "Créditos y préstamos" (en el desglose por tipo de instrumentos) y al 31 de diciembre de 2010 ascienden a 6.231.792 miles de euros (6.770.786 miles de euros al 31 de diciembre de 2009), presentándose su desglose en la Nota 28.5. El nivel máximo de exposición al riesgo de crédito viene recogido por el valor de todas las posiciones de la Entidad en los mencionados fondos de titulización, que asciende a 3.578.686 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (3.716.404 miles de euros al 31 de diciembre de 2009). El importe de los activos transferidos a fondos de titulización cuyos títulos han sido suscritos íntegramente por la Caja al 31 de diciembre de 2010 asciende a 3.090.966 miles de euros (3.314.417 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

10.2. DEPÓSITOS EN ENTIDADES DE CRÉDITO

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de "Depósitos en entidades de crédito" al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
A la vista:		
Otras cuentas	17.267	42.820
	17.267	**42.820**
A plazo o con preaviso:		
Cuentas a plazo	481.419	514.353
Adquisición temporal de activos	547.401	229.547
Otras cuentas	5.924	6.390
	1.034.744	**750.290**
Otros activos financieros:		
Cheques a cargo de entidades de crédito	453	748
Fianzas dadas en efectivo	1.599	794
Cámaras de compensación	34	–
Comisiones por garantías financieras	35	–
Otros conceptos	(836)	(374)
	1.285	**1.168**
Activos deteriorados	**2.631**	**2.631**
Ajustes por valoración	**5.594**	**1.531**
Total importes bruto	**1.061.521**	**798.440**
(Pérdidas por deterioro)	(2.631)	(1.842)
Total importe neto	**1.058.890**	**796.598**

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2010 ha sido del 1,35% (1,58% durante el ejercicio 2009).

10.3. CRÉDITO A LA CLIENTELA

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de "Crédito a la clientela" al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Créditos y préstamos	**33.733.205**	**34.163.067**
Crédito comercial	312.877	345.160
Deudores con garantía real	27.268.458	27.352.130
Otros deudores a plazo	3.867.483	4.135.917
Arrendamientos financieros	223.183	257.190
Deudores a la vista y varios	848.468	958.901
Activos deteriorados	1.237.494	1.142.846
Ajustes por valoración	(24.758)	(29.077)
Adquisición temporal de activos	–	–
Otros activos financieros	**42.946**	**49.459**
Operaciones financieras pendientes de liquidar	4.498	16.428
Fianzas dadas en efectivo	2.863	4.631
Comisiones por garantías financieras	1.776	2.164
Otros conceptos	33.809	26.236
Total importes bruto	**33.776.151**	**34.212.526**
(Pérdidas por deterioro)	(759.743)	(856.180)
Total importe neto	**33.016.408**	**33.356.346**

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2010 ha sido del 2,62% (4,18% durante el ejercicio 2009).

10.4. VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA

El desglose de los activos financieros incluidos en la categoría de "Valores representativos de deuda" al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Valores representativos de deuda	212.382	252.668
Total importes bruto	**212.382**	**252.668**
(Pérdidas por deterioro)	(4.979)	(326)
Total importe neto	**207.403**	**252.342**

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2010 ha sido del 3,54% (3,91% durante el ejercicio 2009).

10.5. ACTIVOS DETERIORADOS

A continuación se muestra un detalle de aquellos activos financieros clasificados como inversiones crediticias y considerados como deteriorados por razón de su riesgo de crédito al 31 de diciembre de 2010 y 2009, clasificados en función del plazo transcurrido desde el vencimiento del importe impagado a dichas fechas más antiguo de cada operación:

(Miles de euros)	No vencidos	Hasta 6 meses	Entre 6 y 9 meses	Entre 9 y 12 meses	Más de 12 meses	Total
Saldos al 31 de diciembre de 2010	152.231	170.151	91.216	103.624	722.903	**1.240.125**
Saldos al 31 de diciembre de 2009	104.301	188.487	112.811	157.438	582.440	**1.145.477**

El detalle de activos deteriorados por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Entidades de crédito	2.631	2.631
Administraciones Públicas residentes	300	–
Otros sectores residentes	1.226.314	1.131.740
Otros sectores no residentes	10.880	11.106
	1.240.125	**1.145.477**

Los activos vencidos no se consideran deteriorados hasta que la antigüedad del impago supera los tres meses. El detalle de activos vencidos no deteriorados por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Administraciones Públicas residentes	6.413	838
Otros sectores residentes	181.184	222.842
Otros sectores no residentes	116	184
	187.713	**223.864**

10.6. COBERTURA DEL RIESGO DE CRÉDITO

A continuación se presenta el movimiento de los ejercicios 2010 y 2009 de las correcciones de valor por deterioro y el importe acumulado de las mismas al inicio y al final de dichos ejercicios, de aquellos instrumentos de deuda clasificados como inversiones crediticias:

		MOVIMIENTOS CON REFLEJO EN RESULTADOS				
MOVIMIENTO DEL EJERCICIO 2010	Saldo al 01.01.10	Dotaciones	Recuperaciones	Utiliz.	Otros	Saldo al 31.12.10
(Miles de euros)						
Determinadas de forma específica	508.571	617.470	(257.705)	(109.752)	(86.415)	672.169
para Activos deteriorados	396.986	569.983	(220.637)	(109.752)	(86.992)	549.588
para Riesgos subestándar	111.585	47.487	(37.068)	–	577	122.581
Determinadas de forma genérica	349.530	–	(254.666)	–	–	94.864
Riesgo País	247	657	(584)	–	–	320
Total pérdidas por deterioro	858.348	618.127	(512.955)	(109.752)	(86.415)	767.353

		MOVIMIENTOS CON REFLEJO EN RESULTADOS				
MOVIMIENTO DEL EJERCICIO 2009	Saldo al 01.01.09	Dotaciones	Recuperaciones	Utiliz.	Otros	Saldo al 31.12.09
(Miles de euros)						
Determinadas de forma específica	288.622	543.193	(284.893)	(9.858)	(28.493)	508.571
para Activos deteriorados	213.169	461.793	(239.625)	(9.858)	(28.493)	396.986
para Riesgos subestándar	75.453	81.400	(45.268)	–	–	111.585
Determinadas de forma genérica	432.499	–	(82.969)	–	–	349.530
Riesgo País	451	108	(312)	–	–	247
Total pérdidas por deterioro	721.572	543.301	(368.174)	(9.858)	(28.493)	858.348

Las correcciones por deterioro estimadas individualmente ascienden a 88.829 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (75.935 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

El detalle de las pérdidas por deterioro por clases de contrapartes es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Entidades de crédito	2.631	1.842
Otros sectores residentes	760.185	854.017
Otros sectores no residentes	4.537	2.489
	767.353	**858.348**

A continuación se presentan los distintos conceptos registrados en los ejercicios 2010 y 2009 en el epígrafe "Pérdidas por deterioro de activos (neto) - Inversiones crediticias" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de dichos ejercicios:

(Miles de euros)	2010	2009
Dotaciones netas del ejercicio	105.172	175.127
Recuperaciones de activos fallidos	(1.590)	(1.359)
	103.582	**173.768**

El movimiento de las inversiones crediticias dadas de baja del balance consolidado en los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Saldos al comienzo del ejercicio	**205.803**	**201.978**
Altas de activos	109.752	9.858
Altas de productos vencidos y no cobrados	10.819	1.342
Bajas por recuperaciones de activos	(1.590)	(1.359)
Bajas de productos vencidos y no cobrados	(278)	(270)
Otros conceptos	(16.489)	(5.746)
Saldos al cierre del ejercicio	**308.017**	**205.803**

11. CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO

11.1. COMPOSICIÓN DEL SALDO Y RIESGO DE CRÉDITO MÁXIMO

A continuación se presenta un desglose de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre de 2010 y 2009, clasificados por áreas geográficas, por clases de contrapartes y por tipos de instrumentos:

(Miles de euros)	2010	2009
Por áreas geográficas		
España	1.131.600	1.016.515
Resto de países de la Unión Europea	586.774	588.554
Total importe bruto	**1.718.374**	**1.605.069**
(Pérdidas por deterioro)	–	–
Total importe neto	**1.718.374**	**1.605.069**
Por clases de contrapartes		
Entidades de crédito	124.733	76.352
Administraciones Públicas residentes	733.363	666.407
Administraciones Públicas no residentes	586.774	588.555
Otros sectores residentes	273.504	273.755
Total importe bruto	**1.718.374**	**1.605.069**
Por tipos de instrumentos		
Deuda Pública del Estado	733.363	666.407
Deuda Pública Extranjera	586.774	588.555
Otros valores de renta fija	398.237	350.107
Total importe bruto	**1.718.374**	**1.605.069**

El valor en libros mostrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera durante el ejercicio 2010 ha sido del 4,12% (4,13% durante el ejercicio 2009).

11.2. ACTIVOS VENCIDOS Y DETERIORADOS

No existen activos vencidos ni deteriorados dentro de esta cartera al 31 de diciembre de 2010 y 2009.

12. DERIVADOS DE COBERTURA (DEUDORES Y ACREEDORES)

12.1. COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

A continuación se presentan los desgloses por tipos de productos del valor razonable y nocional de los derivados financieros designados como instrumentos de cobertura en operaciones de cobertura de valor razonable al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

	VALOR RAZONABLE			
	Saldos deudores		Saldos acreedores	
(Miles de euros)	2010	2009	2010	2009
Otras operaciones sobre tipos de interés	**459.203**	**405.223**	**161.254**	**96.652**
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	459.203	405.223	161.254	96.652
	459.203	**405.223**	**161.254**	**96.652**

El valor en libros mostrado en el cuadro anterior representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito en relación con los instrumentos financieros en él incluidos, excepto para los activos por derivados contratados en los que existen acuerdos de netting o compensación, y que además tienen un acuerdo de colateral que consiste en la formalización de depósitos por un importe equivalente al valor razonable neto de las operaciones de derivados, de forma que ante el impago de las obligaciones por derivados por una de las partes, la otra parte no ha de satisfacer las obligaciones asociadas al depósito. El importe de los depósitos activos afectos a estos acuerdos asciende a 19.560 miles de euros y el de los depósitos pasivos asciende a 325.480 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (0 miles de euros de depósitos activos y 325.490 miles de euros de depósitos pasivos al 31 de diciembre de 2009).

Todas las coberturas de valor razonable realizadas por la Caja tienen por objetivo cubrir el riesgo de variaciones en el valor razonable de instrumentos de deuda activos y pasivos emitidos a tipo fijo, ante cambios en el tipo de interés de referencia. Dicho riesgo se concreta en el incremento del valor razonable de los pasivos financieros ante disminuciones del tipo de interés de referencia y en las disminuciones del valor razonable de los activos financieros ante incrementos del mismo. Para mitigar dicho riesgo, la Entidad contrata fundamentalmente permutas financieras cuyo valor varía de forma similar y simétrica a los cambios de valor de los elementos cubiertos.

A continuación se muestra un detalle de los nocionales de las operaciones de cobertura, en función del elemento de cobertura y del elemento cubierto:

(Miles de euros)	2010	2009
Elemento cobertura:		
Permutas financieras sobre tipos de interés (IRS´s)	10.632.757	7.817.106
	10.632.757	**7.817.106**
Elemento cubierto:		
Operaciones con clientes	2.870.564	2.010.701
Empréstitos	5.707.290	5.117.128
Depósitos interbancarios	249.380	308.092
Renta fija	1.804.538	381.185
Compra a plazo	985	–
	10.632.757	**7.817.106**

12.2. COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO

No existen coberturas de flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2010 ni al 31 de diciembre de 2009.

12.3. COBERTURAS DE LA INVERSIÓN NETA DE NEGOCIOS EN EL EXTRANJERO

No existen coberturas de la inversión neta de negocios en el extranjero al 31 de diciembre de 2010 ni al 31 de diciembre de 2009.

13. ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los saldos de este epígrafe de los balances consolidados presentaban la siguiente composición:

(Miles de euros)	2010	2009
Activos procedentes de adjudicaciones	531.428	399.016
Otros activos	18.430	15.148
Total importe bruto	**549.858**	**414.164**
(Pérdidas por deterioro)	(96.135)	(28.400)
Total importe neto	**453.723**	**385.764**

Al 31 de diciembre de 2010 las pérdidas por deterioro procedentes de adjudicaciones son de 95.691 miles de euros.

El Grupo tiene aprobados el plan de realización de los activos no corrientes en venta y la Política de financiación en ventas. Dicho plan implica la colaboración de la red de oficinas, de agentes de la propiedad inmobiliaria, la divulgación de información específica en la página web de la Entidad y la existencia de una unidad específica destinada a la enajenación de los activos adjudicados en pago de deudas.

Según la experiencia histórica del Grupo, los activos no corrientes en venta permanecen en balance un periodo medio que oscila entre uno y tres años. Dado que la mayor parte de los activos no corrientes en venta se corresponden con activos inmobiliarios, el Grupo considera que es posible que parte de dichos activos permanezcan en su balance por un periodo superior al que se deriva de la experiencia histórica del Grupo, dada la situación por la que atraviesa el mercado inmobiliario español.

La venta de activos no corrientes es realizada al contado, con aplazamiento por un plazo prudencial preservando los intereses del Grupo mediante las adecuadas fórmulas jurídicas, o con financiación con garantía hipotecaria en las condiciones habituales para este tipo de operaciones.

No existen ganancias pendientes de reconocer ya que las ventas cumplen los siguientes criterios:

- el comprador no está controlado por la entidad vendedora,
- la entidad no retiene ventajas ni riesgos, de carácter significativo, relacionados con la propiedad del activo vendido,
- la entidad no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente del activo, asociada con su propiedad, y no retiene su control efectivo,
- el porcentaje de venta financiado por la entidad al comprador no excede del que éste obtendría de una entidad de crédito no vinculada con el Grupo,
- la capacidad de pago, presente y futura, del comprador es suficiente para atender el préstamo, y
- el plazo y las condiciones de financiación son similares a las concedidas por la entidad para la financiación de adquisiciones de activos semejantes que no son de su propiedad.

El importe de los préstamos concedidos durante el ejercicio para la financiación de ventas de este tipo de activos es de 19.310 miles de euros (2.099 al 31 de diciembre de 2009) y el importe acumulado de préstamos concedidos es de 30.567 miles de euros (11.257 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

El cuadro siguiente muestra una clasificación por tipo de activo de los activos no corrientes en venta. Asimismo se indica su valor contable (sin considerar las pérdidas por deterioro) que ha sido valorado por un tasador independiente.

	VALOR CONTABLE		VALOR CONTABLE DE LOS ACTIVOS VALORADOS POR TASADOR INDEPENDIENTE	
(Miles de euros)	2010	2009	2010	2009
Activos no corrientes en venta	**549.859**	**414.164**	**527.814**	**384.569**
Residenciales	503.466	390.692	501.886	367.412
Industriales	32.462	22.925	14.453	17.157
Agrícolas	13.931	547	11.475	–

Las tasaciones han sido en su mayoría realizadas en el ejercicio 2010 por sociedades y agencias de tasación que cuentan con una capacidad profesional reconocida y una experiencia reciente en la localidad y categoría de los activos objeto de valoración. El 58% de las valoraciones ha sido realizado por Tasaciones Hipotecarias S.A. y TINSA, Tasaciones Inmobiliarias S.A.

Para calcular el valor de mercado de los activos adquiridos se han usado diferentes métodos de valoración según la tipología de activos. Se ha utilizado el método residual para valorar los suelos, el de actualización para activos en renta y el de comparación para las viviendas. Las características fundamentales de los métodos son las siguientes:

- Método residual: De acuerdo con una proyección de los precios de venta de las unidades a construir se determina el valor de mercado final. A este importe se le detraen los costes de urbanización, construcción, financieros y el margen industrial del promotor, obteniéndose el precio del suelo. En aquellos casos en los que el periodo de gestión y desarrollo sea superior al tiempo medio normal de una promoción, se estima un horizonte temporal del proyecto, realizándose una actualización de los flujos de caja esperados a una tasa de mercado adecuada (método residual dinámico).
- Método de actualización: Para determinar el valor de los inmuebles en renta se calcula el valor actual según la renta de mercado y/o renta actual, teniendo en cuenta la rentabilidad exigida para cada tipología de activo.
- Método de comparación: Parte del principio de sustitución, por el que se compara el inmueble a valorar con otros de los que se conoce su valor. La metodología se basa en la obtención de productos comparables homogéneos, teniendo en cuenta operaciones de compraventa en la zona, ofertas de inmuebles similares y las opiniones de otros operadores del mercado inmobiliario. Para llegar a un valor definitivo se adapta el valor obtenido a las características especificas del inmueble según el estado físico y estructural del inmueble, el diseño y distribución de las superficies, la situación arrendaticia, la ubicación y otros factores (situación urbanística, entorno inmediato, etc.).

14. PARTICIPACIONES

14.1. PARTICIPACIONES EN ENTIDADES ASOCIADAS

En los Anexos I y II se muestra un detalle de las participaciones consideradas como asociadas por el Grupo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, junto con diversas informaciones de carácter relevante sobre las mismas.

El saldo del epígrafe "Participaciones - Entidades asociadas" de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 incluye fondos de comercio asociados a estas participaciones. El detalle de estos fondos de comercio, atendiendo a la entidad que los ha originado se presenta a continuación:

ENTIDAD	2010	2009
(Miles de euros)		
Heraldo de Aragón, S.A.	21.463	24.755
Publicaciones y Ediciones del Alto Aragón, S.A.	1.324	1.324
Rioja Nueva Economía, S.A.	4	4
	22.791	26.083

A continuación se presenta el movimiento de las pérdidas por deterioro de las entidades asociadas durante los ejercicios 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Saldo al inicio del periodo	3.391	8.197
Dotaciones netas (Nota 38)	6.318	(4.470)
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	6.318	2.393
Recuperación con abono a resultados del ejercicio	–	(6.863)
Utilizaciones	–	–
Otros movimientos	(108)	(336)
Saldo al final del periodo	9.601	3.391

El deterioro más significativo está relacionado con la inversión en NH Hoteles, S.A. Los deterioros en entidades asociadas tienen carácter reversible, de acuerdo con la normativa vigente.

Con fecha 28 de diciembre de 2009, las entidades Corporación Financiera Caja de Madrid, S.A., Sociedad de Promoción y Participación Empresarial Caja de Madrid, S.A., Bancaja Inversiones, S.A. y Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, Ibercaja, como accionistas de NH Hoteles, S.A., suscribieron un acuerdo de sindicación de las acciones que mantienen en dicha sociedad. Mediante dicho acuerdo, todos los socios del Sindicato se obligan a ejercitar, de un modo unitario, los derechos políticos que se deriven de las acciones sindicadas y, de forma especial, se comprometen a que todas las acciones sindicadas voten en las Juntas Generales, tanto ordinarias como extraordinarias, que se celebren durante el plazo de vigencia del Sindicato, de un modo unitario.

Las acciones sindicadas suponen el 20,74% del capital de NH Hoteles, S.A., poseyendo Ibercaja el 5,041% de dicho capital. El acuerdo de sindicación se mantendrá vigente hasta el 31 de diciembre de 2011. De acuerdo a lo anterior, Ibercaja considera que posee influencia significativa sobre NH Hoteles, S.A., por lo que considera dicha sociedad como asociada.

Para cuantificar el valor de la inversión la Entidad ha utilizado el valor en uso de dicha inversión determinado por un experto independiente. Éste ha sido obtenido a partir de las estimaciones de flujos de efectivo futuros basadas en las proyecciones de negocio aprobadas por NH Hoteles, S.A. hasta el ejercicio 2015, calculando para el periodo restante un valor residual. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital, con una tasa media del 10,7% (varía en función de los países en los que la sociedad participada está presente). Ibercaja considera que estas hipótesis reflejan la situación del mercado y de la empresa.

La composición de los saldos del epígrafe de participaciones asociadas en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Instrumentos de capital	170.222	181.834
Total importes bruto	**170.222**	**181.834**
(Pérdidas por deterioro)	(9.601)	(3.391)
Total importe neto	**160.621**	**178.443**

14.2. PARTICIPACIONES EN ENTIDADES MULTIGRUPO

En los Anexos I y II se muestra un detalle de las participaciones consideradas multigrupo por el Grupo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, junto con diversas informaciones de carácter relevante sobre las mismas.

De haberse consolidado las entidades multigrupo por el método de integración proporcional, las siguientes magnitudes de los balances consolidados del Grupo al 31 de diciembre de 2010 y de 2009 y de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales terminados en dichas fechas, hubieran experimentado las siguientes modificaciones:

(Miles de euros)	2010	2009
Total activo	106.147	91.042
Total pasivo	106.147	91.042
Margen de intereses	(1.890)	(2.205)
Margen bruto	25.410	24.009
Resultado de explotación	1.426	1.309
Resultado antes de impuestos	(479)	(503)
Resultado del ejercicio	(453)	(397)
Resultado atribuido a la sociedad dominante	–	–

14.3. NOTIFICACIONES SOBRE ADQUISICIÓN DE PARTICIPACIONES

No se han producido adquisiciones ni ventas relevantes de participaciones en el capital de entidades del Grupo, asociadas y multigrupo, por lo que no se presenta información sobre notificaciones de dichas adquisiciones y ventas, en relación con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 53 de la Ley 24/1988, del Mercado de Valores.

15. ACTIVOS POR REASEGUROS

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, la totalidad del saldo de este epígrafe de los balances consolidados se corresponde con la participación en beneficios de las pólizas reaseguradas.

16. ACTIVO MATERIAL

El movimiento habido en este epígrafe del balance consolidado en los ejercicios 2010 y 2009 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	De uso propio	Inversiones inmobiliarias	Cedido en arrendamiento operativo	Obra Social	Total
Coste					
Saldos al 1 de enero de 2009	**1.003.680**	**115.325**	**22.421**	**59.460**	**1.200.886**
Adiciones	69.359	6.556	11.464	1.354	88.733
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(7.571)	(537)	(4.285)	–	(12.393)
Otros traspasos y otros movimientos	35	–	–	–	35
Saldos al 31 de diciembre de 2009	**1.065.503**	**121.344**	**29.600**	**60.814**	**1.277.261**
Adiciones	15.546	37.422	13.871	3.591	70.430
Bajas por enajenaciones o por otros medios	(7.918)	(1.186)	(11.583)	–	(20.687)
Otros traspasos y otros movimientos	(942)	(1.528)	–	(1.490)	(3.960)
Saldos al 31 de diciembre de 2010	**1.072.189**	**156.052**	**31.888**	**62.915**	**1.323.044**
Amortización acumulada					
Saldos al 1 de enero de 2009	**(371.223)**	**(15.231)**	**(4.557)**	**(21.330)**	**(412.341)**
Bajas por enajenaciones o por otros medios	6.400	219	1.688	–	8.307
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(32.492)	(1.047)	(3.558)	(1.891)	(38.988)
Otros traspasos y otros movimientos	–	–	–	–	–
Saldos al 31 de diciembre de 2009	**(397.315)**	**(16.059)**	**(6.427)**	**(23.221)**	**(443.022)**
Bajas por enajenaciones o por otros medios	7.604	312	2.057	–	9.973
Dotaciones con cargo a la cuenta de resultados	(30.147)	(3.037)	(3.864)	(2.107)	(39.155)
Otros traspasos y otros movimientos	(26)	26	–	–	–
Saldos al 31 de diciembre de 2010	**(419.884)**	**(18.758)**	**(8.234)**	**(25.328)**	**(472.204)**
Pérdidas por deterioro					
Saldos al 31 de diciembre de 2009	–	–	–	–	–
Dotación con cargo a resultados del ejercicio	(1.221)	(11.853)	–	–	(13.074)
Recuperación con abono a resultados	–	–	–	–	–
Utilizaciones y otros movimientos	1.011	(1.516)	(157)	–	(662)
Saldos al 31 de diciembre de 2010	**(210)**	**(13.369)**	**(157)**	–	**(13.736)**
Activo material neto					
Saldos al 31 de diciembre de 2009	**668.188**	**105.285**	**23.173**	**37.593**	**834.239**
Saldos al 31 de diciembre de 2010	**652.095**	**123.925**	**23.497**	**37.587**	**837.104**

Al 31 de diciembre de 2010 el importe de los activos materiales en uso totalmente amortizados asciende a 107.800 miles de euros (110.097 al 31 de diciembre de 2009).

16.1. ACTIVO MATERIAL DE USO PROPIO

El desglose, de acuerdo con su naturaleza, de las partidas que integran el saldo de este epígrafe del balance consolidado al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	Coste	Amortización acumulada	Saldo neto
Equipos informáticos y sus instalaciones	128.416	(99.653)	28.763
Mobiliario, vehículos y resto de instalaciones	343.659	(221.207)	122.452
Edificios	538.143	(76.455)	461.688
Obras en curso	55.285	–	55.285
Saldos al 31 de diciembre de 2009	**1.065.503**	**(397.315)**	**668.188**
Equipos informáticos y sus instalaciones	127.512	(106.288)	21.224
Mobiliario, vehículos y resto de instalaciones	346.675	(231.508)	115.167
Edificios	541.637	(82.088)	459.549
Obras en curso	56.155	–	56.155
Saldos al 31 de diciembre de 2010	**1.071.979**	**(419.884)**	**652.095**

Formando parte del saldo neto al 31 de diciembre de 2010 que figura en el cuadro anterior, existen partidas por un importe de 108 miles de euros (89 miles de euros al 31 de diciembre de 2009) correspondientes a inmovilizado material adjudicado en el proceso de recuperación de cantidades adeudadas por terceras partes y que ha sido considerado como de uso propio y no como "Activos no corrientes en venta".

No existen activos que se encuentren temporalmente fuera de servicio ni que se hayan retirado de su uso y que no se hayan clasificado como activos no corrientes en venta. Asimismo no se han recibido durante los ejercicios 2010 y 2009 indemnizaciones de terceros por deterioro de activos, no existiendo indemnizaciones pendientes de recibir al 31 de diciembre de 2010.

No existen compromisos significativos de adquisición de activo material de uso propio ni restricciones a su titularidad al 31 de diciembre de 2010 y 2009.

16.2. INVERSIONES INMOBILIARIAS

En el ejercicio 2010 los ingresos derivados de rentas provenientes de las inversiones inmobiliarias propiedad del Grupo ascendieron a 3.331 miles de euros (2.833 miles de euros en 2009) y los gastos de explotación por amortización y otros gastos relacionados con las mismas ascendieron a 3.037 y 1.188 miles de euros respectivamente (1.047 y 680 miles de euros en el ejercicio 2009).

El epígrafe de inversiones inmobiliarias presenta un saldo bruto de 156.052 miles de euros (123.925 miles de euros neto de amortizaciones y corrección de valor por deterioro) de los cuales 61.475 miles de euros provienen de activos adjudicados. Las pérdidas por deterioro de dichos activos adjudicados ascienden a 12.849 miles de euros.

De dicho saldo, el 89% del valor neto contable está basado en tasaciones realizadas por peritos con capacidad profesional reconocida y experiencia reciente en la localidad y categoría de las inversiones inmobiliarias objeto de la valoración. El 74% de las valoraciones se ha realizado por TINSA, Tasaciones Inmobiliarias S.A., IBERTASA, Sociedad de Tasación y Tasaciones Hipotecarias S.A.

En la Nota 13 se informa sobre los criterios aplicados para determinar el valor razonable de estos activos.

El cuadro siguiente muestra una clasificación por tipo de activo de las inversiones inmobiliarias. Asimismo se indica el valor contable (sin considerar las pérdidas por deterioro) de dichos activos que ha sido valorado por un tasador independiente.

	VALOR CONTABLE		VALOR CONTABLE DE LOS ACTIVOS VALORADOS POR TASADOR INDEPENDIENTE	
(Miles de euros)	2010	2009	2010	2009
Inversiones inmobiliarias	**137.294**	**106.638**	**122.838**	**83.572**
Residenciales	43.676	48.430	42.942	35.972
Industriales	93.500	58.169	79.791	47.600
Agrícolas	118	39	105	–

No existen compromisos significativos para la adquisición o mantenimiento de inversiones inmobiliarias ni restricciones a la titularidad de las mismas al 31 de diciembre de 2010.

16.3. OTROS ACTIVOS CEDIDOS EN ARRENDAMIENTO OPERATIVO

El Grupo incluye en este epígrafe los activos afectos a contratos de renting. En el ejercicio 2010, los ingresos derivados de rentas provenientes de estos activos ascendieron a 5.651 miles de euros (4.864 miles de euros en el ejercicio 2009) y los gastos de explotación por amortización y otros gastos relacionados con los mismos ascendieron a 3.864 y 1.366 miles de euros respectivamente (3.558 y 1.163 miles de euros en el ejercicio 2009).

16.4. PÉRDIDAS POR DETERIORO

Durante el ejercicio 2010 se han registrado 1.221 miles de euros de pérdidas por deterioro de activos materiales de uso propio y 11.853 miles de euros por pérdidas por deterioro de inversiones inmobiliarias (762 y 1.378 miles de euros durante el ejercicio 2009) (Nota 38).

17. ACTIVO INTANGIBLE

El movimiento habido en este epígrafe del balance a lo largo de los ejercicios 2010 y 2009 ha sido el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Saldo al comienzo del ejercicio	**29.524**	**27.942**
Adiciones	4.412	10.218
Amortización	(8.595)	(8.636)
Otros movimientos	–	–
Saldo al cierre del ejercicio	**25.341**	**29.524**

La totalidad del importe de los activos intangibles en los ejercicios 2010 y 2009 está constituido por aplicaciones informáticas utilizadas en el desarrollo de la actividad del Grupo y que son amortizadas en función de su vida útil que inicialmente se estima, con carácter general, de 3 a 5 años.

Al 31 de diciembre de 2010 el importe de los activos intangibles en uso totalmente amortizados es de 22.084 miles de euros (17.473 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

18. RESTO DE ACTIVOS

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Periodificaciones	4.104	3.209
Existencias	344.199	315.641
Operaciones en camino	909	7.164
Resto	2.052	1.914
Total importes bruto	**351.264**	**327.928**
(Pérdidas por deterioro)	(59.552)	(25.202)
Total importe neto	**291.712**	**302.726**

Los deterioros desglosados en el cuadro anterior se corresponden íntegramente con la partida de existencias.

El epígrafe de "Existencias" presenta un saldo de 344.199 miles de euros de los cuales 326.460 miles de euros son activos inmobiliarios de carácter residencial. De los 326.460 miles de euros de activos inmobiliarios, 236.961 miles de euros proceden de activos adjudicados.

Al 31 de diciembre de 2010 las pérdidas por deterioro procedentes de adjudicaciones son de 53.810 miles de euros.

Durante 2010 se ha procedido a tasar todos los activos procedentes de adjudicaciones y el 75% de activos inmobiliarios de carácter residencial que no proceden de adjudicaciones, siendo en todo caso tasaciones realizadas por peritos con capacidad profesional reconocida y experiencia reciente en la localidad y categoría de los activos objeto de la valoración. El 72% de las valoraciones ha sido realizado por TINSA, Tasaciones Inmobiliarias S.A. y General de Valoraciones S.A.

En la Nota 13 se informa sobre los criterios aplicados para determinar el valor razonable de estos activos

19. PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO

A continuación se detallan las partidas que integran los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Depósitos de entidades de crédito (Nota 19.1)	2.075.240	1.289.887
Depósitos de la clientela (Nota 19.2)	29.104.918	28.772.011
Débitos representados por valores negociables (Nota 19.3)	5.594.282	6.430.983
Pasivos subordinados (Nota 19.4)	776.205	775.749
Otros pasivos financieros (Nota 19.5)	254.071	288.699
	37.804.716	37.557.329

19.1. DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

La composición de los saldos de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009, atendiendo a la naturaleza de las operaciones, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2010	2009
A la vista:		
Otras cuentas	9.245	24.108
	9.245	24.108
A plazo o con preaviso:		
Cuentas a plazo	964.357	867.876
Cesión temporal de activos	931.831	–
Otras cuentas	164.864	393.185
	2.061.052	1.261.061
Ajustes por valoración	4.943	4.718
	2.075.240	1.289.887

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2010 ha sido del 0,99% (2,22% durante el 2009).

19.2. DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009, atendiendo a la situación geográfica, a su naturaleza y a las contrapartes de las operaciones, se indica a continuación:

(Miles de euros)	2010	2009
Por situación geográfica		
España	28.995.647	28.676.620
Resto del mundo	109.271	95.391
	29.104.918	**28.772.011**
Por naturaleza		
Cuentas corrientes	6.051.551	6.226.721
Cuentas de ahorro	3.392.642	3.438.861
Depósitos a plazo	13.447.559	13.045.970
Cesiones temporales de activos	981.628	566.543
Cédulas hipotecarias y territoriales	4.875.000	5.175.000
Ajustes por valoración	356.538	318.916
	29.104.918	**28.772.011**
Por contrapartes		
Administraciones Públicas residentes	542.130	580.165
Otros sectores residentes	28.453.517	28.096.455
Administraciones Públicas no residentes	40	122
Otros sectores no residentes	109.231	95.269
	29.104.918	**28.772.011**

En el epígrafe "Cédulas hipotecarias y territoriales" (en el desglose por naturaleza) figuran cédulas hipotecarias singulares emitidas al amparo de lo dispuesto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario por importe de 4.800.000 miles de euros (5.100.000 miles de euros al 31 de diciembre de 2009), así como una cédula territorial emitida al amparo de lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre por importe de 75.000 miles de euros (75.000 miles de euros al 31 de diciembre de 2009). Las emisiones de cédulas hipotecarias y territoriales se han realizado a tipo de interés variable y las emisiones a tipo de interés fijo se encuentran cubiertas del riesgo de tipo de interés mediante la contratación de permutas financieras sobre tipos de interés.

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2010 ha sido del 1,32% (2,20% durante el ejercicio 2009).

19.3. DÉBITOS REPRESENTADOS POR VALORES NEGOCIABLES

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Pagarés y efectos	223.687	924.659
Nominal Cédulas Hipotecarias	1.375.000	725.000
Nominal otros valores asociados a activos financieros transferidos	2.895.024	3.301.773
Nominal otros valores no convertibles	1.300.000	1.600.000
Valores propios	(230.768)	(139.890)
Ajustes por valoración	31.339	19.441
	5.594.282	**6.430.983**

Durante el ejercicio 2010 se ha realizado la emisión del Cuarto Programa de Pagarés de la Caja. El saldo vivo máximo de esta emisión será en cada momento de 1.500.000 miles de euros con un plazo máximo en el momento de su emisión de un año y medio. En el ejercicio 2009 se realizó la emisión del Tercer Programa de Pagarés con un saldo vivo máximo de 1.500.000 miles de euros y con un plazo máximo en el momento de la emisión de un año y medio.

En el ejercicio 2010 se han realizado tres emisiones de cédulas hipotecarias al amparo de lo dispuesto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario por importes de 50.000 miles de euros, 500.000 miles de euros y 100.000 miles de euros.

El detalle de las emisiones de valores asociados a activos financieros transferidos es el siguiente:

(Miles de euros)					IMPORTE SUSCRITO	
Tipo	Interés Nominal	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Nominal emisión	2010	2009
Bonos titulización TDA2	Variable	13.10.2005	(*)	904.500	439.769	533.893
Bonos titulización TDA3	Variable	12.05.2006	(*)	1.007.000	540.383	651.508
Bonos titulización TDA4	Variable	18.10.2006	(*)	1.410.500	739.250	900.525
Bonos titulización TDA5	Variable	11.05.2007	(*)	1.207.000	816.280	927.342
Bonos titulización TDA6	Variable	25.06.2008	(*)	1.521.000	–	–
Bonos titulización TDA ICO-FTVPO	Variable	15.07.2009	(*)	447.200	359.342	288.505
Bonos titulización TDA7	Variable	18.12.2009	(*)	2.070.000	–	–
					2.895.024	**3.301.773**

(*) Estos bonos son amortizados a medida que se amortizan los préstamos hipotecarios que han sido cedidos al correspondiente fondo de titulización.

El detalle de las emisiones de otros valores no convertibles es el siguiente:

(Miles de euros)					IMPORTE SUSCRITO	
Tipo	Interés Nominal	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Nominal emisión	2010	2009
4ª Emisión Bonos simples	Variable	09.02.2006	09.02.2011	600.000	600.000	600.000
5ª Emisión Bonos simples	Variable	20.07.2006	20.07.2012	700.000	700.000	700.000
6ª Emisión Bonos simples	5,50%	28.05.2008	28.05.2010	300.000	–	300.000
					1.300.000	1.600.000

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2010 ha sido del 1,21% (2,11% durante el ejercicio 2009).

19.4. PASIVOS SUBORDINADOS

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Nominal bonos subordinados	624.826	624.826
Nominal participaciones preferentes	150.000	150.000
Ajustes por valoración	1.379	923
	776.205	775.749

La Caja realizó en 2006 una emisión de participaciones preferentes por un importe nominal de 150.000 miles de euros y por tiempo indefinido, pudiendo ser amortizadas a voluntad de la Caja, previa autorización del Banco de España, una vez hayan transcurrido 10 años desde la fecha de emisión. Si no se ejerce el derecho de amortización anticipada, el tipo de interés nominal anual variable de la emisión se verá incrementado desde esa fecha en adelante en 100 puntos básicos.

El detalle de cada una de las emisiones de bonos subordinados es el siguiente:

(Miles de euros)

Emisión	Interés Nominal	Vencimiento	IMPORTE NOMINAL 2010	IMPORTE NOMINAL 2009
12 de diciembre de 1988	Variable	Perpetuo	14.424	14.424
10 de noviembre de 1989	Variable	Perpetuo	14.424	14.424
14 de enero de 1991	Variable	Perpetuo	17.430	17.430
23 de noviembre de 1992	Variable	Perpetuo	28.548	28.548
20 de abril de 2006	Variable	20 de abril de 2018	200.000	200.000
25 de abril de 2007	Variable	25 de abril de 2019	350.000	350.000
			624.826	**624.826**

Las emisiones de los ejercicios 1988, 1989, 1991 y 1992, tienen la posibilidad de amortización voluntaria por parte de la Caja una vez transcurridos 20 años desde su emisión, previa autorización de Banco de España. Para las emisiones de los ejercicios 2006 y 2007, si bien tienen fijado su vencimiento entre los ejercicios 2018 y 2019, la Caja se reserva el derecho a amortizarlas pasados 5 años desde la fecha de emisión y previa autorización de Banco de España. Estas emisiones tienen el carácter de subordinadas y, a efectos de la prelación de créditos, se sitúan detrás de todos los acreedores comunes de la Caja.

Las emisiones de participaciones preferentes y bonos subordinados cuentan con la autorización de Banco de España para su clasificación como recursos propios computables de primera y segunda categoría respectivamente.

Los intereses devengados por los pasivos subordinados durante el ejercicio 2010 han ascendido a 12.173 miles de euros (19.938 miles de euros durante el ejercicio 2009).

El tipo de interés efectivo medio de los instrumentos de deuda clasificados en este epígrafe durante el ejercicio 2010 ha sido del 1,58% (2,47% durante el ejercicio 2009).

19.5. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Obligaciones a pagar	61.828	68.587
Fianzas recibidas	2.835	3.142
Cámaras de compensación	–	2.293
Cuentas de recaudación	135.225	149.397
Cuentas especiales	40.914	49.577
Garantías financieras	1.744	2.107
Otros conceptos	11.525	13.596
	254.071	**288.699**

De acuerdo con la Ley 15/2010 sobre morosidad, se informa que los importes pendientes de pago a los proveedores cuyo plazo de pago es superior a 85 días ascienden a 835 miles de euros. La totalidad de este importe se corresponde con pagos pendientes de realizar a proveedores de bienes cedidos en arrendamiento financiero. En estos casos se ha aplazado el pago por petición expresa del cliente al que se le ha arrendado el activo comprado y con el objetivo de realizar los pagos a medida que se vaya produciendo la ejecución del proyecto por parte del proveedor.

20. PASIVOS POR CONTRATOS DE SEGUROS

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el desglose del saldo de este epígrafe de los balances consolidados es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Provisiones Técnicas para:		
Seguros de vida:	3.555.927	3.442.191
Primas no consumidas y riesgos en curso	11.345	10.011
Provisiones matemáticas	3.544.582	3.432.180
Prestaciones pendientes de pago	24.358	21.147
Participación en beneficios y extornos	10.196	10.206
Seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores	96.318	107.254
	3.686.799	3.580.798

No existen reaseguros aceptados al 31 de diciembre de 2010 ni al 31 de diciembre de 2009.

20.1. GESTIÓN DE RIESGOS POR CONTRATOS DE SEGUROS

Los riesgos en los que incurre el Grupo por los contratos de seguro que suscribe y sus operaciones vinculadas son el de mercado (tipo de interés, concentración, spread y renta variable), contraparte, operacional y suscripción vida.

Los riesgos de mercado, contraparte y operacional de esta actividad son gestionados homogéneamente en todo el grupo Ibercaja de acuerdo con lo indicado en la Nota 3 "Gestión del riesgo". El riesgo propio de la actividad de seguros es el de suscripción vida, que deriva de un posible incremento en el valor de los pasivos como consecuencia de un incumplimiento de las hipótesis bajo las que fueron contratadas las pólizas y engloba una serie de riesgos, siendo los más significativos los que se detallan a continuación:

- Riesgo de longevidad: derivado de variaciones adversas en el cumplimiento de la tabla de mortalidad (riesgo de supervivencia). Su impacto deriva de la contratación de seguros de rentas vitalicias y pólizas de pasivos gestionadas por la Aseguradora, aunque no es significativo. En relación con el riesgo de longevidad, se realiza un seguimiento mensual del resultado técnico de las carteras afectadas, analizando que parte de este resultado se ve afectado por el riesgo de supervivencia.

- Riesgo de caída: nos indica la sensibilidad del valor de los pasivos frente a variaciones en las tasas de rescate; su impacto está asociado a la volatilidad del negocio de ahorro. Se realiza un seguimiento de la evolución histórica del nivel de rescates, teniendo en cuenta la experiencia de años anteriores. Las hipótesis obtenidas de dicho análisis se consideran en la obtención de pasivos para el casamiento de flujos (gestión conjunta de activo y pasivo), para que éstos sean lo más acordes a la realidad en cada momento. De este modo se comprueba que los flujos esperados de los activos son suficientes en tiempo y cuantía para atender los compromisos futuros previstos.
- Riesgo de mortalidad: nos indica la sensibilidad del valor de los pasivos frente variaciones adversas porque la siniestralidad se sitúe por encima de lo previsto; su impacto deriva de la contratación de seguros de vida-riesgo y para gestionar este riesgo, existe un sistema de tarificación en función de las características personales de cada asegurado. Este sistema es revisado periódicamente por una unidad de control y está aceptado por las compañías de reaseguro.

Asimismo, para el control y seguimiento del riesgo de mortalidad, la compañía realiza una revisión mensual de la siniestralidad asociada a cada producto comercializado, así como de la incidencia de esta variable sobre la cuenta de resultados de cada producto.

Con independencia de la tabla de mortalidad aplicada para el cálculo de la prima, que depende del tipo de producto, fecha de inicio de comercialización u otros aspectos, se han considerado como referencia para la comparación que se realiza en el cuadro siguiente las tablas de mortalidad PERM/F-2000P, que fueron aprobadas por la Resolución de 3 de octubre de 2000 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por la que se da cumplimiento a lo previsto en el número 5 de la disposición transitoria segunda del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

A continuación se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo vida y su comparación con la siniestralidad esperada.

	SEGUROS DE VIDA AHORRO		RENTAS VITALICIAS		SEGUROS UNIT LINKED		SEGUROS VIDA-RIESGO INDIVIDUAL		TOTAL SEGUROS DE VIDA	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Cartera al 31 diciembre (nº de contratos)	232.489	217.553	26.830	22.106	13.398	15.348	230.248	214.165	502.965	469.172
Nº siniestros esperados	955	876	1.130	939	77	83	269	248	2.431	2.146
Nº siniestros reales	593	423	896	680	54	41	232	183	1.775	1.327
Porcentaje	62,10%	48,29%	79,32%	72,45%	70,18%	49,48%	86,28%	73,70%	73,03%	61,84%

Por otra parte, la aseguradora establece una política de cesión de riesgos a compañías reaseguradoras líderes en el sector que mitiga tanto el riesgo por dispersión de capitales asegurados como la acumulación de siniestralidad derivada de un mismo suceso. La adecuación de esta política de reaseguro al volumen de negocio de la compañía fue validada durante el ejercicio 2008 por el departamento de estudios actuariales de una compañía reaseguradora. Se ha realizado una revisión de la política de reaseguro durante el ejercicio 2010 por el departamento técnico de Ibercaja Vida.

20.2. CONCENTRACIÓN DEL RIESGO DE SEGUROS

El Grupo lleva a cabo una política de diversificación de riesgos aseguradores y dispone de mecanismos que le permiten detectar todo tipo de concentraciones de riesgo. Es una práctica habitual el uso de contratos de reaseguro como elemento mitigador del riesgo derivado de concentraciones o acumulaciones de garantías superiores a los niveles máximos de aceptación.

En los cuadros siguientes se presentan las primas emitidas clasificadas en función de diferentes características:

(Miles de euros)	2010	2009
Primas seguros de vida-riesgo	32.503	31.794
Primas seguros de ahorro	1.106.883	1.112.641
	1.139.386	**1.144.435**
Primas por contratos individuales	1.120.423	1.122.229
Primas por contratos de seguros colectivos	18.963	22.206
	1.139.386	**1.144.435**
Primas periódicas	276.723	179.779
Primas únicas	862.663	964.656
	1.139.386	**1.144.435**
Primas de contratos sin participación en beneficios	1.117.330	1.118.363
Primas de contratos con participación en beneficios	18.002	21.063
Primas de contratos en que el riesgo de inversión es del tomador del seguro	4.054	5.009
	1.139.386	**1.144.435**

Las primas por contratos de seguros detalladas en el cuadro anterior se presentan en la cuenta de resultados dentro del epígrafe “Ingresos de contratos de seguros y reaseguros”, el cual recoge un importe de ingresos por reaseguro de 4.696 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (5.018 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

De acuerdo con los criterios expresados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se señalan como individuales aquellos seguros en los que, pese a estar formalizados sobre una póliza colectiva, las obligaciones de pago de prima y los derechos inherentes, corresponden al asegurado. La totalidad de la cartera de primas ha sido contratada en territorio español.

20.3. SENSIBILIDAD AL RIESGO DE SEGURO

Periódicamente el Grupo realiza análisis de sensibilidad estresando cada uno de los componentes de riesgo de su cartera de manera aislada, que afectan tanto al activo como al pasivo, siguiendo la metodología de Solvencia II.

Los flujos de activos y pasivos se descuentan a la curva Euroswap al 31 de diciembre de 2010 y el impacto que produce una variación de la curva de tipos de interés es el siguiente:

- Un aumento paralelo de 50 puntos básicos en la curva de descuento, supone una reducción del 1,51% del valor del activo y del 2,70% del valor del pasivo.
- Una disminución paralela de 50 puntos básicos en la curva de descuento, supone un aumento del 1,58% del valor del activo y del 2,88% del valor del pasivo.

Dado que la mayoría de las carteras de la aseguradora están inmunizadas, y teniendo en cuenta su clasificación a efectos contables, un cambio en la estructura de tipos de interés tanto al alza como a la baja, no tiene un efecto significativo en la cuenta de resultados.

21. PROVISIONES PARA RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES Y OTRAS PROVISIONES

A continuación se muestran los movimientos de los ejercicios 2010 y 2009 y la finalidad de las provisiones registradas en los epígrafes de los balances consolidados al 31 de diciembre de los ejercicios 2010 y 2009:

(Miles de euros)	Fondos para pensiones y obligaciones similares	Provisiones para impuestos	Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	Otras provisiones
Saldos al 1 de enero de 2009	**144.428**	**24.191**	**29.071**	**132.745**
Dotación con cargo a resultados:				
Intereses y cargas asimiladas	222	–	–	–
Dotaciones a provisiones y otros	173	676	2.515	167.102
Reversión de provisiones con abono a resultados	–	(2.532)	(9.703)	(120.198)
Provisiones utilizadas	(2.298)	(950)	–	–
Otros movimientos	(7.701)	(3.308)	132	7.111
Saldos al 31 de diciembre de 2009	**134.824**	**18.077**	**22.015**	**186.760**
Dotación con cargo a resultados:				
Intereses y cargas asimiladas	157	–	–	–
Dotaciones a provisiones y otros	142	–	5.620	136.766
Reversión de provisiones con abono a resultados	–	–	(17.866)	(226.026)
Provisiones utilizadas	(1.954)	(631)	–	–
Otros movimientos	(5.421)	(2.011)	22	407
Saldos al 31 de diciembre de 2010	**127.748**	**15.435**	**9.791**	**97.907**

La composición del epígrafe de "Provisiones - Fondos para pensiones y obligaciones similares" se detalla en la Nota 36 "Gastos de personal".

El epígrafe de "Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes" recoge las pérdidas por deterioro asociadas a las garantías financieras concedidas por la Entidad (Nota 28.1).

El epígrafe de "Provisiones - Otras provisiones" del cuadro anterior recoge el saldo correspondiente a provisiones constituidas para cubrir gastos, quebrantos o hacer frente a responsabilidades probables o ciertas de litigios en curso u otras obligaciones derivadas del desarrollo de la actividad del Grupo.

22. RESTO DE PASIVOS

La composición del saldo de este epígrafe de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 es la siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Periodificación de gastos de personal	40.361	35.277
Operaciones en camino	1.091	2.292
Resto	45.027	89.481
	86.479	**127.050**

23. AJUSTES POR VALORACIÓN

23.1. ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA

Este epígrafe de los balances consolidados recoge el importe neto de las variaciones del valor razonable de los activos clasificados como disponibles para la venta que, conforme a lo dispuesto en la Nota 2, deben clasificarse como parte integrante del patrimonio consolidado del Grupo, neto del correspondiente efecto impositivo (cuyo movimiento figura detallado en la Nota 25.4), variaciones que se registran en las cuentas de pérdidas y ganancias cuando tiene lugar la venta de los activos en los que tienen su origen o cuando se produce el deterioro de los mismos.

Los ajustes por valoración se desglosan en 88.656 miles de euros por plusvalías de renta variable cotizada y no cotizada (86.021 miles de euros de plusvalías al 31 de diciembre de 2009) y en 82.691 miles de euros de minusvalías por renta fija cotizada (16.440 miles de euros de plusvalías al 31 de diciembre de 2009).

23.2. ENTIDADES VALORADAS POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN

Este epígrafe de los balances consolidados recoge el importe neto de las variaciones del valor razonable de los activos clasificados como disponibles para la venta correspondientes a las entidades valoradas por el método de la participación que, conforme a lo dispuesto en la Nota 2, deben clasificarse como parte integrante del patrimonio consolidado del Grupo, neto del correspondiente efecto impositivo, variaciones que se registran en las cuentas de pérdidas y ganancias cuando tiene lugar la cancelación de los pasivos en los que tienen su origen.

Los ajustes por valoración se desglosan en 1.195 miles de euros de plusvalías por renta variable cotizada y no cotizada (767 miles de euros de minusvalías al 31 de diciembre de 2009), en 2 miles de euros de minusvalías por renta fija cotizada (215 miles de euros de minusvalías al 31 de diciembre de 2009) y en 349 miles de euros de minusvalías por otros conceptos (0 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

23.3. RESTO DE AJUSTES POR VALORACIÓN

Este epígrafe de los balances consolidados recoge el importe de los restantes ajustes por valoración registrados en el patrimonio neto.

Los ajustes por valoración corresponden a 28.423 miles de euros por corrección de asimetrías contables (Nota 2.19) al 31 de diciembre de 2010 (31.116 miles de euros de ajustes por valoración negativos al 31 de diciembre de 2009) y 3.752 miles de euros de subvenciones pendientes de imputar a resultados (3.864 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

24. RESERVAS

La dotación a reservas se determina en base a las disposiciones contenidas en la Ley 13/1985 y en el Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, que regulan el nivel mínimo de recursos propios que deben mantener los intermediarios financieros.

Las Cajas de Ahorros deben destinar a reservas o a fondos genéricos como mínimo un 50% de sus resultados una vez deducido el Impuesto sobre Beneficios.

Las reservas de revalorización, que ascienden a 215.287 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (217.000 miles de euros al 31 de diciembre de 2009), no podrán ser distribuidas, directa o indirectamente, a menos que la plusvalía haya sido realizada, entendiéndose que así ha sido cuando:

a) Los elementos patrimoniales actualizados hayan sido contablemente amortizados en la parte correspondiente a dicha amortización.

b) Los elementos patrimoniales actualizados hayan sido transmitidos o dados de baja contablemente.

25. SITUACIÓN FISCAL

25.1. GRUPO FISCAL CONSOLIDADO

El Grupo Ibercaja no ha constituido Grupo Fiscal Consolidado. De este modo las sociedades del Grupo presentan individualmente sus declaraciones del Impuesto sobre Beneficios de acuerdo con la normativa fiscal aplicable.

25.2. EJERCICIOS SUJETOS A INSPECCIÓN FISCAL

En 2010 las autoridades fiscales han iniciado actuaciones de carácter parcial en relación con el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2005 y 2006. Al 31 de diciembre de 2010 no han concluido dichas actuaciones.

Tras la suscripción de las correspondientes actas de inspección en marzo de 2009 y la inspección fiscal en curso mencionada anteriormente, están abiertos a revisión por las autoridades fiscales los ejercicios 2005 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades de la Caja. Para el resto de tributos, son susceptibles de inspección los períodos posteriores a diciembre de 2006.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, la Caja tiene reconocido un derecho frente a la Administración Tributaria por importe de 2.108 miles de euros como consecuencia de un acta de inspección en la que se reconoce un menor importe de devolución al previamente solicitado por la Caja, al existir una diferencia de criterio en la determinación de las rentas susceptibles de acoger a la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2000 y 2001. El acta fue firmada en disconformidad y se encuentra recurrida. Este derecho de cobro reconocido en el activo de balance se encuentra íntegramente provisionado, por lo que como resultado del acta incoada no cabe esperar efectos adversos en los estados financieros de la Caja.

Igualmente, en marzo de 2009 se firmaron dos actas de inspección consecuencia de una diferencia de criterio en cuanto a la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2002, por un lado, y 2003 y 2004, por otro. Ambas actas han sido recurridas, y se ha reconocido la correspondiente provisión en el pasivo del balance, por importe de 940 mil euros.

Debido a posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable, podrían existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. Sin embargo, en opinión del Consejo de Administración y de la Dirección de la Caja, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a la situación financiero-patrimonial y a los resultados de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja y sus sociedades dependientes.

25.3. CONCILIACIÓN DE LOS RESULTADOS CONTABLE Y FISCAL

A continuación se presenta la conciliación entre el resultado consolidado antes de impuestos de los ejercicios 2010 y 2009 y el gasto por Impuesto sobre Beneficios:

(Miles de euros)	2010	2009
Resultado consolidado antes de impuestos	**133.527**	**181.566**
Impuesto sobre beneficios al tipo impositivo general	40.058	54.470
Efecto de las diferencias permanentes	(9.350)	(10.852)
Otros ajustes del proceso de consolidación	7.674	7.915
Deducciones y bonificaciones en la cuota	(4.221)	(7.787)
Gasto del ejercicio por impuesto sobre beneficios	**34.161**	**43.746**
Ajustes en el gasto del impuesto de ejercicios anteriores	144	(2.692)
Dotación a las Provisiones para Impuestos	(2.011)	(2.532)
Total gasto por impuesto sobre beneficios	**32.294**	**38.522**

En la Nota 21 se presenta el saldo y el movimiento registrado en el epígrafe "Provisiones - Provisiones para impuestos" del balance consolidado en los ejercicios 2010 y 2009.

De acuerdo con la Disposición Transitoria Tercera de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, la Entidad procedió a realizar un aumento en la base imponible del Impuesto sobre Beneficios para integrar las rentas acogidas al régimen de diferimiento, aplicando la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios prevista en el artículo 42 del texto refundido de la Ley de dicho impuesto, por importe de 5.057 miles de euros.

En los ejercicios 2010 y 2009, se han producido rentas susceptibles de acogerse a la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios, habiéndose completado el compromiso de reinversión de la citada deducción. En el siguiente cuadro se detallan los beneficios extraordinarios acogidos a la misma:

AÑO OBTENCIÓN RENTA	RENTA ACOGIDA*	AÑO DE MATERIALIZACIÓN REINVERSIÓN
1998	3.498	2001
1999	190	2001
2001	6.001	2002
2002	6.017	2002
2003	4.181	2003
2004	6.707	2004
2005	4.486	2007
2006	14.633	2005-2007
2007	3.380	2007
2008	101.953	2007-2011
2009	1.598	2008-2012
2010 (previsión)	1.231	2009-2013

* Miles de euros.

25.4. IMPUESTOS DIFERIDOS DEUDORES Y ACREEDORES

Al amparo de la normativa fiscal vigente en España en los ejercicios 2010 y 2009 han surgido determinadas diferencias temporarias y créditos fiscales que deben ser tenidas en cuenta al tiempo de cuantificar el correspondiente gasto del impuesto sobre beneficios consolidado. El saldo y el movimiento de los impuestos diferidos registrados en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 son los siguientes:

(Miles de euros)	IMPUESTOS DIFERIDOS DEUDORES	IMPUESTOS DIFERIDOS ACREEDORES
Saldo al 1 de enero de 2009	**224.734**	**104.267**
Regularización ejercicio anterior	(6.489)	–
Generado en el ejercicio	43.068	10.109
Aplicado en el ejercicio	(29.194)	(654)
Variación impuestos diferidos aplicados sobre el patrimonio neto	(5.809)	32.232
Saldo al 31 de diciembre de 2009	**226.310**	**145.954**
Regularización ejercicio anterior	1.068	–
Generado en el ejercicio	135.218	8.012
Aplicado en el ejercicio	(111.102)	(628)
Variación impuestos diferidos aplicados sobre el patrimonio neto	–	(15.887)
Saldo al 31 de diciembre de 2010	**251.494**	**137.451**

De los impuestos diferidos deudores generados en el ejercicio 2010, un importe de 65.738 miles de euros corresponden a créditos fiscales.

El detalle de los activos y pasivos por impuestos diferidos del Grupo Ibercaja, clasificado por tipos de diferencia temporaria y crédito fiscal es el siguiente:

(Miles de euros)	ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS		PASIVOS FISCALES DIFERIDOS	
	2010	2009	2010	2009
Deterioro activos financieros	58.336	128.457	1.501	–
Compromisos por pensiones y otras provisiones	39.068	64.895	–	–
Inmovilizado	–	–	99.764	100.466
Activos adjudicados	52.313	–	–	–
Otros ajustes	6.617	3.536	19.841	13.256
Total diferencias temporarias con contrapartida en la cuenta de resultados	**156.334**	**196.888**	**121.106**	**113.722**
Ajustes valoración activos disponibles para la venta	–	–	2.556	43.911
Resto	–	–	13.789	(11.679)
Total diferencias temporarias con contrapartida en patrimonio neto	**–**	**–**	**16.345**	**32.232**
Crédito por BIN pendientes de compensar	71.098	29.422	–	–
Crédito por deducciones pendientes de aplicar	24.062	–	–	–
Total créditos fiscales	**95.160**	**29.422**	**–**	**–**
	251.494	**226.310**	**137.451**	**145.954**

La Entidad ha procedido al registro de los créditos fiscales anteriores ya que considera que no existen dudas razonables en cuanto a la obtención en los próximos ejercicios de resultados positivos suficientes que permitan su recuperación.

25.5. DEDUCCIONES POR PÉRDIDAS POR DETERIORO DE VALORES REPRESENTATIVOS DE LA PARTICIPACIÓN EN EL CAPITAL DE ENTIDADES QUE NO COTIZAN EN MERCADOS REGULADOS Y EN ENTIDADES DEL GRUPO, ASOCIADAS Y MULTIGRUPO

Por otra parte, en aplicación del artículo 12.3 del texto tefundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, la Caja ha deducido en el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2009 y 2010 (previsión) por el concepto de deterioro sin imputación contable de participaciones en el capital de entidades del grupo, multigrupo y asociadas las cantidades de 4.774 y 1.147 (previsión) miles de euros, respectivamente. Las cantidades integradas en la base imponible de 2010 por este concepto ascienden a 2.524 miles de euros según la previsión realizada, por lo que las cantidades pendientes de integrar por este tema sumarían 5.003 miles de euros tras la previsión para 2010.

La diferencia acumulada en los ejercicios 2009 y 2010 de los fondos propios de las referidas entidades participadas asciende a 53.238 y 8.344 (previsión) miles de euros, respectivamente.

26. VALOR RAZONABLE

26.1. VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

A continuación, se detalla el valor razonable de los activos y pasivos financieros de la Caja al 31 de diciembre de 2010 y 2009, comparado con su correspondiente valor en libros reflejado en el balance a esa misma fecha; asimismo, se incluye un desglose del valor razonable en función del sistema de valoración (niveles 1, 2 y 3):

			JERARQUÍA VALOR RAZONABLE		
(Miles de euros) 2010	Total balance	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Caja y depósitos en bancos centrales	427.028	427.078	–	–	427.078
Cartera de negociación	43.875	43.875	1.150	12.208	30.517
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	128.800	128.800	70.767	58.033	–
Activos fin. disponibles para la venta	5.832.819	5.767.066	5.144.538	363.615	258.913
Inversiones crediticias	34.282.701	35.936.580	–	169.623	35.766.957
Cartera de inversión a vencimiento	1.718.374	1.621.997	1.621.997	–	–
Derivados de cobertura	459.203	459.203	–	459.203	–
Total activos financieros	**42.892.800**	**44.384.599**	**6.838.452**	**1.062.682**	**36.483.465**
Cartera de negociación	34.791	34.791	–	6.363	28.428
Pasivos financieros a coste amortizado	37.804.716	37.871.061	–	37.616.990	254.071
Derivados de cobertura	161.254	161.254	–	161.254	–
Total pasivos financieros	**38.000.761**	**38.067.106**	**–**	**37.784.607**	**282.499**

			JERARQUÍA VALOR RAZONABLE		
(Miles de euros) 2009	Total balance	Valor razonable	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Caja y depósitos en bancos centrales	1.404.633	1.404.552	–	–	1.404.552
Cartera de negociación	62.885	62.885	1.664	26.481	34.740
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	139.955	139.955	79.787	60.168	–
Activos fin. disponibles para la venta	4.609.275	4.556.688	3.889.806	405.235	261.647
Inversiones crediticias	34.405.286	35.895.216	–	1.342	35.893.874
Cartera de inversión a vencimiento	1.605.069	1.621.586	1.621.586	–	–
Derivados de cobertura	405.223	405.223	–	405.223	–
Total activos financieros	**42.632.326**	**44.086.105**	**5.592.843**	**898.449**	**37.594.813**
Cartera de negociación	37.065	37.065	–	5.123	31.942
Pasivos financieros a coste amortizado	37.557.329	36.545.208	–	36.256.509	288.699
Derivados de cobertura	96.652	96.652	–	96.652	–
Total pasivos financieros	**37.691.046**	**36.678.925**	**–**	**36.358.284**	**320.641**

Los criterios utilizados en la determinación de los valores razonables han sido los siguientes:

- Nivel 1: utilizando los precios cotizados en mercados activos para los instrumentos financieros.
- Nivel 2: utilizando precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares u otras técnicas de valoración en las que todos los inputs significativos están basados en datos de mercado directa o indirectamente observables.
- Nivel 3: utilizando técnicas de valoración en las que algún input significativo no está basado en datos de mercado observables.

En particular las técnicas de valoración utilizadas en los niveles 2 y 3, así como las hipótesis consideradas, para la determinación de los valores razonables han sido:

- Caja y depósitos en bancos centrales: Se ha considerado que su valor razonable coincide con el valor registrado en libros al ser saldos a la vista o realizables en el corto plazo.
- Valores representativos de deuda y permutas financieras de tipos de interés: Se han utilizado técnicas de valoración basadas en el descuento de los flujos, utilizando la curva de tipos de interés y el spread de mercado para instrumentos similares.
- Opciones: se valoran mediante la cotización facilitada por las contrapartes.
- Instrumentos de capital valorados a valor razonable: En general su valor razonable se obtiene por descuento de los flujos de efectivo estimados, los cuales se derivan de los planes de negocio de las empresas participadas para un periodo generalmente de cinco años, calculando para el periodo restante un valor residual. Estos flujos se han descontado usando tipos de mercado y ajustados al coste medio de capital. No obstante, en el caso de los instrumentos de capital relacionados con empresas inmobiliarias, se considera que la mejor aproximación al valor razonable se obtiene a través de su patrimonio neto ajustado por las plusvalías que se deriven de tasaciones realizadas por expertos independientes.
- Instrumentos de capital valorados al coste: Existen instrumentos de capital no cotizados clasificados en la cartera de activos financieros disponibles para la venta que se registran a coste histórico, por un importe de 65.753 miles de euros. Para estos instrumentos se han registrado las eventuales pérdidas por deterioro que pudieran existir al 31 de diciembre de 2010 (Nota 9).
- Crédito a la clientela (inversiones crediticias): La técnica de valoración utilizada se ha basado en el descuento de los flujos futuros estimados o estimables, considerando las fechas de vencimiento y de repreciación de intereses, calculados a partir de la curva de tipos de interés del interbancario y de la deuda a una fecha dada. Adicionalmente se ha tenido en cuenta una amortización anticipada del 5% del importe total. Este porcentaje está basado en información histórica de la Caja y es utilizado en la gestión interna.

En este caso se estima que no existen diferencias significativas por riesgo de crédito entre su valor contable y su valor razonable ya que el Grupo ha cuantificado el nivel de provisiones por riesgo de crédito para su cartera de riesgo crediticio conforme a la normativa contable que le es de aplicación y que se considera suficiente para cubrir dicho riesgo crediticio. No obstante, en un entorno de crisis económica y financiera como el actual y dado que no existe un mercado para dichos activos financieros, el importe por el que pudieran intercambiarse dichos activos entre partes interesadas podría resultar distinto a su valor neto registrado ya que el potencial adquirente podría tener en cuenta las pérdidas incurridas y contabilizadas siguiendo la normativa contable aplicable y su mejor estimación de las que podría haber en el futuro.

- Depósitos de la clientela: La técnica de valoración utilizada se ha basado en el descuento de los flujos futuros estimados o estimables, considerando las fechas de vencimiento y de repreciación de intereses, calculados a partir de la curva de tipos de interés del interbancario y de la deuda a una fecha dada.
- Débitos representados por valores negociables y pasivos subordinados: Se han valorado utilizando precios o spread de mercado de instrumentos similares.

Las causas por las que pueden existir diferencias entre el valor razonable y el valor contable de los instrumentos financieros son las siguientes:

- En los instrumentos emitidos a tipo fijo, el valor razonable del instrumento varía en función de la evolución de los tipos de interés de mercado. La variación es superior cuanto mayor sea la vida residual del instrumento.
- En los instrumentos emitidos a tipo variable, el valor razonable puede diferir del valor contable, si los márgenes respecto al tipo de interés de referencia han variado desde la emisión del instrumento. Si los márgenes se mantienen constantes, el valor razonable coincide con el valor contable sólo en las fechas de repreciación. En el resto de fechas existe riesgo de tipo de interés para los flujos que ya están determinados.

La Entidad realiza un análisis en relación a si los mercados en los que cotizan sus instrumentos financieros pueden considerarse activos, de acuerdo con la normativa contable aplicable. En caso de que dejaran de ser activos, los instrumentos financieros dejan de valorarse de acuerdo con los criterios del nivel 1 de la jerarquía de valor razonable y pasan a valorarse con los criterios del nivel 2 o nivel 3.

El valor contable de los instrumentos financieros que han dejado de valorarse durante el ejercicio 2010 con criterios de nivel 1 y han pasado a valorarse con criterios del nivel 2, como consecuencia de que el mercado en el que cotizan ha dejado de ser activo, asciende a 22.491 miles de euros. Al 31 de diciembre de 2010, el valor contable de todos los instrumentos financieros cotizados que, como consecuencia de que su mercado no puede considerarse activo ascienden a 33.121 miles de euros (22.491 miles de euros nivel 2 y 10.630 miles de euros nivel 3).

En el caso de determinados instrumentos financieros (fundamentalmente la cartera de negociación y la operativa relacionada con derivados financieros), sus cambios en el valor razonable tienen contrapartida en la cuenta de resultados. El detalle del efecto en la cuenta de pérdidas y ganancias producido por los cambios en el valor razonable es el siguiente, clasificado en función del nivel de jerarquía del valor razonable en los que se encuentran los instrumentos financieros:

(Miles de euros)	2010	2009
Nivel 1	(13.451)	1.241
Nivel 2	22.045	31.818
Nivel 3	(195)	(844)
	8.399	**32.215**

26.2. VALOR RAZONABLE DEL INMOVILIZADO MATERIAL

Con fecha 1 de enero de 2004 el Grupo se acogió al apartado 16 de la NIIF 1, en virtud de la cual revalorizó la mayor parte de sus activos inmobiliarios, generándose una plusvalía bruta de 349.114 miles de euros.

El Grupo estima que no existen diferencias significativas entre el valor contable y el valor razonable del inmovilizado material, una vez practicada la revalorización.

27. OBRA SOCIAL

Los fines de la Obra Social, de acuerdo a los estatutos de la Caja, consisten en la financiación de obras sociales y culturales propias o en colaboración, orientadas hacia la formación, los servicios de asistencia social y sanitaria, la investigación, la innovación, la cultura y otras actuaciones de carácter estratégico que impulsen y fomenten el desarrollo socioeconómico en su ámbito de actuación territorial.

En el año 2010 la Obra Social de Ibercaja contó con un presupuesto de 42.000 miles de euros (56.175 miles de euros en el año 2009).

La financiación aplicada se ha distribuido en un 32% a cubrir la demanda de acciones culturales y tiempo libre; un 32% a actividades de asistencia social y sanitaria; un 28% a educación, investigación, desarrollo y fomento del empleo y un 8% al mantenimiento y rehabilitación del patrimonio artístico y a las actividades de protección de la naturaleza y el medio ambiente.

Estas cifras se han repartido en actividades propias y en colaboración. En total, han sido más de 850 las ayudas y los convenios con organizaciones no gubernamentales, entes públicos, asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro. La colaboración se ha distribuido en todas las zonas de actuación donde está presente la Entidad, y en los países en vías de desarrollo.

Dada la situación económica actual y el incremento de las necesidades sociales de los colectivos más débiles, la Obra Social se ha esforzado en potenciar la parte del presupuesto que destina a fines asistenciales y al desarrollo de proyectos de ayuda a los más desfavorecidos.

En 2010 se han considerado prioritarios los proyectos destinados a fomentar la inserción socio-laboral de las personas con discapacidad física o psíquica y las relacionadas con colectivos en riesgo de exclusión. También se ha prestado especial atención a iniciativas centradas en la atención de primeras necesidades, drogodependencia y enfermedad de Alzheimer. Una parte de las ayudas aportadas a estos fines se ha canalizado a través de la 6ª Convocatoria de Proyectos Sociales en la que se aprobaron 264 proyectos en toda España por un total de 2.642 miles de euros.

Además, se ha reforzado también la presencia de la Obra Social de Ibercaja en los países en vías de desarrollo, liderando varias campañas en las que se ha llamado a la solidaridad con los pueblos más desfavorecidos y afectados por terremotos e inundaciones. En 2010 se ha colaborado en 30 proyectos y más de 17 países, con el objetivo de apoyar las iniciativas que dan solución a los derechos más fundamentales del ser humano. De especial relevancia ha sido el apoyo prestado a Haití, en donde la aportación de la Obra Social de Ibercaja (234 miles de euros) unida a los fondos aportados por empleados y clientes de la entidad ha superado los 700 miles de euros.

En cuanto a las actividades relacionadas con el ámbito cultural y educativo, Ibercaja continúa organizando exposiciones, conferencias, cursos y conciertos, y convocando becas de formación para artistas. Se ha colaborado activamente con otras entidades en la puesta en marcha de festivales y certámenes audiovisuales, de música, de arte o de novela.

Destacan especialmente los Programas Didácticos Ibercaja, que en 2010 han cumplido los 20 años de existencia; en las dos últimas décadas, más de 10 millones de escolares de toda España han disfrutado de estas actividades relacionadas con la música, la danza, el teatro, las artes plásticas y las ciencias de la naturaleza entre otras.

Por último, la protección del Patrimonio Artístico ha contado con destacables actuaciones en programas de restauración, formación y difusión, que contribuyen a garantizar la pervivencia de la riqueza histórica y se convierten en un incentivo económico en las distintas áreas de la geografía española.

Por octavo año consecutivo, se ha publicado una nueva Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Medioambientales, con el propósito de fomentar los intereses de la sociedad en el Medio Ambiente brindando apoyo económico al desarrollo de proyectos de carácter innovador y de calidad, con la incorporación de aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación medioambiental en España.

A continuación se presenta un desglose de las partidas del balance en el que se incluyen los activos y pasivos afectos a la Obra Social de la Caja, junto con sus respectivos saldos al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Activo		
Activo material (neto) afecto a la Obra Social		
Mobiliario e instalaciones	7.551	8.165
Inmuebles	30.036	29.428
	37.587	**37.593**
Pasivo		
Dotación aplicada a activo material	37.587	37.593
Dotación aplicada a otras inversiones	–	–
Gastos comprometidos en el ejercicio	42.000	56.175
Gastos de mantenimiento del ejercicio corriente	(35.942)	(46.814)
Importes no comprometidos	28.900	23.055
	72.545	**70.009**

A continuación se presenta el movimiento habido en el pasivo del cuadro anterior durante los ejercicios 2010 y 2009:

(Miles de euros)	DOTACIÓN	RESERVA ACTUALIZACIÓN	GASTOS DE MANTENIMIENTO	TOTAL
Saldos al 1 de enero de 2009	**119.425**	**–**	**(54.885)**	**64.540**
Cancelación gastos mantenimiento 2008	(54.885)	–	54.885	–
Presupuesto OBS 2008	56.175	–	–	56.175
Gastos mantenimiento 2009	–	–	(46.814)	(46.814)
Resultados en venta de inmovilizado y otros	(3.892)	–	–	(3.892)
Saldos al 31 de diciembre de 2009	**116.823**	**–**	**(46.814)**	**70.009**
Cancelación gastos mantenimiento 2009	(46.814)	–	46.814	–
Presupuesto OBS 2009	42.000	–	–	42.000
Gastos mantenimiento 2010	–	–	(35.942)	(35.942)
Resultados en venta de inmovilizado y otros	(3.522)	–	–	(3.522)
Saldos al 31 de diciembre de 2010	**108.487**	**–**	**(35.942)**	**72.545**

La Obra Social y Cultural de las Cajas de Ahorros se regula por las normas contenidas en el Real Decreto 2290/1977, de 27 de agosto, y en la Ley 13/1985 que, entre otros aspectos, disponen que las cajas destinarán a la financiación de las obras sociales la totalidad de los excedentes que, de conformidad con las normas vigentes, no hayan de integrar sus reservas.

El Fondo de la Obra Social recoge las dotaciones con cargo a los excedentes de la Caja para la creación y mantenimiento de las citadas obras de carácter benéfico-social. Su saldo, en la medida en que no se materialice en el ejercicio, será destinado al mantenimiento de las obras sociales o a nuevas inversiones.

Del total de activos materiales afectos a la Obra Social, 245 miles de euros se encuentran asociados a Obra Social en Colaboración al 31 de diciembre de 2010 (253 miles de euros al 31 de diciembre de 2009) y el resto se encuentra afecto a Obra Social Propia.

28. OTRA INFORMACIÓN SIGNIFICATIVA

28.1. RIESGOS CONTINGENTES

A continuación se muestra el detalle al 31 de diciembre de 2010 y 2009 de las garantías financieras otorgadas, atendiendo al riesgo máximo asumido por el Grupo en relación con las mismas:

(Miles de euros)	2010	2009
Avales y otras cauciones prestadas	**620.488**	**1.310.176**
Avales financieros	123.344	165.894
Otros avales y cauciones	497.144	1.144.282
Créditos documentarios irrevocables	**23.705**	**26.460**
Emitidos irrevocables	23.705	26.324
Confirmados irrevocables	–	136
Activos afectos a obligaciones de terceros	**234**	**234**
	644.427	1.336.870

Una parte significativa de estos importes llegará a su vencimiento sin que se materialice ninguna obligación de pago para las entidades, por lo que el saldo conjunto de estos compromisos no puede ser considerado como una necesidad futura real de financiación o liquidez a conceder a terceros por el Grupo.

Los ingresos obtenidos de los instrumentos de garantía se registran en los epígrafes "Comisiones Percibidas" e "Intereses y rendimientos asimilados" (por el importe correspondiente a la actualización del valor de las comisiones) de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas del ejercicio 2010 y 2009 y se calculan aplicando el tipo establecido contractualmente sobre el importe nominal de la garantía.

Las provisiones registradas para la cobertura de estas garantías prestadas, las cuales se han calculado aplicando criterios similares a los correspondientes al cálculo del deterioro de activos financieros valorados a su coste amortizado, se han registrado en el epígrafe "Provisiones - Provisiones para riesgos y compromisos contingentes" del balance (Nota 21).

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 el Grupo no ha identificado ningún pasivo contingente.

28.2. ACTIVOS PRESTADOS O EN GARANTÍA

El detalle de los activos prestados o en garantía es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Activos titulizados (netos de ajustes por valoración)	6.197.511	6.693.277
Activos cartera propia cedidos temporalmente	1.850.597	563.149
Activos afectos a la póliza de Banco de España (*)	1.213.770	1.357.411
Resto	6.100	6.100
	9.267.978	8.619.937

(*) Adicionalmente hay 3.107.429 miles de euros (3.188.047 miles de euros en 2009) correspondientes a los bonos de titulización propios que también están afectos a la póliza ante Banco de España, en garantía de las operaciones de política monetaria en el Eurosistema, que al 31 de diciembre de 2010 y 2009 no estaba dispuesta.

28.3. COMPROMISOS CONTINGENTES

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los límites de los contratos de financiación concedidos y los importes pendientes de disponer eran los siguientes:

(Miles de euros)	2010		2009	
	Límite concedido	Importe pendiente de disponer	Límite concedido	Importe pendiente de disponer
Disponibles de terceros	9.072.158	2.595.967	10.662.215	3.207.669
Con disponibilidad inmediata	2.473.543	1.547.197	3.148.124	1.771.615
Con disponibilidad condicionada	6.598.615	1.048.770	7.514.091	1.436.054
Valores suscritos pendientes de desembolso	–	5.159	–	6.981
Documentos en cámaras de compensación	–	399.559	–	355.399
	9.072.158	3.000.685	10.662.215	3.570.049

Los importes pendientes de disponer corresponden a operaciones con tipo de interés variable.

28.4. RECURSOS DE TERCEROS GESTIONADOS Y COMERCIALIZADOS POR EL GRUPO Y DEPOSITARIA DE VALORES

A continuación se muestra un detalle de los recursos de clientes fuera de balance que han sido comercializados por el Grupo en los ejercicios 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Fondos de Inversión	4.739.514	5.073.930
Fondos de Pensiones	3.616.319	3.416.799
Patrimonio de terceros gestionado de forma discrecional	795.262	793.650
	9.151.095	**9.284.379**
De los que: gestionados por el Grupo	9.139.137	9.278.112

Asimismo, a continuación se muestra un detalle de los valores depositados en la Entidad al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Renta Fija	8.504.372	8.711.880
Renta Variable	2.882.883	2.949.510
	11.387.255	**11.661.390**

28.5. TITULIZACIÓN DE ACTIVOS

El Grupo realizó diversas operaciones de titulización de activos con anterioridad al 1 de enero de 2004 que se dieron de baja del balance consolidado (Nota 2.7). A continuación se muestra un detalle del valor de los activos titulizados que permanecen vivos al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Activos transferidos a TDA Ibercaja 1, FTA en el ejercicio 2003	215.374	245.151
	215.374	**245.151**

Asimismo, el Grupo ha realizado operaciones de titulización de activos mediante la cesión de préstamos de su cartera a fondos de titulización, en la que, como consecuencia de las condiciones acordadas para la transferencia, ha conservado riesgos y ventajas sustanciales. A continuación se muestra un detalle de los saldos registrados asociados con estas operaciones:

(Miles de euros)	2010	2009
Activos transferidos a TDA Ibercaja 2, FTA en el ejercicio 2005	480.068	533.743
Activos transferidos a TDA Ibercaja 3, FTA en el ejercicio 2006	590.142	654.705
Activos transferidos a TDA Ibercaja 4, FTA en el ejercicio 2006	870.112	961.250
Activos transferidos a TDA Ibercaja 5, FTA en el ejercicio 2007	835.370	912.871
Activos transferidos a TDA Ibercaja 6, FTA en el ejercicio 2008	1.216.826	1.323.939
Activos transferidos a TDA Ibercaja ICO-FTVPO, FTA en el ejercicio 2009	365.134	393.800
Activos transferidos a TDA Ibercaja 7, FTA en el ejercicio 2009	1.874.140	1.990.478
	6.231.792	**6.770.786**

28.6. ACTIVOS RECIBIDOS EN GARANTÍA

Existen activos recibidos en garantía al 31 de diciembre de 2010 por 40.927 miles de euros (39.322 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

28.7. ARRENDAMIENTOS

28.7.1. ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS

Los contratos de arrendamiento financiero en los que el Grupo actúa como arrendador se caracterizan por:

- Devengo de un tipo de interés variable.
- Existe una opción de compra a favor del arrendatario, instrumentada en forma de última cuota del contrato, mediante la cual el arrendatario puede obtener la propiedad del activo por un coste significativamente inferior al valor de mercado del activo en ese momento. Dado que puede considerarse razonablemente cierto que el arrendatario ejercitará la opción de compra, su valor se registra como un derecho de crédito junto con el resto de los pagos mínimos a realizar por el arrendatario.

28.7.2. ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS

Todos los arrendamientos operativos en los que participa el Grupo son cancelables, existiendo habitualmente una duración inicial del contrato de cinco años. La renta del alquiler se actualiza anualmente en función del Índice de Precios al Consumo.

En las operaciones en las que el Grupo actúa como arrendatario, el importe de los arrendamientos registrados como gasto en el ejercicio 2010 ha ascendido a 21.711 miles de euros (21.468 miles de euros en el ejercicio 2009).

Los gastos de acondicionamiento e inversiones en activos materiales, netos de amortizaciones, sobre el activo objeto del contrato de arrendamiento en el que el Grupo actúa como arrendatario ascienden a 53.282 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (53.222 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

28.8. MEDIO AMBIENTE

Las operaciones globales del Grupo se rigen por leyes relativas a la protección del medio ambiente ("leyes medioambientales"). El Grupo considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento.

El Grupo ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medio ambiente y la minimización, en su caso, de los posibles impactos, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Durante los ejercicios 2010 y 2009 no se han realizado inversiones significativas en este ámbito ni se considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

28.9. SEGMENTACIÓN

28.9.1. SEGMENTACIÓN POR LÍNEAS DE NEGOCIO

A continuación, se detalla la información financiera (cuenta de pérdidas y ganancias consolidada) por segmentos de negocio al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010	Total	Sector Financiero	Sector Seguros	Otros Sectores
(Miles de euros)				
Margen de intereses	**531.116**	**471.342**	**61.440**	**(1.666)**
Comisiones	229.156	238.764	(9.593)	(15)
Resultados de operaciones financieras y otros conceptos	46.116	32.130	(166)	14.152
Margen bruto	**806.388**	**742.236**	**51.681**	**12.471**
Gastos de administración y amortización	518.694	497.747	1.630	19.317
Dotaciones a provisiones (neto)	(101.364)	(88.077)	(13.269)	(18)
Pérdidas por deterioro de activos (neto)	123.341	123.321	–	20
Margen de explotación	**265.717**	**209.245**	**63.320**	**(6.848)**
Pérdidas por deterioro de activos (neto)	62.701	56.041	–	6.660
Otras ganancias / (pérdidas)	(69.489)	(69.454)	–	(35)
Resultado antes de impuestos	**133.527**	**83.750**	**63.320**	**(13.543)**
Impuesto sobre beneficios	32.294	15.398	18.961	(2.065)
Resultado consolidado del ejercicio	**101.233**	**68.352**	**44.359**	**(11.478)**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009	Total	Sector Financiero	Sector Seguros	Otros Sectores
(Miles de euros)				
Margen de intereses	**679.393**	**625.989**	**54.210**	**(806)**
Comisiones	204.635	213.048	(8.399)	(14)
Resultados de operaciones financieras y otros conceptos	83.828	70.357	(510)	13.981
Margen bruto	**967.856**	**909.394**	**45.301**	**13.161**
Gastos de administración y amortización	522.804	506.371	1.829	14.604
Dotaciones a provisiones (neto)	38.033	26.023	12.015	(5)
Pérdidas por deterioro de activos (neto)	187.719	187.700	–	19
Margen de explotación	**219.300**	**189.300**	**31.457**	**(1.457)**
Pérdidas por deterioro de activos (neto)	14.140	14.209	–	(69)
Otras ganancias / (pérdidas)	(23.594)	(23.577)	–	(17)
Resultado antes de impuestos	**181.566**	**151.514**	**31.457**	**(1.405)**
Impuesto sobre beneficios	38.522	29.328	9.454	(260)
Resultado consolidado del ejercicio	**143.044**	**122.186**	**22.003**	**(1.145)**

El detalle de activos y pasivos afectos a los segmentos de negocio es el siguiente al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010				2009			
	Total	Sector Financiero	Sector Seguros	Otros Sectores	Total	Sector Financiero	Sector Seguros	Otros Sectores
Activos	**44.988.820**	40.829.254	4.039.864	119.702	**44.691.025**	40.646.455	3.915.050	129.520
Pasivos	**42.258.509**	38.328.839	3.846.091	83.579	**41.986.778**	38.173.710	3.731.494	81.574

28.9.2. SEGMENTACIÓN POR ÁMBITO GEOGRÁFICO

El Grupo desarrolla su actividad en territorio español, siendo similar la tipología de la clientela en todo el territorio. Por tanto, el Grupo considera un único segmento geográfico para su operativa.

29. INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Depósitos en Banco de España y otros bancos centrales	5.198	10.419
Depósitos en entidades de crédito	9.550	17.298
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	18	–
Crédito a la clientela	829.982	1.303.678
Valores representativos de deuda	244.185	205.596
Activos dudosos	15.968	13.161
Rectificación de productos por operaciones de coberturas	(25.238)	(9.346)
Rendimientos de contratos de seguros vinculados a pensiones (Nota 36.2)	419	284
Otros intereses	18.021	34.418
	1.098.103	**1.575.508**

Asimismo, a continuación se presenta un desglose de los importes registrados en este epígrafe, clasificados atendiendo a la cartera de instrumentos financieros que los han originado:

(Miles de euros)	2010	2009
Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	93	124
Activos financieros disponibles para la venta	174.193	138.926
Cartera de inversión a vencimiento	69.899	66.546
Inversión crediticia	855.518	1.334.137
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	(25.238)	(9.346)
Otros rendimientos	23.638	45.121
	1.098.103	**1.575.508**

30. INTERESES Y CARGAS ASIMILADAS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Depósitos en Banco de España y otros bancos centrales	1.185	–
Depósitos de entidades de crédito	18.120	27.247
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida	3.739	–
Depósitos administraciones públicas	8.867	13.628
Depósitos otros sectores residentes	525.473	699.153
Depósitos no residentes	1.370	2.621
Débitos representados por valores negociables	93.640	132.642
Pasivos subordinados	12.173	19.938
Rectificación de gastos por operaciones de cobertura	(186.956)	(103.237)
Coste por intereses de los fondos de pensiones (Nota 36.2)	157	222
Otros intereses	89.219	103.901
	566.987	**896.115**

Asimismo, a continuación se presenta un desglose de los importes registrados en este epígrafe, clasificados atendiendo a la cartera de instrumentos financieros que los han originado:

(Miles de euros)	2010	2009
Pasivos financieros a coste amortizado	664.567	895.229
Rectificación de costes con origen en coberturas contables	(186.956)	(103.237)
Otros costes	89.376	104.123
	566.987	**896.115**

31. RENDIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL

El importe registrado en este epígrafe corresponde en su totalidad a dividendos de instrumentos de capital y otras acciones de la cartera de Activos Disponibles para la Venta que ascienden a 16.875 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (14.842 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

32. COMISIONES PERCIBIDAS

A continuación se presenta el importe del ingreso por comisiones devengadas en los ejercicios 2010 y 2009 clasificadas atendiendo a los principales conceptos por los que se han originado:

(Miles de euros)	2010	2009
Comisiones por riesgos contingentes	5.894	6.666
Comisiones por compromisos contingentes	1.641	1.422
Comisiones por cambio de divisas y billetes de bancos extranjeros	153	140
Comisiones por servicios de cobros y pagos	82.002	84.718
Comisiones por servicios de valores	20.429	17.256
Comisiones por comercialización de productos financieros no bancarios	113.107	98.733
Otras comisiones	19.107	10.442
	242.333	**219.377**

33. COMISIONES PAGADAS

A continuación se presenta el importe del gasto por comisiones devengadas en los ejercicios 2010 y 2009 clasificadas atendiendo a los principales conceptos por los que se han originado:

(Miles de euros)	2010	2009
Comisiones cedidas a otras entidades y corresponsales	10.426	11.856
Comisiones pagadas por operaciones con valores	2.050	1.932
Otras comisiones	701	954
	13.177	**14.742**

34. RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios 2010 y 2009, en función de las carteras de instrumentos financieros que lo originan es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (Cartera de negociación)	**4.842**	**11.707**
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**884**	**(451)**
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	**35.127**	**41.024**
Activos financieros disponibles para la venta	5.021	10.521
Pasivos a coste amortizado	30.106	30.503
Otros resultados de operaciones financieras	**4.957**	**23.701**
Ajustes realizados sobre instrumentos cubiertos (cobertura de valor razonable)	(39.143)	(45.583)
Derivados de cobertura (cobertura de valor razonable)	42.835	69.284
Otros	1.265	–
	45.810	**75.981**

35. DIFERENCIAS DE CAMBIO

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Conversión a la moneda funcional de las partidas monetarias en moneda extranjera	(1.406)	1.819
Compraventa de divisas	2.531	(773)
	1.125	**1.046**

No existen resultados por cancelación de diferencias de cambio registradas en el patrimonio neto, de acuerdo a lo expuesto en la Nota 2.4.3.

36. GASTOS DE PERSONAL

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Sueldos y salarios	255.861	249.918
Seguridad Social	51.420	50.362
Aportaciones a fondos de pensiones y pólizas de seguros	14.690	14.471
Otros gastos de personal	4.215	5.030
	326.186	**319.781**

36.1. NÚMERO DE EMPLEADOS

La distribución por categorías y sexo de los empleados del Grupo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, excluido el personal de la Obra Social, es la siguiente:

	PLANTILLA 31/12/2010		PLANTILLA 31/12/2009	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
GR. 1 Alta dirección	15	1	16	1
GR. 1 Niveles I a V	1.499	500	1.499	478
GR. 1 Niveles VI a X	1.112	1.045	1.082	996
GR. 1 Niveles XI a XIII	532	646	566	711
GR. 2 y Limpiadoras	41	13	42	14
	3.199	**2.205**	**3.205**	**2.200**

El número medio de empleados del Grupo, excluido el personal de la Obra Social durante los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

	2010	2009
GR. 1 Alta dirección	16	17
GR. 1 Niveles I a V	1.993	1.967
GR. 1 Niveles VI a X	2.068	2.048
GR. 1 Niveles XI a XIII	1.239	1.264
GR. 2 y Limpiadoras	54	59
	5.370	**5.355**

36.2. COMPROMISOS POST-EMPLEO Y POR PREJUBILACIONES

De acuerdo con el convenio colectivo vigente, las Cajas de Ahorros están obligadas a complementar las prestaciones de la Seguridad Social a sus empleados y derechohabientes en los casos de jubilación, invalidez y fallecimiento.

El detalle de los gastos e ingresos totales reconocidos en la cuenta de resultados por pensiones en los ejercicios 2010 y 2009, distribuido entre las diferentes partidas que lo componen es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Gastos de personal (coste corriente del periodo)	14.690	14.471
Intereses y cargas asimiladas (coste por intereses) (Nota 30)	157	222
Intereses y rendimientos asimilados (rendimiento de los activos) (Nota 29)	(419)	(284)
Dotaciones a provisiones (Nota 21)	142	173
Reversión de provisiones (Nota 21)	–	–
	14.570	**14.582**

Adicionalmente a estas partidas la Caja ha realizado aportaciones al fondo de pensiones en virtud del pacto de empresa 2001 (Nota 2.13.1) por importe de 870 miles de euros en el ejercicio 2010 (1.014 miles de euros en el ejercicio 2009).

A continuación se presenta un desglose por conceptos de los importes registrados en el epígrafe "Provisiones - Provisiones para pensiones y obligaciones similares" (Nota 21) de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009:

(Miles de euros)	2010	2009
Provisiones - Provisiones para pensiones y obligaciones similares		
Aportaciones pendientes	–	**833**
Aportaciones pendientes extraordinarias al Plan de Pensiones Pacto de Empresa 2001	–	833
Compromisos post-empleo	**124.082**	**129.469**
Compromisos cubiertos con fondos internos	124.082	129.469
Compromisos por prejubilaciones	**1.881**	**2.738**
Compromisos cubiertos con fondos internos	1.881	2.738
Otros conceptos	**1.785**	**1.784**
Estimación desviaciones actuariales en el Plan de Pensiones y en pólizas de seguros	1.785	1.784
	127.748	**134.824**

Adicionalmente el importe de los compromisos de prestación definida por pensiones cubiertos por el plan de pensiones y por pólizas de seguros externas asciende a 127.927 miles de euros al 31 de diciembre de 2010 (131.905 miles de euros al 31 de diciembre de 2009).

El valor actual de los compromisos ha sido determinado por actuarios independientes, quienes han aplicado para cuantificarlo los siguientes criterios:

- Método de cálculo: "de la unidad de crédito proyectada", que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
- Hipótesis actuariales utilizadas en los ejercicios 2010 y 2009 insesgadas y compatibles entre sí. Concretamente, las hipótesis actuariales más significativas que consideraron en sus cálculos fueron:

HIPÓTESIS ACTUARIALES	PLAN DE PENSIONES	PÓLIZAS DE SEGUROS	FONDO DE PREJUBILACIONES
Tipo de interés técnico	4%	3%	2,5%
Tablas de mortalidad	PER2000C	PER2000P	PER2000P
I.P.C. anual acumulativo	1%	1%	1%

- La edad estimada de jubilación de cada empleado es la primera a la que tiene derecho a jubilarse, excepto para las prejubilaciones, que es la pactada.

37. OTROS GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
De inmuebles, instalaciones y material de oficina	45.760	47.869
Mantenimiento de equipos, licencias, trabajos y programas informáticos	16.112	17.013
Comunicaciones	14.275	15.454
Publicidad y propaganda	10.374	14.360
Contribuciones e impuestos	10.122	7.250
Otros gastos de gestión y administración	50.222	55.344
	146.865	**157.290**

- Otra información.

  El importe de los honorarios de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. por servicios de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio 2010 de Ibercaja y entidades del grupo (incluyendo fondos de titulización), ha ascendido a 437 miles de euros (450 miles de euros en el ejercicio 2009). Adicionalmente, la sociedad auditora ha percibido honorarios por otros servicios por un importe de 130 miles de euros (167 miles de euros en 2009).

  El importe de los honorarios por otros servicios prestados por otras sociedades que utilizan la marca PricewaterhouseCoopers, ha ascendido en el ejercicio 2010 a 49 miles de euros (344 miles de euros en el ejercicio 2009).

38. PÉRDIDAS POR DETERIORO DEL RESTO DE ACTIVOS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Pérdidas por deterioro de fondo de comercio y otro activo intangible	3.290	–
Pérdidas por deterioro de existencias	40.018	16.470
Pérdidas por deterioro de activos materiales de uso propio (Nota 16.4)	1.221	762
Pérdidas por deterioro de inversiones inmobiliarias (Nota 16.4)	11.853	1.378
Pérdidas por deterioro de participaciones (Nota 14.1)	6.318	(4.470)
	62.700	**14.140**

39. GANANCIAS (PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA NO CLASIFICADOS COMO OPERACIONES INTERRUMPIDAS

El desglose del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

(Miles de euros)	2010	2009
Pérdidas por deterioro de otros activos no corrientes en venta	(69.765)	(27.510)
Resultados por enajenación de participaciones consideradas estratégicas	–	–
Resultados por enajenación de otros activos no corrientes en venta	(2.366)	695
	(72.131)	**(26.815)**

40. PARTES VINCULADAS

Los saldos registrados en los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 son los siguientes:

(Miles de euros)	2010				2009			
	Empr. Asoc.	Empr. Multi.	Otras partes vinc.(*)	Personas físicas vinc. (**)	Empr. Asoc.	Empr. Multi.	Otras partes vinc.(*)	Personas físicas vinc. (**)
ACTIVO								
Préstamos y créditos	86.914	30.681	–	19.636	82.076	31.828	–	12.647
Contraparte contratos de seguros	–	–	–	–	–	–	–	–
PASIVO								
Débitos a clientes	5.516	1.450	612.631	133.132	1.684	5.611	691.767	202.365
Pasivos por contratos de seguros vinculados a pensiones	–	–	456.927	–	–	–	456.249	–
Provisiones	–	–	26	1	–	–	299	–
PÉRDIDAS Y GANANCIAS								
Gastos								
Intereses y cargas asimiladas	45	15	7.024	335	70	56	9.128	460
Comisiones pagadas	–	–	–	–	–	–	–	–
Ingresos								
Intereses y rendimientos asimilados	2.093	218	1	509	2.873	1.285	5	443
Comisiones cobradas	–	–	–	–	–	–	–	–
OTROS								
Pasivos contingentes	592	4.425	–	165	7.053	1.943	1.302	73
Compromisos	9.058	–	–	1.433	15.066	–	–	1.223

(*) Fondos y sociedades de inversión y fondos de pensiones.
(**) Alta Dirección, Consejo de Administración, familiares hasta segundo grado y entidades vinculadas a los mismos.

Las operaciones financieras reflejadas han sido realizadas de acuerdo con la operativa habitual de la entidad financiera dominante del Grupo y según condiciones de mercado. Asimismo, para el resto de operaciones con partes vinculadas se aplican términos equivalentes a los de transacciones realizadas en condiciones de mercado. A estos efectos, el método de valoración preferentemente considerado es el de precio libre comparable.

41. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En el marco de las medidas protectoras de los clientes de las entidades financieras previstas por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, desarrolladas por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, el Grupo, con el doble objetivo de preservar y fortalecer la confianza con sus clientes, adaptó el Servicio de Atención al Cliente a las referidas disposiciones para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, relativos a operaciones, contratos o servicios financieros prestados por las empresas del Grupo.

El Grupo Ibercaja comprende, a estos efectos, a la propia Caja y a las sociedades siguientes: Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito; Ibercaja Patrimonios, S.A., Sociedad Gestora de Carteras; Ibercaja Gestión, S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva; Ibercaja Vida, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros; Ibercaja Pensión, S.A., Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones; e Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.

El Servicio de Atención al Cliente se rige por su propio reglamento, que puede ser consultado en cualquiera de las oficinas del Grupo Ibercaja y a través de la página www.ibercaja.es. Asimismo, a través de estos medios, los usuarios pueden formular sus quejas o reclamaciones o consultar el procedimiento para su presentación y tramitación.

De conformidad con las disposiciones antes indicadas, el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja presentó a la consideración del Consejo de Administración un informe estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, de las decisiones dictadas y de los criterios generales contenidos en las decisiones y las recomendaciones o sugerencias con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación, cuyo resumen es el siguiente:

a) Reclamaciones atendidas

En el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja se ha presentado un importe de 2.419 sugerencias, quejas y reclamaciones, de las que 1.635 han sido reclamaciones de contenido económico.

De las reclamaciones con contenido económico, por importe total de 89.732 euros, 500 se resolvieron a favor de los clientes, por un montante de 33.304 euros, lo que representa el 37,11% del importe total reclamado.

Con relación al ejercicio 2009, el número de quejas, sugerencias y reclamaciones se ha incrementado en 171 lo que representa el 7,61% y el de reclamaciones de contenido económico se ha incrementado en 265, que representan un 19,34%.

b) Criterios generales contenidos en las resoluciones

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 27,28 días para el total de quejas, sugerencias y reclamaciones y en 33,56 días para las reclamaciones. En el año 2009, estos mismos plazos se situaban en 28,88 y en 34,99 días respectivamente.

Han servido de base en la formulación de las resoluciones, que se han emitido con observancia rigurosa de las normas de buen gobierno y prácticas bancarias, transparencia y protección de los usuarios financieros, las manifestaciones formalmente expresadas por los clientes y los informes emitidos por las oficinas, departamentos y empresas del Grupo afectados, fundamentándose los dictámenes en los documentos contractuales suscritos con los clientes.

La tramitación de las quejas, sugerencias y reclamaciones formuladas por los clientes ha puesto de manifiesto algunos aspectos susceptibles de mejora relativos, en unos casos, a la agilidad y calidad del servicio prestado y, en otros, a cuestiones relacionadas con la comercialización de ciertos productos, que han permitido subsanar errores y mejorar los procesos operativos, tratando de preservar y fortalecer la confianza en las relaciones de Ibercaja con sus clientes.

42. BALANCES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009 Y CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS, ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS, ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO Y ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE LA CAJA CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

BALANCES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)

ACTIVO	2010	2009
Caja y depósitos en bancos centrales	**427.020**	**1.404.624**
Cartera de negociación	**42.756**	**59.837**
Valores representativos de deuda	1.562	3.587
Derivados de negociación	41.194	56.250
Pro-memoria: Prestados o en garantía	–	–
Activos financieros disponibles para la venta	**3.502.706**	**2.400.764**
Valores representativos de deuda	2.954.973	1.874.357
Instrumentos de capital	547.733	526.407
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*1.388.050*	*1.015.907*
Inversiones crediticias	**34.973.044**	**34.821.157**
Depósitos en entidades de crédito	1.221.168	1.041.024
Crédito a la clientela	33.626.027	33.657.116
Valores representativos de deuda	125.849	123.017
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*6.223.365*	*6.729.229*
Cartera de inversión a vencimiento	**1.718.374**	**1.605.069**
Pro-memoria: Prestados o en garantía	*1.656.563*	*874.801*
Derivados de cobertura	**462.174**	**418.344**
Activos no corrientes en venta	**72.243**	**84.461**
Participaciones	**372.447**	**563.166**
Entidades asociadas	141.246	152.962
Entidades multigrupo	52.430	47.580
Entidades del grupo	178.771	362.624
Contratos de seguros vinculados a pensiones	**122.609**	**127.883**
Activo material	**590.050**	**597.555**
Inmovilizado material	532.756	551.344
Inversiones inmobiliarias	57.294	46.211
Pro-memoria: Adquirido en arrendamiento financiero	–	–
Activo intangible	**25.088**	**29.200**
Otro activo intangible	25.088	29.200
Activos fiscales	**219.464**	**212.089**
Corrientes	7.034	15.498
Diferidos	212.430	196.591
Resto de activos	**34.752**	**27.012**
TOTAL ACTIVO	**42.562.727**	**42.351.161**
Pro-memoria		
Riesgos contingentes	**659.590**	**1.342.151**
Compromisos contingentes	**3.124.940**	**3.901.236**

BALANCES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros) PASIVO Y PATRIMONIO NETO	2010	2009
Cartera de negociación	**34.791**	**37.075**
Derivados de negociación	34.791	37.075
Pasivos financieros a coste amortizado	**39.436.889**	**39.153.314**
Depósitos de entidades de crédito	2.071.572	1.284.866
Depósitos de la clientela	33.457.142	33.541.098
Débitos representados por valores negociables	2.810.479	3.211.147
Pasivos subordinados	776.205	775.749
Otros pasivos financieros	321.491	340.454
Derivados de cobertura	**159.625**	**96.643**
Provisiones	**243.511**	**338.230**
Fondos para pensiones y obligaciones similares	127.735	134.813
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	14.836	17.299
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	9.829	22.064
Otras provisiones	91.111	164.054
Pasivos fiscales	**106.630**	**122.084**
Corrientes	–	724
Diferidos	106.630	121.360
Fondo de la Obra Social	**72.545**	**70.009**
Resto de pasivos	**83.869**	**121.885**
TOTAL PASIVO	40.137.860	39.939.240
Fondos propios	**2.392.162**	**2.346.834**
Reservas	2.308.980	2.188.823
Resultado del ejercicio	83.182	158.011
Ajustes por valoración	**32.705**	**65.087**
Activos financieros disponibles para la venta	32.514	65.087
Resto	191	–
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.424.867	2.411.921
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	42.562.727	42.351.161

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)	2010	2009
Intereses y rendimientos asimilados	991.389	1.465.024
Intereses y cargas asimiladas	512.309	835.256
MARGEN DE INTERESES	479.080	629.768
Rendimiento de instrumentos de capital	83.525	63.181
Comisiones percibidas	180.912	166.328
Comisiones pagadas	13.155	14.735
Resultado de operaciones financieras (neto)	44.705	73.360
Cartera de negociación	3.478	9.184
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	36.270	40.475
Otros	4.957	23.701
Diferencias de cambio (neto)	1.125	1.046
Otros productos de explotación	8.922	10.454
Otras cargas de explotación	24.772	14.312
MARGEN BRUTO	760.342	915.090
Gastos de administración	444.789	455.207
Gastos de personal	307.968	302.894
Otros gastos generales de administración	136.821	152.313
Amortización	33.368	36.450
Dotaciones a provisiones (neto)	(85.510)	28.135
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	126.794	178.244
Inversiones crediticias	105.515	168.250
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	21.279	9.994
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	240.901	217.054
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	166.586	45.650
Fondo de comercio y otro activo intangible	–	–
Otros activos	166.586	45.650
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	2.582	2.997
Diferencia negativa en combinaciones de negocio	–	–
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	(7.090)	(1.214)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	69.807	173.187
Impuesto sobre beneficios	(13.375)	15.176
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	83.182	158.011
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)	–	–
RESULTADO DEL EJERCICIO	83.182	158.011

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)	2010	2009
RESULTADO DEL EJERCICIO	83.182	158.011
OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	(32.236)	77.660
Activos financieros disponibles para la venta	(46.533)	112.344
Ganancias (pérdidas) por valoración	(40.369)	122.327
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(6.164)	(9.983)
Otras reclasificaciones	–	–
Coberturas de los flujos de efectivo	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Diferencias de cambio	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Activos no corrientes en venta	–	–
Ganancias (pérdidas) por valoración	–	–
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias	–	–
Otras reclasificaciones	–	–
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones	146	(981)
Resto de ingresos y gastos reconocidos	191	–
Impuesto sobre beneficios	13.960	(33.703)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	50.946	235.671

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

(Miles de euros)	FONDOS PROPIOS						
	Fondo de dotación	Prima de emisión	Reservas	Resultado del ejercicio	Total Fondos propios	Ajustes por valoración	Total Patrimonio Neto
I. Saldo final al 31/12/2009	–	–	2.188.823	158.011	2.346.834	65.087	2.411.921
Ajuste por cambios de criterio contable	–	–	–	–	–	–	–
Ajuste por errores	–	–	–	–	–	–	–
II. Saldo inicial ajustado	–	–	2.188.823	158.011	2.346.834	65.087	2.411.921
Total ingresos y gastos reconocidos	–	–	146	83.182	83.328	(32.382)	50.946
Otras variaciones del patrimonio neto	–	–	120.011	(158.011)	(38.000)	–	(38.000)
Aumentos de fondo de dotación	–	–	–	–	–	–	–
Conversión de pasivos financieros en capital	–	–	–	–	–	–	–
Incrementos de otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	–	–	–	–	–	–	–
Distribución dividendos	–	–	–	–	–	–	–
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	–	–	–	–	–	–	–
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	–	–	120.011	(120.011)	–	–	–
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	–	–	–	–	–	–	–
Dotación discrecional a obras y fondos sociales	–	–	–	(38.000)	(38.000)	–	(38.000)
Pagos con instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	–	–	–	–	–	–	–
III. Saldo final al 31/12/2010	–	–	2.308.980	83.182	2.392.162	32.705	2.424.867

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

(Miles de euros)	FONDOS PROPIOS							
	Fondo de dotación	Prima de emisión	Reservas	Otros instrumentos de capital	Resultado del ejercicio	Total Fondos propios	Ajustes por valoración	Total Patrimonio Neto
I. Saldo final al 31/12/2008	–	–	2.048.816	–	191.988	2.240.804	(13.554)	2.227.250
Ajuste por cambios de criterio contable	–	–	–	–	–	–	–	–
Ajuste por errores	–	–	–	–	–	–	–	–
II. Saldo inicial ajustado	–	–	2.048.816	–	191.988	2.240.804	(13.554)	2.227.250
Total ingresos y gastos reconocidos	–	–	(981)	–	158.011	157.030	78.641	235.671
Otras variaciones del patrimonio neto	–	–	140.988	–	(191.988)	(51.000)	–	(51.000)
Aumentos de fondo de dotación	–	–	–	–	–	–	–	–
Conversión de pasivos financieros en capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Incrementos de otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	–	–	–	–	–	–	–	–
Distribución dividendos	–	–	–	–	–	–	–	–
Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	–	–	–	–	–	–	–	–
Traspasos entre partidas de patrimonio neto	–	–	140.988	–	(140.988)	–	–	–
Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	–	–	–	–	–	–	–	–
Dotación discrecional a obras y fondos sociales	–	–	–	–	(51.000)	(51.000)	–	(51.000)
Pagos con instrumentos de capital	–	–	–	–	–	–	–	–
Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	–	–	–	–	–	–	–	–
III. Saldo final al 31/12/2009	–	–	2.188.823	–	158.011	2.346.834	65.087	2.411.921

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)	2010	2009
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	(876.088)	(1.702.261)
Resultado del ejercicio	**83.182**	**158.011**
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	**176.298**	**164.545**
Amortización	33.368	36.450
Otros ajustes	142.930	128.095
Aumento/disminución neto de los activos de explotación	**(1.451.637)**	**(2.233.183)**
Cartera de negociación	17.065	(9.334)
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	–
Activos financieros disponibles para la venta	(1.169.638)	(167.764)
Inversiones crediticias	(266.912)	(1.966.567)
Otros activos de explotación	(32.152)	(89.518)
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	**317.051**	**230.431**
Cartera de negociación	(2.284)	13.227
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	–	–
Pasivos financieros a coste amortizado	343.841	249.759
Otros pasivos de explotación	(24.506)	(32.555)
Cobros/pagos por impuesto sobre beneficios	**(982)**	**(22.065)**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(112.434)	(125.221)
Pagos	**(135.645)**	**(132.631)**
Activos materiales	(6.624)	(20.245)
Activos intangibles	(4.331)	(9.997)
Participaciones	(4.850)	(97.584)
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	(268)	(4.805)
Cartera de inversión a vencimiento	(119.572)	–
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	–	–
Cobros	**23.211**	**7.410**
Activos materiales	5.011	4.371
Activos intangibles	–	–
Participaciones	–	635
Otras unidades de negocio	–	–
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	18.200	2.404
Cartera de inversión a vencimiento	–	–
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	–	–

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009

(Miles de euros)	2010	2009
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	–	(60.100)
Pagos	–	(60.100)
Pasivos subordinados	–	(60.100)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	–	–
Cobros	–	–
Pasivos subordinados	–	–
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	–	–
EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	–	–
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES	(988.522)	(1.887.582)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	1.420.791	3.308.373
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	432.269	1.420.791
Pro-memoria:		
Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo		
Caja	146.131	151.045
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	280.889	1.269.746
Otros activos financieros	5.249	–
Menos: Descubiertos bancarios reintegrables a la vista	–	–
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	432.269	1.420.791

ANEXO I

INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE ENTIDADES DEPENDIENTES, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS

		PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN			
		2010		2009	
Entidad	País de residencia	Directa	Indirecta	Directa	Indirecta
Entidades del Grupo					
Cajaragón, S.L.	España	75,00%	25,00%	75,00%	25,00%
Cerro Goya, S.L.	España	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%
Cerro Murillo, S.L.	España	73,70%	26,30%	73,70%	26,30%
Comercial Logística Calamocha, S.A.	España	–	77,38%	–	77,38%
Gestora Valle de Tena, S.A.	España	–	90,10%	–	90,10%
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	España	74,31%	15,10%	74,31%	–
I.C. Inmuebles, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Gestión, S.A.	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Participaciones Empresariales, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Patrimonios, S.A.	España	0,01%	99,99%	0,01%	99,99%
Ibercaja Pensión, S.A.	España	1,00%	99,00%	1,00%	99,00%
Ibercaja Servicios Financieros, S.A.	España	99,80%	0,20%	99,80%	0,20%
Ibercaja Viajes, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Vida, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Iberprofin, S.L.	España	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	España	–	100,00%	–	100,00%
Jamcal Alimentación, S.A.	España	72,61%	–	72,61%	–
Local Garibai 23, S.A.	España	–	100,00%	–	100,00%
Mantenimiento de Promociones Urbanas, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Ibercaja Servicios Inmobiliarios, S.A. (en 2009 Promofinarsa, S.A.)	España	99,00%	1,00%	99,00%	1,00%
Promur Viviendas, S.A.	España	–	100,00%	–	100,00%
Radio Huesca, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–
Residencial Murillo, S.L.	España	–	100,00%	–	100,00%
Servicios a Distancia IBD, S.L.	España	95,00%	5,00%	95,00%	5,00%
Tipo Línea, S.A.	España	100,00%	–	100,00%	–

Entidad	País de residencia	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN 2010 Directa	2010 Indirecta	2009 Directa	2009 Indirecta
Entidades Multigrupo					
Aramón Montañas de Aragón, S.A.	España	50,00%	–	50,00%	–
Ibervalor Energía Aragonesa, S.A.	España	50,00%	–	50,00%	–
Corredor del Iregua, S.L.	España	–	50,00%	–	33,50%
Promociones Palacete del Cerrillo, S.L.	España	–	33,33%	–	33,33%
Desarrollos Vivir Zaragoza, S.A.	España	–	50,00%	–	50,00%
Desarrollos Inmobiliarios Fuente Murillo, S.L.	España	–	–	–	50,00%
Iberoca, S.L.	España	–	50,00%	–	50,00%
Ciudad del Corredor, S.L.	España	–	50,00%	–	50,00%
Entidades Asociadas					
Soc. Española de Banca de Negocios, S.A.	España	20,00%	–	20,00%	–
Inverzona Seis Participaciones Aragonesas, S.A.	España	27,02%	–	31,91%	–
Inverzona Dos Participaciones Aragonesas, S.A.	España	50,00%	–	50,00%	–
Savia Capital Crecimiento S.C.R., S.A.	España	29,91%	–	29,91%	–
Rioja Nueva Economía, S.A.	España	42,54%	–	42,54%	–
Heraldo de Aragón, S.A.	España	25,34%	–	29,67%	–
Publicaciones y Ediciones Alto Aragón, S.A.	España	46,78%	–	46,78%	–
Chip Audiovisual, S.A.	España	25,00%	–	25,00%	–
Desarrollo Agrícola y Social de Aragón, S.A.	España	25,00%	–	25,00%	–
Gestión de Activos de Aragón, S.A.	España	20,00%	–	20,00%	–
Europea Desarrollos Urbanos, S.L.	España	–	20,00%	–	20,00%
Cerro de Mahí, S.L.	España	–	33,33%	–	33,33%
Viacajas, S.L.	España	20,43%	–	20,43%	–
Prames Audiovisual, S.A.	España	20,00%	–	20,00%	–
Districlima Zaragoza, S.L.	España	20,00%	–	20,00%	–
Nuevos Materiales de Construcción, S.A.	España	21,93%	–	21,93%	–
NH Hoteles, S.A.	España	5,04%	–	5,04%	–

INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE ENTIDADES DEPENDIENTES, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS

ENTIDAD	FECHA ESTADOS FINANC.	APORTACIÓN AL RESULTADO CONSOLIDADO		APORTACIÓN A LAS RESERVAS CONSOLIDADAS		MINORITARIOS		INFORMACIÓN FINANCIERA 2010		
		2010	2009	2010	2009	2010	2009	Capital	Reservas	Aj. Val.
(Miles de euros)										
Entidades del Grupo										
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja	dic-10	83.182	158.011	2.308.980	2.188.823	–	–	–	2.308.980	32.705
Cajaragón, S.L.	dic-10	–	–	(1)	(1)	–	–	4	(1)	–
Cerro Goya, S.L.	dic-10	(1.624)	(548)	(1.980)	(1.431)	–	–	4.000	(1.980)	–
Cerro Murillo, S.L.	dic-10	(60.858)	(32.339)	17.424	14.128	–	–	142.551	17.424	–
Comercial Logística Calamocha, S.A.	dic-10	(2.853)	(720)	(1.061)	(998)	564	2.483	9.860	(1.888)	1.770
Gestora Valle de Tena, S.A.	dic-10	10	11	602	605	73	72	60	668	27
Grupo Alimentario Naturiber, S.A.	dic-10	(2.237)	(363)	(340)	(262)	737	3.233	14.200	(641)	–
Local Garibai 23, S.A.	dic-10	35	39	119	33	–	–	150	119	–
I.C. Inmuebles, S.A.	dic-10	(3.994)	(2.220)	(1.229)	(3.806)	–	–	28.087	(1.229)	–
Ibercaja Gestión, S.A.	dic-10	19.833	17.654	43.805	42.998	–	–	2.705	43.804	2.000
Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.	dic-10	1.338	968	7.266	6.298	–	–	3.006	7.266	–
Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.	dic-10	18.026	14.173	22.023	19.076	–	–	60	22.023	174
Ibercaja Participaciones Empresariales, S.A.	dic-10	2	7	63	56	–	–	150	63	–
Ibercaja Patrimonios, S.A.	dic-10	72	(157)	1.508	1.658	–	–	4.417	1.508	89
Ibercaja Pensión, S.A.	dic-10	8.996	8.757	20.150	19.808	–	–	11.010	20.150	(109)
Ibercaja Servicios Financieros, S.A.	dic-10	8.661	346	22.005	28.410	–	–	2.644	22.005	(30)
Ibercaja Viajes, S.A.	dic-10	49	19	149	70	–	–	60	149	–
Ibercaja Vida, S.A.	dic-10	44.359	20.290	65.398	50.569	–	–	135.064	65.398	(1.049)
Ibercaja, S.A.	dic-10	(11.331)	62	12.416	12.495	–	–	73.715	12.416	–
Iberprofin, S.L.	dic-10	52	35	16	16	–	–	50	16	–
Inmobinsa Inversiones Inmobiliarias, S.A.	dic-10	1.202	600	9.834	30.465	–	–	40.051	9.834	–

INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE ENTIDADES DEPENDIENTES, MULTIGRUPO Y ASOCIADAS

ENTIDAD	FECHA ESTADOS FINANC.	APORTACIÓN AL RESULTADO CONSOLIDADO		APORTACIÓN A LAS RESERVAS CONSOLIDADAS		MINORITARIOS		INFORMACIÓN FINANCIERA 2010		
		2010	2009	2010	2009	2010	2009	Capital	Reservas	Aj.Val.
(Miles de euros)										
Jamcal Alimentación, S.A.	dic-10	(4.138)	(952)	(938)	326	4.456	4.709	15.806	(1.012)	2.900
Mantenimiento de Promociones Urbanas, S.A.	dic-10	82	95	215	143	–	–	65	215	–
Ibercaja Servicios Inmobiliarios, S.A. (en 2009 Promofinarsa, S.A.)	dic-10	(99)	13	208	195	–	–	60	208	–
Promur Viviendas, S.A.	dic-10	(1.660)	(38)	(51)	(12)	–	–	5.000	(65)	–
Radio Huesca, S.A.	dic-10	15	17	2.197	1.912	–	–	1.291	2.197	19
Residencial Murillo, S.L.	dic-10	(9.014)	(4.206)	(4.199)	1	–	–	20.060	(4.199)	443
Servicios a Distancia IBD, S.L.	dic-10	28	54	13	8	–	–	480	14	–
Tipo Línea, S.A.	dic-10	6	95	2.031	1.593	–	–	120	2.031	(36)
Ajustes en el proceso de consolidación		**35.053**	**(15.340)**	**59.873**	**46.827**	–	–	–	–	–
Total		123.193	164.363	2.586.496	2.460.003	5.830	10.497	–	–	–

ENTIDAD	FECHA ESTADOS FINANC.	APORTACIÓN AL RESULTADO CONSOLIDADO		APORTACIÓN A LAS RESERVAS CONSOLIDADAS		VALOR DE LA PARTICIPACIÓN		INFORMACIÓN FINANCIERA 2010					
		2010	2009	2010	2009	2010	2009	Act. corrientes	Act. L/P	Pasivos corrientes	Pasivos L/P	Ingresos	Gastos
(Miles de euros)													
Entidades Multigrupo													
Aramón Montañas de Aragón, S.A.	sept-10	(3.991)	(3.901)	(5.840)	(321)	44.081	45.114	4.907	210.617	20.138	94.062	47.410	56.119
Ciudad del Corredor, S.L.	dic-10(*)	(3.782)	(1.785)	(2.160)	(1.081)	5.078	8.057	32.901	958	3.441	27.362	18	319
Iberoca, S.L.	dic-10(*)	–	30	(303)	(242)	5.247	5.339	1.416	57.135	17.593	36.881	7	5.769
Resto de Sociedades	–	(316)	(1.047)	(1.425)	(631)	7.129	7.339	–	–	–	–	–	–
Total		**(8.089)**	**(6.703)**	**(9.728)**	**(2.275)**	**61.535**	**65.849**	–	–	–	–	–	–

(*) La información financiera de estas sociedades se refiere a las fechas indicadas, excepto para la aportación al resultado consolidado, en cuyo caso se ha realizado una estimación del resultado al 31 de diciembre de 2010.

ENTIDAD	FECHA ESTADOS FINANC.	APORTACIÓN AL RESULTADO CONSOLIDADO		APORTACIÓN A LAS RESERVAS CONSOLIDADAS		VALOR DE LA PARTICIPACIÓN		INFORMACIÓN FINANCIERA 2010			
		2010	2009	2010	2009	2010	2009	Activos	Pasivos	Ingresos Ordinar.	Resultado
(Miles de euros)											
Entidades Asociadas											
Cerro de Mahí, S.L.	dic-10(*)	–	36	–	(100)	8.095	8.107	28.863	790	–	(213)
Heraldo de Aragón, S.A.	dic-10(*)	(605)	(1.562)	9.340	8.926	40.220	38.740	104.808	46.333	55.294	20
NH Hoteles, S.A.	dic-10(*)	(2.269)	–	–	–	76.679	84.668	3.444.042	2.065.444	948.900	(45.000)
Nuevos Materiales de Construcción, S.A.	dic-10(*)	57	124	(57)	(100)	5.014	5.024	34.181	22.379	1.510	261
Rioja Nueva Economía, S.A.	dic-10 (*)	(954)	59	502	429	6.315	8.144	14.837	8	4.802	(2.243)
Soc. Española de Banca de Negocios, S.A.	dic-10(*)	(5.215)	(18)	9.940	9.807	16.708	23.231	691.200	592.796	16.336	(26.330)
Resto de Sociedades	–	(2.514)	(12.598)	(14.600)	(868)	7.590	10.529	–	–	–	–
Total		**(11.500)**	**(13.959)**	**5.125**	**18.094**	**160.621**	**178.443**	–	–	–	–

(*) La información financiera de estas sociedades se refiere a las fechas indicadas, excepto para la aportación al resultado consolidado, en cuyo caso se ha realizado una estimación del resultado al 31 de diciembre de 2010.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO DE 2010

SECCIÓN I: INFORME DE GESTIÓN

Entorno económico

El año 2010 termina con una estimación de crecimiento de la economía mundial próxima al 5%. Sin embargo, la salida de la crisis se produce a un ritmo desigual. Los países emergentes de Asia y Latinoamérica se muestran muy dinámicos, mientras que en los avanzados la evolución es más pausada e incierta con variaciones interanuales del PIB próximas al 2,8% en Estados Unidos y al 1,7% en la Zona Euro. Europa, a diferencia de EE.UU., en un escenario complejo marcado por los rescates de Grecia e Irlanda, ha optado por una política fiscal restrictiva para corregir los desequilibrios macroeconómicos internos y evitar la aceleración del riesgo soberano que amenaza especialmente a los países periféricos.

En España el proceso de recuperación está siendo más lento que el de la mayoría de las economías de nuestro entorno. Las expectativas positivas de los primeros meses del año no han tenido continuidad después de la retirada de estímulos por parte del sector público y la subida del IVA. El consumo privado se ve lastrado por las altas cifras de paro y por el efecto de medidas de austeridad como el recorte de los salarios de los empleados públicos y la congelación de las pensiones. Únicamente el mejor tono de la demanda externa ha supuesto un ligero alivio para la actividad. A lo largo del año el Gobierno ha aprobado dos paquetes de medidas con el fin de cumplir con el objetivo de déficit e iniciar un proceso de reformas en diversos ámbitos. El repunte de la inflación hasta el 3%, inducido por la escalada de los precios de la energía y las materias primas agrícolas, junto al aumento de la imposición indirecta, son datos que restan vigor a una demanda interna debilitada y competitividad a nuestras exportaciones.

En cuanto a la política monetaria, en Estados Unidos la Reserva Federal ha mantenido el tipo de intervención en un rango entre el 0% y el 0,25% y el Banco Central Europeo el de referencia en el 1%. El Euribor a un año, después de deslizarse a la baja hasta marzo retomó la trayectoria ascendente para cerrar el año en el 1,526%, media mensual de diciembre. Las dificultades en las que se han visto inmersos algunos países de la Zona Euro para controlar su déficit y refinanciarse han provocado que el mercado penalizase fuertemente su riesgo y obligado al BCE a implementar un programa de compra de deuda soberana. Al mismo tiempo, con el mercado primario de deuda corporativa prácticamente cerrado durante buena parte del año la Institución ha facilitado liquidez a las entidades financieras, prorrogando las subastas con adjudicación plena hasta abril de 2011.

Las bolsas de valores internacionales han tenido en general un comportamiento alcista, especialmente las emergentes. En los países más desarrollados el Dow Jones y el Nasdaq estadounidenses se han revalorizado un 11,02% y un 16,91% respectivamente y el Dax alemán ha avanzado el 16,06%. Descontando las peores expectativas de la economía española el Ibex 35 ha cedido un 17,43% desde el inicio del año. Muy pocos títulos logran cerrar el ejercicio en positivo, siendo el sector financiero, con un importante peso en el selectivo, el más penalizado.

La actividad de cajas y bancos ha estado condicionada por el estancamiento del volumen de negocio y la escasez de financiación, intensificándose la competencia por la captación de depósitos minoristas a un coste elevado. Los activos dudosos del sistema avanzan a un ritmo más moderado que en el pasado ejercicio, al tiempo que las entradas de activos inmobiliarios adjudicados decrecen respecto a las cifras de hace un año. En conjunto, los resultados del ejercicio retroceden sensiblemente por el estrechamiento del margen de intereses y la importancia de las dotaciones, que recogen desde septiembre las nuevas exigencias de saneamientos.

En el ámbito corporativo, la reestructuración dentro del sector de cajas ha sido intensa, acelerándose en los últimos meses por impulso de las recomendaciones del Banco de España. Los procesos de integración han reducido el número de entidades a 17 y está en curso una profunda adecuación de redes y plantillas. Las ayudas de FROB para mejorar la solvencia de las cajas fusionadas ascienden a casi 12.000 millones de euros. Asimismo, en junio entró en vigor la reforma de la LORCA, que esencialmente modifica la composición de los órganos de gobierno y amplía las posibilidades de capitalización del sector.

Evolución de la actividad del Grupo Ibercaja

Ibercaja ha seguido avanzando en el desarrollo de su modelo de negocio basado en atributos diferenciadores como la cercanía al cliente, el trato profesionalizado y un catálogo de productos innovadores y de calidad.

En un escenario muy competitivo, el objetivo estratégico de la Caja ha sido mantener su fortaleza financiera en cuanto a solvencia, liquidez y calidad de los activos, preservando al mismo tiempo la rentabilidad de la actividad. De este modo, gracias al esfuerzo comercial y de gestión, el Grupo ha cerrado el ejercicio con un beneficio neto de 104 millones de euros después de realizar saneamientos extraordinarios por importe de 88 millones de euros como medida de prudencia anticipándose a posibles necesidades futuras.

En 2010 se ha cumplido con éxito el primer año de implantación del proyecto de banca personal. Un equipo de gestores repartidos en las oficinas más importantes atiende a este segmento de clientes, que supone un porcentaje creciente de la actividad de la red. De igual forma, prosigue la consolidación del negocio de empresas. En un ejercicio caracterizado por la ralentización de la actividad corporativa, cabe señalar el esfuerzo realizado para garantizar el acceso a la financiación de pymes y autónomos a través de los diversos convenios firmados con el ICO y la ampliación de los productos y servicios demandados por el colectivo empresarial.

Las filiales del Grupo especializadas en la gestión de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros han logrado de nuevo mejorar sus cuotas de mercado en estos productos, poniendo de manifiesto su capacidad para adaptarse a los condicionantes de los mercados y nuevas demandas.

La calidad de servicio que presta Ibercaja a sus clientes ha sido reconocida por la Comunidad de Madrid concediéndole el Sello Madrid Excelente, distinción que refleja la confianza de los consumidores en la labor que desarrolla la Entidad.

Balance

A 31 de diciembre los activos totales del balance consolidado ascienden a 44.989 millones de euros, 298 millones más que al cierre del ejercicio anterior, lo que supone un 0,67% en términos relativos.

El crédito a la clientela bruto totaliza 33.776 millones de euros. La caída de la actividad económica, el aumento del desempleo y el proceso de desapalancamiento en que están inmersas familias y empresas han limitado la demanda reduciendo el saldo ligeramente, –1,28%, respecto a 2009.

Durante el año el número de formalizaciones de operaciones de crédito y leasing a particulares y empresas ha ascendido a 88.283, con un volumen superior a los 5.300 millones de euros. De este importe, la mayor parte, 45,83%, se ha destinado a financiar viviendas de particulares seguido de actividades productivas distintas de la inmobiliaria, 33,48%.

Por segmentos, la financiación a otros sectores residentes, 32.007 millones de euros, es la más relevante con un peso en la cartera del 94,76%, mientras que la destinada a no residentes y el crédito a las administraciones públicas representan porcentajes reducidos, 0,34% y 1,18% respectivamente. El crédito con garantía real supone un 80,73% del total.

La financiación a particulares, la de mayor peso en la cartera, totaliza 23.249 millones de euros. En gran parte está destinada a la adquisición y rehabilitación de vivienda por particulares con un saldo de 21.794 millones de euros, que se ha incrementado un 2,59% durante el año. El crédito al consumo ha sido el más afectado por la propensión de las familias a reducir su endeudamiento, de modo que se contrae hasta los 1.456 millones de euros.

En el negocio de empresas los préstamos y créditos destinados a actividades productivas suman 5.537 millones de euros o un 16,57% de la cartera y el crédito a la actividad inmobiliaria y construcción supone 4.636 millones.

Los activos dudosos del Grupo han continuado creciendo de manera más contenida que en el sector de cajas y en el conjunto del sistema financiero. Así, la tasa de morosidad, 3,67%, mantiene un significativo diferencial frente a ambos grupos de entidades. La cobertura total de saldos morosos con fondos de provisión es del 63,37%.

Los recursos totales de clientes del Grupo ascienden a 48.313 millones. Los de balance, depósitos de la clientela, débitos representados por valores negociables, pasivos subordinados y pasivos por contratos de seguros totalizan 39.162 millones de euros, con un descenso del 1% en términos relativos. La variación ha estado condicionada por el esfuerzo para proteger los márgenes dentro de un complicado entorno financiero y por el vencimiento de emisiones colocadas en mercados mayoristas.

El ahorro que el Grupo administra mediante productos que no tienen reflejo en balance, 9.151 millones de euros, desciende un 1,44% por la contracción en fondos de inversión, aún cuando su trayectoria es sensiblemente mejor que la marcada por el sistema. Los planes de pensiones logran avances del 5,84%, con lo que un año más se consigue incrementar las cuotas de mercados en todos los productos de intermediación.

Al cierre de diciembre la liquidez de Ibercaja totaliza, incluyendo la póliza disponible con el BCE, 5.126 millones de euros, representando el 12,04% del activo individual. Esta cifra permite afrontar sin tensiones los próximos vencimientos de emisiones institucionales sin condicionar la actividad inversora. La Caja no ha realizado ninguna emisión avalada por el Estado, contando con un potencial disponible de 2.837 millones de euros.

En el ámbito de la actividad de mercado de capitales las principales operaciones realizadas por Ibercaja han sido tres emisiones de cédulas hipotecarias monocedentes por un total de 650 millones de euros, de los que 500 millones fueron de suscripción pública por inversores cualificados y el resto privada. Asimismo, se ha vendido por 100 millones de euros parte de una titulización hipotecaria que la Entidad mantenía en autocartera. Además de las operaciones de venta mencionadas el Grupo ha realizado recompras de bonos de titulización colateralizados por préstamos hipotecarios otorgados por la Caja.

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas asciende a 8.111 millones de euros y su aumento en los doce últimos meses ha sido de 1.257 millones o el 18,33%. En cuanto a su composición por tipo de activo, la renta fija con 7.242 millones representa el 89,28% del total, mientras que la renta variable, instrumentos de capital y participaciones alcanza 869 millones de euros.

Los activos financieros disponibles para la venta se elevan a 5.833 millones de euros. Han experimentando el mayor incremento durante el año, 1.224 millones, destinados preferentemente a la adquisición de deuda pública. Mientras, la cartera de inversión a vencimiento, 1.718 millones, crece un 7,06%.

El saldo activo en entidades de crédito y efectivo es de 1.486 millones de euros, a su vez las posiciones pasivas en entidades de crédito alcanzan 2.075 millones.

El inmovilizado neto, 862 millones de euros, se ha reducido un 0,15%. La contención de las necesidades de inversión, acorde con el momento económico, no ha impedido el avance de diversos proyectos tecnológicos como el servicio integral de orientación al cliente, herramienta para el asesoramiento al segmento de banca personal, la puesta en marcha de la plataforma de comercio exterior para empresas y la mejora de otros aplicativos en la operatoria con clientes.

Los activos no corrientes en venta y resto de activos (existencias) recogen fundamentalmente la cartera de inmuebles adjudicados o adquiridos en dación de pago, cuyo importe al finalizar el año es de 673 millones de euros.

El patrimonio neto se eleva a 2.730 millones de euros. Incluye además de las reservas, 2.582 millones, el resultado del ejercicio antes de su aplicación, 104 millones, los ajustes por valoración y los intereses minoritarios. Su incremento, 0,96%, procede de la generación de beneficios.

Ibercaja cubre sobradamente los requerimientos de capital manteniendo una sólida situación patrimonial. Los recursos propios computables suman 3.387 millones de euros por lo que el excedente sobre los mínimos exigidos por la normativa vigente es de 1.492 millones de euros. El core capital, recursos propios básicos sin participaciones preferentes, supone el 9,70% de los riesgos ponderados, habiendo aumentado respecto a 2009 en 92 puntos básicos, mientras que el coeficiente de solvencia, 14,29%, suma 70 puntos básicos.

Cuenta de resultados

El Grupo ha obtenido un beneficio neto atribuido de 104 millones de euros. La contracción de los márgenes, derivada de la evolución de tipos de interés, las menores plusvalías por operaciones financieras y la prudencia en la gestión de riesgos, que ha llevado a Ibercaja a constituir provisiones adicionales a las exigidas por la normativa por importe de 88 millones de euros, hacen que el resultado sea un 27,90% inferior al de un año antes.

El margen de intereses, 531 millones, muestra un descenso interanual del 21,82%. El impacto de la evolución de la curva de tipos de interés y su traslación al rendimiento de la cartera crediticia, el aumento del coste del pasivo por el encarecimiento de la nueva financiación y la minoración de volúmenes son los factores más significativos que explican el descenso.

Los rendimientos de instrumentos de capital, 17 millones de euros, superan en un 13,70% a los de un año antes, debido al incremento de la cartera de renta variable dentro de los activos clasificados como disponibles para la venta y el aumento de la rentabilidad por dividendo de algunas de sus posiciones.

Las comisiones netas generan unos ingresos de 230 millones de euros. Han crecido un 11,96% por la mayor aportación tanto de las derivadas de productos financieros no bancarios como las procedentes de prestación de servicios.

Los resultados de operaciones financieras y los de entidades valoradas por el método de la participación suman 26 millones de euros. Disminuyen un 52,60% por las menores plusvalías en la venta y recompra de activos, así como por el descenso de los resultados de las sociedades consolidadas por el método de la participación.

Una vez agregados los otros productos y cargas de explotación, el margen bruto es de 806 millones de euros, con una variación interanual del –16,68%.

Los gastos de explotación, 519 millones de euros, ceden un 0,79%. Dentro de ellos, los gastos generales de administración descienden un 6,63%, mientras que los gastos de personal limitan su crecimiento al 2% sobre el pasado ejercicio.

La ratio de eficiencia, calculada como el cociente de gastos de personal y otros gastos generales de administración entre margen bruto, se sitúa al cierre del ejercicio en el 58,66%.

El resultado de la actividad de explotación antes de saneamientos se eleva a 288 millones de euros. Las correcciones de valor por deterioro de activos, provisiones y otros saneamientos recogidos en los distintos epígrafes de la cuenta de resultados totalizan 154 millones de euros. Ibercaja, aplicando criterios conservadores, ha constituido provisiones extraordinarias por 88 millones de euros anticipándose a potenciales necesidades futuras. De estas, casi el 49% se ha destinado a incrementar la provisión genérica por riesgo de crédito, mientras que el 51% restante se aplica a la provisión por posibles deterioros de los activos adjudicados.

El beneficio antes de impuestos alcanza en el año 134 millones de euros. Tras deducir el impuesto de sociedades y la parte correspondiente a minoritarios, el resultado atribuido al Grupo se eleva a 104 millones de euros.

Dotación a la Obra Social

El presupuesto de la Obra Social para 2011 es de 30 millones de euros (28 millones correspondientes a la distribución de beneficios de 2010).

Gestión de los riesgos

Entre las prioridades estratégicas de Ibercaja se encuentra el desarrollo de los sistemas, herramientas y estructuras que permitan la medición, seguimiento y control de los niveles de riesgo y que den respuesta a las exigencias de los organismos reguladores y de los mercados.

La gestión global de riesgo es esencial para preservar la solvencia y la calidad de los activos, así como para optimizar la relación rentabilidad / riesgo.

Desde su creación en los inicios de 2007 el "Programa Integrado de Riesgos" persigue mejorar la gestión y cuantificación de los riesgos a los que debe hacer frente la Caja de forma continua y coordinada.

El riesgo de crédito se configura como el de mayor relevancia dentro de la actividad bancaria, si bien la gestión de riesgos incluye también a los de tipo de interés, liquidez, mercado, concentración, operacional, reputacional y otros. Por la naturaleza del negocio no existen riesgos medioambientales de carácter significativo.

La adaptación de la estructura organizativa orientada a la gestión avanzada de riesgos, la construcción de bases de datos, el uso, seguimiento y validación de los modelos estadísticos de calificación del riesgo de crédito, la generación de métricas para la gestión avanzada de riesgos, parámetros IRB para la gestión del riesgo de crédito, VaR para la gestión del riesgo de mercado, consumo de líneas de riesgo "mark to market" para la gestión del riesgo de contraparte y la atención a los requerimientos de Basilea II en los ámbitos de Pilar I, Pilar II y Pilar III han sido algunos de los logros alcanzados en los últimos años.

Ibercaja está preparada para acometer la adaptación a las reformas de Basilea III en los ámbitos de solvencia y liquidez, así como de Solvencia II en su compañía aseguradora Ibercaja Vida antes de su entrada en vigor a finales de 2012.

En la nota 3 de la Memoria del Grupo correspondiente al ejercicio 2010 se presenta de forma más amplia y detallada la información relevante sobre la gestión de las distintas tipologías de riesgo.

Investigación y desarrollo

La potenciación de la calidad y de la excelencia en el servicio al cliente, como elementos diferenciadores, exige avanzar permanentemente en el desarrollo de los sistemas de información y en la implementación de mejoras tecnológicas tanto en los canales de relación con el cliente como en la operativa de la red y de los servicios centrales. Estos logros contribuyen además a mejorar la eficiencia y productividad, aspectos básicos en el escenario económico actual.

Durante 2010 se ha dotado de nuevas aplicaciones a la plataforma comercial para oficinas ARCO en su tercera fase de desarrollo y se ha completado el desarrollo de servicio integral y orientación al cliente (SIOC), que busca apoyar a los gestores de banca personal en el asesoramiento y la propuesta de productos y servicios ajustados al perfil del cliente de banca personal.

Por otra parte, se han puesto en marcha la versión específica de Ibercaja Directo para clientes de banca personal, una plataforma de comercio exterior con el fin de mejorar sustancialmente la operativa de extranjero a través de Ibercaja Directo Negocios, y se ha iniciado el desarrollo del sistema de gestión de carteras que se espera sea plenamente operativo en 2011.

Por último, el proyecto de *Customer Relationship Management (CRM)* Multicanal, comenzado en abril de 2009, pretende dotar a Ibercaja de una herramienta que dirija las acciones comerciales centrales y de oficinas hacia los canales más adecuados a las mismas (oficinas, Internet, cajeros, SMS, correo, telemarketing).

Medio ambiente

Las operaciones globales del Grupo se rigen por leyes relativas a la protección del medio ambiente ("leyes medioambientales"). El Grupo considera que cumple sustancialmente tales leyes y que mantiene procedimientos diseñados para fomentar y garantizar su cumplimiento. Durante los ejercicios 2010 y 2009 no se han realizado inversiones significativas en este ámbito ni se considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

Perspectivas

Las previsiones macroeconómicas para 2011 apuntan hacia una paulatina mejoría de la economía española, aunque su crecimiento será reducido, con lo que la creación de empleo podría retrasarse un año más. Los retos que deberán afrontarse en los próximos meses son importantes y no exentos de riesgos. En resumen, avanzar en las reformas estructurales pendientes, que impulsen el desarrollo mejorando la competitividad del sistema productivo, y nuevos ajustes en el gasto público para alcanzar el objetivo de déficit dando credibilidad a nuestra economía.

En este marco, mientras persiste la atonía económica, hay que esperar que la actividad bancaria mantenga un ritmo bajo, similar al del ejercicio precedente. Por otra parte, al comenzar el año no se han disipado las tensiones en los mercados de deuda, por lo que las entidades financieras se enfrentan a un riesgo de financiación, al mismo tiempo que se encarece el coste de los recursos presionando a la baja los márgenes.

Ibercaja sigue fiel a su proyecto empresarial, sin dejar de prestar atención a las nuevas oportunidades y al objetivo de mantener la fortaleza financiera de la Entidad asentada en cuatro aspectos básicos: rentabilidad, solvencia, liquidez y calidad de los activos. En un contexto difícil y muy competitivo para el negocio bancario es imprescindible profundizar en el desarrollo de la atención a segmentos especializados, potenciar los elementos diferenciadores en el ámbito de la calidad y servicio al cliente, mejorar la productividad, optimizar costes y promover la eficiencia y austeridad en el gasto para preservar los márgenes.

Hechos posteriores al cierre

No se han producido hechos significativos posteriores al cierre del ejercicio.

SECCIÓN II: INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

A. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

A.1. ASAMBLEA GENERAL

A.1.1. Miembros de la Asamblea General e indique al grupo al que pertenece cada uno de los Consejeros Generales

NOMBRE DEL CONSEJERO GENERAL	GRUPO AL QUE PERTENECE
JOSÉ MARÍA ABOS FERRER	Entidad Fundadora
ANTONIO ADRIEN PERIS	Impositores
JOSÉ GABRIEL ALBAS ONCINS	Corporaciones Municipales
MANUEL ALQUÉZAR BURILLO	Comunidad Autónoma
MARÍA DE LOS ÁNGELES ANGUITA FERNÁNDEZ	Impositores
CARLOS ANGULO RAMOS	Impositores
PILAR ARANA PARDO	Impositores
MARÍA VANESA ARANDA GARCÍA	Impositores
SALVADOR ARISTE LATRE	Comunidad Autónoma
FRANCISCA ARNAL CASTILLO	Impositores
JOSÉ CARLOS ARNAL LOSILLA	Comunidad Autónoma
JUAN RAMÓN ASO BAILO	Comunidad Autónoma
ÁNGELES AYLÓN BAQUEDANO	Comunidad Autónoma
MARÍA CRISTINA AZPEITIA LARREA	Impositores
MONTSERRAT BALLARÍN I ESPUÑA	Corporaciones Municipales
JOSÉ RAMÓN BAREA BENEDICTO	Impositores
ANTONIO BARRACHINA LUPÓN	Comunidad Autónoma
FILOROMO BARTOLOMÉ PÉREZ	Impositores
MARTÍN BENEDED CAMPO	Comunidad Autónoma
CARLOS BENITO BENITO	Corporaciones Municipales
MARIANO BERGUA LACASTA	Entidad Fundadora
LORENZO BERGUA LORENTE	Impositores
BENJAMÍN BLASCO SEGURA	Entidad Fundadora
MARÍA JESÚS BLECUA LIS	Impositores
ÁNGEL BONDÍA HERNANDO	Impositores
FRANCISCA BRAVO DE LUCAS	Impositores
LEOCADIO BUESO ZAERA	Corporaciones Municipales
ROBERTO BUISÁN ARISTIMUÑO	Impositores
ANTONIO CAMPOS HERNÁNDEZ	Impositores
MARTA CAMPS TORRENS	Corporaciones Municipales
MARÍA LUISA CAPITÁN LOMINCHAR	Impositores
ENRIQUE CARBAJOSA HERNÁNDEZ	Impositores
PRIMITIVO CARDENAL PORTERO	Comunidad Autónoma
VALERIANO CASTILLÓN SALAS	Entidad Fundadora
FERNANDO CAVERO LÓPEZ	Comunidad Autónoma
MYRIAM CIPRÉS AZNAR	Impositores
MIGUEL CARMELO DALMAU BLANCO	Corporaciones Municipales
MIGUEL ÁNGEL DE LA FUENTE AIGE	Impositores
MARÍA CARMEN DE LA FUENTE RAMOS	Impositores

NOMBRE DEL CONSEJERO GENERAL	GRUPO AL QUE PERTENECE
JOSÉ LUIS DELATAS PELLEJERO	Empleados
LORENZO DELSO IBÁÑEZ	Comunidad Autónoma
MARÍA PILAR DESCALZO RODRÍGUEZ	Impositores
EMILIO EIROA GARCÍA	Entidad Fundadora
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	Empleados
MATEO ESTAÚN DÍAZ DE VILLEGAS	Impositores
FRANCESC FARRE COLL	Impositores
JOSÉ MARÍA FERNÁNDEZ BAÑERES	Empleados
FRANCISCO JAVIER FERNÁNDEZ DEL VALLE	Corporaciones Municipales
CELSO FORNIES LÓPEZ	Impositores
AMADO FRANCO LAHOZ	Entidad Fundadora
ALBERTO GALINDO TIXAIRE	Impositores
LUIS RAMÓN GARCÍA CARÚS	Comunidad Autónoma
ISMAEL GARCÍA SANTAMARÍA	Impositores
DARÍO GARCÍA SORIA	Impositores
EMILIANO GARCÍA-PAGE SÁNCHEZ	Corporaciones Municipales
MARÍA PILAR GARIN ORDOVÁS	Impositores
SANTIAGO TOMÁS GIL ARGUEDAS	Impositores
GEMMA GILABERT BELINCHÓN	Impositores
MANUEL VICENTE GIMÉNEZ GASCÓN	Impositores
SILVIA INÉS GIMENO GASCÓN	Comunidad Autónoma
LUIS GÓMEZ CALDÚ	Impositores
MARÍA LUCÍA GÓMEZ GARCÍA	Corporaciones Municipales
MARÍA ESTHER GONZÁLEZ TORRELLAS	Impositores
JOSÉ GRACIA NERÍN	Comunidad Autónoma
MANUEL HERNÁNDEZ LAPLANA	Comunidad Autónoma
ANDRÉS HERRANDO OLIVÁN	Corporaciones Municipales
MARÍA PILAR HERRERO HERNANDO	Impositores
ANTONIO HORRILLO RAMOS	Impositores
CARLOS HUELAMO FERNÁNDEZ	Impositores
LUIS MIGUEL JUBERA OLARTE	Impositores
JOAQUÍN PASCUAL JUSTE SANZ	Comunidad Autónoma
JOSÉ LUIS LAGUNILLA MARTÍNEZ	Empleados
SERGIO LARRAGA MARTÍNEZ	Comunidad Autónoma
LUIS LATORRE MORENO	Impositores
IGNACIO RAMÓN LIRIA LAFARGA	Empleados
ANTONIO LIZ GASPAR	Corporaciones Municipales
JULIÁN LÓPEZ BABIER	Comunidad Autónoma
OCTAVIO ADOLFO LÓPEZ RODRÍGUEZ	Comunidad Autónoma
SILVIA LÓPEZ TRIGUEROS	Impositores
ANGEL CARLOS LOREN VILLA	Comunidad Autónoma
MIGUEL ÁNGEL LUNA CAPAPE	Impositores
GUILLERMO MAGADAN CUESTA	Corporaciones Municipales
JOAN MALLOL ESTANY	Impositores
DOMINGO MALO ARILLA	Corporaciones Municipales
EMILIO MANRIQUE PERSIVA	Comunidad Autónoma
ISABEL MARCO SANJUAN	Impositores

NOMBRE DEL CONSEJERO GENERAL	GRUPO AL QUE PERTENECE
GREGORIO MARTÍN FRANCOS	Comunidad Autónoma
JESÚS MARTÍN MOLINA	Empleados
EMILIANO MARTÍNEZ CASTILLO	Entidad Fundadora
LUIS MARTÍNEZ-PORTILLO SUBERO	Corporaciones Municipales
RAQUEL MIRANDA MENDOZA	Impositores
JOAQUÍN MOLINOS FOLLOS	Corporaciones Municipales
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	Impositores
GABRIEL MORALES RUIZ	Entidad Fundadora
EUGENIO NADAL REIMAT	Comunidad Autónoma
PATRICIO NOVALES PAC	Impositores
JOSÉ MANUEL NOVO BALADO	Empleados
MIRIAM OLIVA ALCUBIERRE	Impositores
MARÍA ISABEL OLIVÁN JARQUE	Entidad Fundadora
ANA ISABEL ORDAS ESCO	Impositores
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	Impositores
MIGUEL PAMPLONA ABAD	Comunidad Autónoma
AMOR PASCUAL CARCELLER	Corporaciones Municipales
JOSÉ IGNACIO PASCUAL DE QUINTO Y DE LOS RÍOS	Entidad Fundadora
JULIA PILAR PATON DELGADO	Impositores
ALBERTO PERALTA BAYO	Empleados
MARÍA ROSA PÉREZ DEL RÍO	Impositores
JESÚS PÉREZ PÉREZ	Comunidad Autónoma
VICTORIA PÉREZ PÉREZ	Comunidad Autónoma
SANTIAGO PINO VALLE	Empleados
SALVADOR PLANA MARSAL	Comunidad Autónoma
JOSÉ MANUEL POMAR SASOT	Impositores
JOSÉ LUIS PRADO PRADO	Corporaciones Municipales
JOSÉ ANTONIO PUEO SALVATE	Impositores
CARLOS QUERALT SOLARI	Comunidad Autónoma
JOSÉ ENRIQUE RODRÍGUEZ FURRIEL	Corporaciones Municipales
ANTONIO RODRÍGUEZ GALINDO	Corporaciones Municipales
MANUEL ROGLAN LOMBARTE	Impositores
ANTONIO ROMÁN JASANADA	Corporaciones Municipales
EVA ROMEO LONGARES	Comunidad Autónoma
VÍCTOR JAVIER RUIZ DE DIEGO	Corporaciones Municipales
JOSÉ MARÍA RUIZ-TAPIADOR TRALLERO	Entidad Fundadora
JOSÉ FÉLIX SÁENZ LORENZO	Corporaciones Municipales
JOSÉ SALINAS LECINA	Corporaciones Municipales
JOAQUÍN SALVO ARANDA	Corporaciones Municipales
CARMEN SANCHEZ ASÍN	Comunidad Autónoma
PEDRO SÁNCHEZ GUERRERO	Impositores
JOSÉ SANTIAGO SÁNCHEZ LUQUE	Corporaciones Municipales
PASCUAL GERMÁN SANROMAN SESÉ	Comunidad Autónoma
BEATRIZ SANTAMARÍA GONZÁLEZ	Impositores
JESÚS SERRANO SÁENZ	Impositores
RICARDO SESÉ GINER	Comunidad Autónoma
AURELIO SICILIA PÉREZ	Impositores

NOMBRE DEL CONSEJERO GENERAL	GRUPO AL QUE PERTENECE
JESÚS ÁNGEL SOLA PERDIGUERO	Corporaciones Municipales
JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	Corporaciones Municipales
JOSÉ LUIS SOLDEVILLA MAYOR	Impositores
XOSÉ HENRIQUE RAFAEL TELLO LEÓN	Corporaciones Municipales
ÁNGEL TORRIJO LUNA	Impositores
MARÍA ISABEL UBE IBÁÑEZ	Impositores
JOSÉ MARÍA VALERO ADÁN	Entidad Fundadora
ÁNGEL VALIENTE MORENO	Corporaciones Municipales
LUIS VALIÑO GARCÍA	Impositores
AURELIO VALLESPÍN TENA	Entidad Fundadora
JOAQUÍN VALLESPÍN TENA	Impositores
EVARISTO LUIS VARGAS MÉNDEZ	Corporaciones Municipales
FERNANDO VICENTE THOMAS	Entidad Fundadora
SONIA VIDAL LAGUARDIA	Impositores
MERCEDES ZAGALA PÉREZ	Comunidad Autónoma
JAIME ZARO JIMÉNEZ	Empleados

A.1.2. Composición de la Asamblea General en función del grupo al que pertenecen los distintos Consejeros Generales:

GRUPO AL QUE PERTENECEN GENERAL	NÚMERO DE CONSEJEROS GENERALES	% SOBRE EL TOTAL
CORPORACIONES MUNICIPALES	30	20,134
IMPOSITORES	62	41,611
ENTIDAD FUNDADORA	14	9,396
EMPLEADOS	11	7,383
COMUNIDAD AUTÓNOMA	32	21,477
TOTAL	**149**	**100%**

A.1.3. Detalle las funciones de la Asamblea General

El artículo 13 de los Estatutos enumera las funciones de la Asamblea General, que son las siguientes:

1. El nombramiento de los vocales del Consejo de Administración y de los miembros de la Comisión de Control de su competencia, así como su revocación antes del cumplimiento de su mandato cuando concurra causa legal.
2. Cualquier asunto que someta a su consideración el Consejo de Administración, y entre ellos:
   a. La aprobación y modificación de los Estatutos y Reglamentos.
   b. La disolución y liquidación de la Entidad o su fusión con otras.
   c. Aprobar las líneas generales del Plan de Actuación de la Entidad para cada ejercicio.

d. Ratificar el nombramiento del Director General de la Institución.

e. La aprobación de la gestión del Consejo de Administración, Memoria, Balance Anual y Cuenta de Resultados, así como de la aplicación de éstos a los fines propios de la Institución.

f. La creación, modificación y disolución de Obras Sociales y Culturales, o de personas jurídicas promovidas por la Institución para ese fin, así como la aprobación de sus Presupuestos Anuales y de la gestión y liquidación de los mismos.

g. El cambio de domicilio social.

A.1.4. Indique si existe reglamento de la Asamblea General. En caso afirmativo, realice una descripción del contenido del mismo

Sí ❑ No ☑

A.1.5. Indique las normas relativas al sistema de elección, nombramiento, aceptación y revocación de Consejeros Generales.

a) Elección

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos y en el Reglamento de Elecciones, los Consejeros Generales que integran la Asamblea General son elegidos según normas específicas para cada grupo de representación.

a.1) Impositores

La elección de los 62 Consejeros Generales representantes de los Impositores se lleva a cabo por Circunscripciones, a través de Compromisarios elegidos entre Impositores por sorteo público en número de veinte por cada Consejero General a elegir.

Se considera Circunscripción Electoral toda provincia en la que desarrolle su actividad la Institución y en la que hayan sido captados más del 4% de los recursos de la Entidad (rúbricas de acreedores del sector privado). Aquellas provincias en las que no se alcance el porcentaje indicado serán agrupadas, entre sí, en otra u otras Circunscripciones Electorales, según acuerdo adoptado por la Comisión Electoral.

Conocido el total de Impositores en cada circunscripción, se distribuirán proporcionalmente los Consejeros Generales, efectuándose los ajustes oportunos en atención a la importancia de los decimales.

Tras el sorteo notarial que determinará los Impositores que resultan elegidos Compromisarios Titulares y Suplentes, y previa aceptación expresa de éstos, quedará constituido el cuerpo electoral que en cada Circunscripción elegirá a los respectivos Consejeros Generales.

Podrá ser candidato a Consejero General por Impositores cualquier impositor que reúna los requisitos para ser Consejero General por esta representación, no incurra en causa alguna de incompatibilidad y tenga su domicilio habitual y legal en la Circunscripción Electoral de que se trate. Las candidaturas serán propuestas por al menos veinte Impositores de la Circunscripción.

La elección se celebrará según las normas previstas en el Art. 15 del Reglamento de Elecciones, resultando elegidos aquellos candidatos que hayan obtenido el mayor número de votos. Los candidatos que no hubieran sido elegidos serán proclamados suplentes de los Consejeros Generales de la Circunscripción correspondiente, fijando su orden de preferencia según el mayor número de votos obtenido.

a.2) Corporaciones Municipales

Previa su distribución por las Circunscripciones constituidas en función de los recursos captados, las Corporaciones Municipales con derecho a designar uno o varios de los 32 Consejeros Generales representantes de este grupo de representación se determinarán en proporción al número de oficinas operativas en cada Circunscripción.

Determinado el número de Consejeros Generales a designar por los Ayuntamientos de cada Circunscripción, se procederá del siguiente modo:

- Las dos terceras partes, por exceso en su caso, del total de Consejeros de este grupo de representación que correspondan a la Circunscripción, se distribuirán proporcionalmente al número de oficinas operativas en cada municipio.
- La tercera parte restante, por defecto si procediere, será adjudicada por sorteo entre las Corporaciones Municipales a las que no correspondiera efectuar designación en razón del número de oficinas.
- Si en alguna Circunscripción correspondiese la elección de un único Consejero General la adjudicación se efectuaría por sorteo.

No podrán designar Consejeros Generales en representación de Corporaciones Municipales aquellas Corporaciones que sean fundadoras o sostengan o garanticen otras Cajas de Ahorros.

Los Consejeros Generales representantes de Corporaciones Municipales serán designados directamente por las Corporaciones a las que corresponda ese derecho, con arreglo a las disposiciones reguladoras del régimen de acuerdos de las Corporaciones Municipales.

a.3) Comunidad Autónoma de Aragón

Los 32 Consejeros Generales representantes de la Comunidad Autónoma de Aragón serán designados por las Cortes de Aragón entre personas de reconocido prestigio y competencia y nombrados por Decreto del Gobierno de Aragón.

a.4) Personal

Los once Consejeros Generales representantes del Personal de la Institución serán designados mediante elección directa, en la que podrán ser electores y elegibles todos los empleados en activo de la plantilla de la Entidad.

La elección de los Consejeros Generales representantes del Personal se llevará a cabo por Circunscripciones, distribuyéndose proporcionalmente el número de puestos a cubrir entre el número de empleados en activo de cada Circunscripción.

a.5) Entidad Fundadora

Los quince Consejeros Generales representantes de la Entidad Fundadora (Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País) serán nombrados directamente por la misma de acuerdo con sus Estatutos y Reglamentos.

b) Requisitos e incompatibilidades de los Consejeros Generales

Los Consejeros Generales, y los Compromisarios para la elección de Consejeros Generales, deberán reunir los siguientes requisitos:

- Ser persona física con residencia habitual y legal en su zona de actuación;
- Ser mayor de edad, no estar incapacitado y encontrarse en plena posesión de sus derechos civiles;
- Estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones que hubiera contraído con la Institución por sí mismo o en representación de otras personas o Entidades;
- No estar incurso en las incompatibilidades o limitaciones reguladas en el artículo 18 de los Estatutos.

El artículo 18 de los Estatutos señala que no podrán ostentar el cargo de Consejero General o de Compromisario:

- Los quebrados y concursados no rehabilitados, los condenados a penas que lleven anejas la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos y los que hubiesen sido sancionados por infracciones graves o muy graves apreciadas por los Tribunales u Órganos Administrativos competentes por sentencia o resolución administrativa firmes.
- Los Presidentes, Consejeros, Administradores, Directores, Gerentes, Asesores o asimilados, de otro Establecimiento o Institución de crédito de cualquier clase, o de Corporaciones o Entidades que propugnen, sostengan o garanticen Instituciones o Establecimientos de crédito o financieros.
- Las personas al servicio de las Administraciones Públicas, con funciones a su cargo que se relacionen directamente con las actividades propias de las Cajas de Ahorro, y aquellas que específicamente tengan directamente a su cargo la contratación de operaciones financieras.
- Los que estén ligados a la Institución o a Sociedad en cuyo capital ostente una participación igual o superior al 50%, por contratos de obras, servicios, suministros, o trabajos retribuidos por el período en que ostenten tal condición y dos años después contados a partir del cese de tal relación, salvo la relación laboral ya existente en los casos de acceso de empleados a los Órganos de Gobierno a través del Grupo de representación de Personal.
- Los que tengan participación económica superior al 10% en Sociedad con la que la Institución mantenga cualquier tipo de contrato de los enumerados en el apartado anterior.
- Los que por sí mismos o en representación de otras personas o Entidades, en el momento de ser elegidos, o durante el ejercicio del cargo de Consejero o Compromisario,

mantuvieran o incurrieran en incumplimiento de las obligaciones contraídas con la Institución, con motivo de créditos o préstamos, o por impago de deudas vencidas y exigibles de cualquier clase frente a la misma o a las sociedades a través de las que desarrolle su actividad, y los que por cualquier concepto hubieran sido objeto de reclamación judicial por parte de la Caja o mantenido litigio con la misma en los últimos cinco años anteriores a su designación para el puesto.

- Los empleados en activo de otro intermediario financiero.
- Los que ostenten cargos públicos de designación política de las Administraciones Públicas y los cargos electos de las Cortes Generales o del Parlamento Europeo.

c) Duración del cargo y cese de los Consejeros

Los Consejeros Generales serán nombrados por un período de 4 años, pudiendo ser reelegidos, sin que la duración del mandato pueda superar los 12 años, sea cual fuere la representación que ostenten.

Según el artículo 21 de los Estatutos, los Consejeros Generales cesarán en el ejercicio de sus cargos en cualquiera de los supuestos siguientes:

a) Por cumplimiento del plazo para el que fueron elegidos.

b) Por renuncia o dimisión expresa del interesado.

c) Por defunción o declaración de fallecimiento.

d) Por declaración de ausencia o incapacidad.

e) Por pérdida de cualquiera de los requisitos exigidos para su elección.

f) Por incurrir en alguna de las incompatibilidades establecidas en los Estatutos.

g) Por acuerdo de la Asamblea General si se apreciare justa causa. Se entenderá que existe justa causa cuando incumpla los deberes inherentes a su cargo o perjudique con su actuación, pública o privada, el prestigio, buen nombre o actividad de la Caja.

h) Por incurrir por sí mismo o en representación de otras personas o Entidades en incumplimiento de las obligaciones de préstamo o crédito con la Institución, o por impago de deudas de cualquier clase frente a la Institución o las sociedades a través de las que aquélla desarrolle su actividad.

i) Tratándose de Consejero General representante del Personal, cesará singularmente:

   1. Cuando por cualquier causa cese su relación laboral.

   2. Cuando sea sancionado por falta muy grave conforme a la legislación laboral en virtud de sentencia firme o resolución consentida. En estos supuestos, y durante la tramitación del procedimiento judicial, el Consejo de Administración podrá adoptar la decisión de cesar provisionalmente al Consejero General hasta el término del procedimiento.

En el supuesto de cese de un Consejero General antes del término de su mandato, será sustituido por el suplente que corresponda. Las vacantes que se produzcan entre los Consejeros Generales designados por Impositores o por Empleados en cada Circunscripción,

se cubrirán, sucesivamente, por los candidatos que no habiendo sido elegidos Consejeros hayan obtenido el mayor número de votos. Cuando las vacantes afecten a Consejeros Generales representantes de la Comunidad Autónoma, Corporaciones Municipales o Entidad Fundadora, éstas procederán a designar a los sustitutos, si no lo hubieran hecho simultáneamente con la designación de los titulares.

El sustituto cesará en su mandato en la fecha que hubiera correspondido al sustituido.

d) Revocación de los Consejeros

Según el artículo 21 de los Estatutos Sociales, el nombramiento de los Consejeros Generales y de los miembros del Consejo de Administración que no fueran Consejeros Generales, efectuado con posterioridad al 1 de junio de 2003, tendrá carácter irrevocable. No obstante, cesarán en el ejercicio de su cargo en cualquiera de los supuestos descritos en el apartado c) anterior.

A.1.6. Indique las normas relativas a la constitución y quórum de asistencia de la Asamblea General

La Asamblea General precisará para su válida constitución en primera convocatoria la asistencia de la mayoría de sus miembros, y en segunda convocatoria será válida cualquiera que sea el número de asistentes. No se admitirá estar representado por otro Consejero General o por tercera persona, sea física o jurídica.

Excepcionalmente, cuando se sometieran a la consideración de la Asamblea General la aprobación o modificación de los Estatutos o Reglamentos de la Entidad, su fusión con otras Cajas de Ahorros, la disolución y liquidación de la Institución, o la ratificación del acuerdo del Consejo de Administración de cese del Director General, se requerirá la asistencia en primera convocatoria de los dos tercios de los miembros de la Asamblea, y de la mayoría en segunda convocatoria.

A.1.7. Explique el régimen de adopción de acuerdos en la Asamblea General

Los acuerdos de la Asamblea General, con carácter general, se adoptarán por mayoría simple de los votos concurrentes. Cada Consejero General tendrá derecho a un voto indelegable, otorgándose a quien preside la reunión voto de calidad.

La adopción de acuerdos sobre los asuntos que requieren un número determinado de asistentes a los que se refiere el apartado A.1.6 anterior exigirá, en todo caso, el voto favorable de los dos tercios de los asistentes que deberá suponer, además, la mayoría absoluta de los Consejeros Generales en los supuestos de fusión, disolución o liquidación de la Institución, o cuando se trate de ratificar el cese del Director General a propuesta del Consejo de Administración.

Los acuerdos adoptados se harán constar en Acta, que tendrán fuerza ejecutiva a partir de la fecha de su aprobación. Los acuerdos válidamente adoptados obligan a todos los Consejeros Generales, incluidos los disidentes y los ausentes.

A.1.8. Explique las reglas relativas a la convocatoria de las reuniones de la Asamblea General y especifique los supuestos en los que los Consejeros Generales podrán solicitar la convocatoria de la Asamblea General

Las reuniones de la Asamblea General pueden ser Ordinarias y Extraordinarias.

1. Las reuniones Ordinarias serán convocadas por el Consejo de Administración, y se celebrarán dos veces al año, una dentro de cada semestre natural.

   En la que se celebre durante el primer semestre se someterá a su aprobación la Memoria, el Balance, la Cuenta de Resultados y el Informe de gestión correspondientes al ejercicio económico del año anterior, así como la Propuesta de Aplicación de Excedentes y la dotación de la Obra Social.

   En la celebrada en el segundo semestre, se considerarán las directrices básicas del Plan de Actuación de la Entidad y las directrices para la elaboración de los Presupuestos para el ejercicio siguiente.

2. Las reuniones Extraordinarias se celebrarán cuando sean convocadas. Únicamente podrá tratarse en ellas el objeto para el que hubieran sido convocadas. Podrán ser convocadas por:

   El Consejo de Administración, a iniciativa propia, acordada por mayoría absoluta de sus miembros;

   A petición de un tercio, como mínimo, de los miembros de la propia Asamblea General;

   A petición de la Comisión de Control en virtud de acuerdo adoptado por al menos dos tercios de sus miembros.

   La convocatoria de Asamblea General se publicará en el Boletín Oficial del Estado y en el de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como en uno de los periódicos de mayor circulación de cada una de las Comunidades Autónomas en que la Institución tenga abierta oficinas operativas. La convocatoria expresará, fecha, lugar, hora y Orden del Día, así como la fecha y hora de reunión en segunda convocatoria, y se notificará a los Consejeros Generales mediante correo certificado.

A.1.9. Indique los datos de asistencia a las Asambleas Generales celebradas en el ejercicio:

DATOS DE ASISTENCIA

Fecha Asamblea General	% de presencia física	% voto a distancia	Total %
11-03-2010	94,66	0	95
30-05-2010	95,30	0	95
26-11-2010	95,30	0	95

A.1.10. Detalle la relación de acuerdos adoptados durante el ejercicio en las Asambleas Generales

Asamblea General Ordinaria del primer semestre, celebrada el 11 de marzo de 2010

En la primera sesión ordinaria celebrada el 11 de marzo de 2010, la Asamblea General, previa consideración de los informes de la Comisión de Control y de la Auditoría Externa, y atendiendo las propuestas formuladas por el Consejo de Administración, aprobó las Cuentas Anuales y Cuentas Anuales Consolidadas de la Entidad correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2009, que incluían el Balance, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias a esa fecha con la consiguiente aplicación del resultado, Estados de Cambios en el Patrimonio Neto y Flujo de Efectivo y la Memoria del Ejercicio, así como los Informes de Gestión. Igualmente, la Asamblea aprobó la Gestión y Liquidación del Gasto de la Obra Benéfico Social en el ejercicio de 2009 y el Presupuesto para 2010.

Asamblea General Extraordinaria, celebrada el 30 de mayo de 2010

En esta sesión extraordinaria de la Asamblea General, que puso fin al proceso electoral para la renovación de los Órganos Rectores de la Entidad iniciado por acuerdo del Consejo de Administración de 24 de septiembre de 2009, tomaron posesión los nuevos Consejeros Generales y se procedió a la elección de Vocales Titulares y Suplentes del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, conforme a los Estatutos y Reglamento de Elecciones de los Órganos de Gobierno de la Entidad.

Asamblea General Ordinaria del segundo semestre, celebrada el 26 de octubre de 2010

En la segunda sesión ordinaria de la Asamblea General correspondiente al segundo semestre de 2010 fueron objeto de especial consideración las Directrices Básicas del Plan de Actuación de la Institución y las líneas para la elaboración de los Presupuestos para el ejercicio de 2011, y se dio traslado del informe de la Comisión de Control correspondiente al primer semestre del ejercicio.

Asimismo, facultó al Consejo, previa cancelación de las autorizaciones concedidas por la Asamblea General en sesión celebrada el 12 de noviembre de 2009 y no consumidas hasta esa fecha, con excepción de la emisión de Cédulas Hipotecarias por importe de 1.000 millones de euros, autorizada por el Consejo de Administración con fecha 17 de diciembre de 2009, el Programa de Pagarés por un importe de 1.500 millones de euros ampliables a 2.500 millones de euros, autorizado por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 17 de diciembre de 2009, y de la emisión de Obligaciones Simples por importe de hasta 1.500 millones de euros, aprobada por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 27 de mayo de 2010, para que pudiese proceder a la emisión de uno o varios empréstitos en el mercado institucional y en el mercado minorista por hasta la cantidad máxima de 5.000 millones de euros.

Finalmente, y dejando sin efecto los límites no consumidos en la autorización al Consejo de Administración para la titulización de activos del balance aprobada en la Asamblea General de 12 de noviembre de 2009 por importe de hasta 4.000 millones de euros, facultó al Consejo de Administración para que pueda proceder a titulizar activos del balance, en una o varias veces, por hasta la cantidad de 3.000 millones de euros.

A.1.11. Identifique la información que se facilita a los Consejeros Generales con motivo de las reuniones de la Asamblea General. Detalle los sistemas previstos para el acceso a dicha información

Desde la fecha de convocatoria de la Asamblea General Ordinaria se pone a disposición de los Consejeros Generales una Memoria en la que se reseña detalladamente la marcha de la Entidad durante el ejercicio vencido, uniéndose a la referida Memoria la documentación pública exigida por el Banco de España a estos efectos, es decir: el Balance Anual, Cuenta de Resultados, Propuesta de Aplicación de los mismos, informe elaborado por la Comisión de Control e Informe de la Auditoría Externa y el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Dicha información se deposita en las Oficinas Centrales de la Institución y en la Oficina Principal de cada una de las capitales de provincias en que actúa la Institución.

A.1.12 Detalle los sistemas internos establecidos para el control del cumplimiento de los acuerdos adoptados en la Asamblea General

Los acuerdos adoptados se harán constar en Acta. Las Actas tendrán fuerza ejecutiva a partir de la fecha de su aprobación.

Corresponde al Consejo de Administración velar por el cumplimiento de los acuerdos adoptados por la Asamblea General, pudiendo facultar al Director General, Directores Generales Adjuntos, subdirectores u otras personas para la ejecución de los acuerdos.

A los referidos efectos, el Secretario General traslada los acuerdos adoptados a los Directores de las áreas afectadas remitiendo una copia de los mismos, en su caso, al Interventor General de quien depende la auditoría interna. Los Directores de las áreas afectadas informan al Secretario General del cumplimiento de los referidos acuerdos para su traslado al Consejo de Administración, en su caso, a través del Director General.

A.1.13. Indique la dirección y modo de acceso al contenido de Gobierno Corporativo en su página Web.

ht**tp://www.ibercaja.es/** Modo de acceso: en la página de inicio *(home),* dentro del apartado “Información Entidad”, apartado “Información para Inversores”.

A.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

A.2.1. Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:

NOMBRE DEL CONSEJERO	CARGO EN EL CONSEJO	GRUPO AL QUE PERTENECE
AMADO FRANCO LAHOZ	PRESIDENTE	ENTIDAD FUNDADORA
EUGENIO NADAL REIMAT	VICEPRESIDENTE 1º	COMUNIDAD AUTÓNOMA
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	VICEPRESIDENTE 2º	IMPOSITORES
JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE	SECRETARIO CONSEJERO	CORPORACIONES MUNICIPALES
LORENZO BERGUA LORENTE	CONSEJERO	IMPOSITORES
MANUEL VICENTE GIMÉNEZ GASCÓN	CONSEJERO	IMPOSITORES
ISABEL MARCO SANJUÁN	CONSEJERO	IMPOSITORES
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	CONSEJERO	IMPOSITORES
MARÍA CRISTINA AZPEITIA LARREA	CONSEJERO	IMPOSITORES
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	CONSEJERO	IMPOSITORES
MATEO ESTAÚN DÍAZ DE VILLEGAS	CONSEJERO	IMPOSITORES
FERNANDO CAVERO LÓPEZ	CONSEJERO	COMUNIDAD AUTÓNOMA
JULIÁN LÓPEZ BABIER	CONSEJERO	COMUNIDAD AUTÓNOMA
CARMEN SÁNCHEZ ASÍN	CONSEJERO	COMUNIDAD AUTÓNOMA
LEOCADIO BUESO ZAERA	CONSEJERO	CORPORACIONES MUNICIPALES
JOAQUÍN MOLINOS FOLLOS	CONSEJERO	CORPORACIONES MUNICIPALES
JOSÉ FÉLIX SÁENZ LORENZO	CONSEJERO	CORPORACIONES MUNICIPALES
MARIANO BERGUA LACASTA	CONSEJERO	ENTIDAD FUNDADORA
MANUEL JESÚS MARTÍN MOLINA	CONSEJERO	EMPLEADOS
	Número Total	19

Composición del Consejo de Administración en función del grupo al que pertenecen:

GRUPO AL QUE PERTENECEN	NÚMERO DE MIEMBROS DEL CONSEJO	% SOBRE EL TOTAL
CORPORACIONES MUNICIPALES	4	21,053
IMPOSITORES	8	42,105
ENTIDAD FUNDADORA	2	10,526
EMPLEADOS	1	5,263
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN	4	21,053
Total	19	100,000

Ceses que se hayan producido durante el período en el Consejo de Administración:

NOMBRE DEL CONSEJERO	FECHA DE BAJA
HONORIO ROMERO HERRERO	30.05.2010
LUIS RAMÓN GARCÍA CARÚS	30.05.2010
LUIS PEDRO ARILLA LEZA	30.05.2010
CELIA DEL AGUA ARIAS CAMISÓN	30.05.2010
JOSÉ JODRÁ DEL AMO	30.05.2010
MARÍA CARMEN SÁEZ HERNÁEZ	30.05.2010
JOSÉ LUIS DOMINGO PUENTE PÉRIZ	30.05.2010
HUGO ANTONIO PÉREZ RODRÍGUEZ	30.05.2010

Indique, en su caso, a los miembros del Consejo que no ostentan la condición de Consejeros Generales:

NOMBRE DEL CONSEJERO
JESÚS MÁXIMO BUENO ARESE
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ

A.2.2. Detalle brevemente las funciones del Consejo de Administración, distinguiendo entre las propias y las que han sido delegadas por la Asamblea General:

Funciones propias

- De conformidad con el artículo 29 de los Estatutos, el Consejo de Administración es el órgano que tiene encomendada la administración y la gestión financiera de la Entidad, así como la de su Obra Social, para el cumplimiento de sus fines. Es el representante de la Institución en todos los asuntos pertenecientes al giro y tráfico de la misma, así como en los litigiosos.
- A las reuniones del Consejo de Administración asisten, con voz y sin voto, el Director General, los Directores Generales Adjuntos y el Secretario General.
- Dentro de las funciones propias de administración y gestión financiera de la Entidad y de su Obra Social, sin perjuicio de las expresamente reservadas a la Asamblea General, compete al Consejo de Administración:

  1. Elevar a la Asamblea General cuantas propuestas estime necesarias para el buen gobierno y administración de la Entidad, y entre ellas:

     a. La aprobación y modificación de los Estatutos y Reglamentos.

     b. La disolución y liquidación de la Entidad o su fusión con otras.

     c. Las líneas generales del Plan de Actuación de la Entidad correspondiente a cada ejercicio anual, para su aprobación.

d. La Memoria, Balance y Cuenta de Resultados de cada ejercicio anual, así como la aplicación de los resultados a los fines propios de la Institución, para su aprobación.

e. La creación, modificación y disolución de Obras Sociales y Culturales, o de personas jurídicas para este fin, así como la aprobación de sus Presupuestos Anuales y la gestión y liquidación de los mismos.

f. El nombramiento del Director General de la Institución, para su ratificación.

g. El cambio de domicilio social.

2. Vigilar la fiel observancia de los Estatutos y de los Reglamentos necesarios para su aplicación.

3. Designar de su seno a los vocales de cada uno de los Grupos que constituirán la Comisión Ejecutiva, la Comisión Delegada para la Obra Social, la Comisión Delegada de Inversiones y la Comisión Delegada de Retribuciones, así como sus sustitutos.

4. Ostentar, a través del Presidente titular o en funciones y del Director General, indistintamente, la representación de la Entidad en juicio o fuera de él, para todo lo concerniente al giro y tráfico de la misma, sin perjuicio de las obligaciones y apoderamientos previstos en los Estatutos o expresamente acordados.

5. Delegar funciones en la Comisión Ejecutiva o en el Director General, así como facultar al Director General, Directores Generales Adjuntos, Subdirectores u otras personas, empleados o no de la Institución, para la ejecución de acuerdos, a cuyos efectos les dotará de la legitimación pertinente para el cumplimiento del encargo.

6. Poner a disposición de la Comisión de Control los documentos, antecedentes y datos necesarios para el cumplimiento de su función.

7. Ejercer las acciones administrativas, económico-administrativas, sociales, civiles y criminales, judiciales y extrajudiciales que competan a la Institución, y representarla cuando sea demandada, así como desistir, transigir y someterse a arbitraje de derecho y equidad.

8. Aprobar y adoptar, a propuesta del Director General, cuantas disposiciones estime convenientes a la buena administración de los intereses confiados a su prudencia y especial cuidado, y entre ellas:

   a. La definición de las líneas generales del Plan de Actuación de la Entidad para cada Ejercicio anual, que habrá de proponer a la Asamblea General para su aprobación.

   b. Los objetivos que cuantifiquen el Plan de Actuación Anual de la Entidad.

   c. La inversión de fondos de la Entidad y toda clase de actos de disposición y de administración necesarios para la gestión de las actividades de la Institución, incluso la constitución y participación en personas jurídicas mercantiles, y en particular determinar, acordar y efectuar la inversión de los fondos sociales, y a este efecto, cobrar y pagar cantidades, constituir hipotecas, aceptarlas, cancelarlas en todo o en parte y modificarlas; dar y recibir cantidades en préstamo; comprar,

vender, permutar, ceder y transferir bienes muebles e inmuebles por el precio que estime conveniente y en las condiciones que le parezcan; dar y tomar posesión, absolver censos y otros gravámenes, redimirlos, constituir servidumbres activas y pasivas; celebrar toda clase de transacciones y autorizar la firma, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos y para los fines indicados u otros análogos, de las escrituras y documentos públicos y privados que se requieran.

d. Las modificaciones de la estructura organizativa de la Institución, en cuanto al primer nivel se refiere, y la creación o supresión de Sucursales, Agencias, Delegaciones y representaciones tanto en el territorio nacional como en el extranjero.

e. El nombramiento y cese de Directores Generales Adjuntos, Subdirectores Generales y Subdirectores.

f. Los límites de las variaciones cuantitativas anuales de la plantilla de personal de la Institución.

g. La Memoria, Balance y Cuenta de Resultados correspondientes a cada Ejercicio anual, que habrá de someter a la aprobación de la Asamblea General.

Funciones delegadas por la Asamblea General

Indique las funciones indelegables del Consejo de Administración

En ningún caso podrán ser objeto de delegación la rendición de cuentas y la elevación de propuestas a la Asamblea General, ni las facultades que ésta le hubiese concedido, salvo que expresamente fuera autorizado para ello.

A.2.3. Detalle las funciones asignadas estatutariamente a los miembros del Consejo de Administración

Los Estatutos atribuyen al Consejo de Administración las correspondientes funciones en su condición de órgano colegiado.

El Presidente de la Institución tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Convocar y presidir las sesiones de los Órganos de Gobierno cuya Presidencia ostenta; determinar los asuntos que hayan de ser objeto de debate y su orden; dirigir las discusiones y debates; así como visar los acuerdos.
2. Llevar la firma oficial de la Entidad indistintamente con el Director General.
3. Dar el visto bueno a las actas y certificaciones que se expidan de acuerdos de los Órganos que preside.
4. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que obligan o afectan a las Cajas de Ahorro así como los preceptos de los Estatutos y Reglamentos de la Institución.
5. Disponer lo conveniente en casos de suma urgencia respecto de cualquier asunto que fuere aconsejable no diferirlo hasta que resuelva el Órgano competente, dando cuenta al mismo de lo actuado.
6. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos de los Órganos de Gobierno.

El Presidente de la Institución tendrá voto de calidad en la adopción de acuerdos de los Órganos que preside.

En el supuesto de ausencia, enfermedad o cualquier otra imposibilidad, el Presidente será sustituido en sus funciones y atribuciones por el Vicepresidente Primero o Segundo, por su orden, y en su defecto por el Vocal que el propio Consejo de Administración designe en cada caso por mayoría.

El cargo de Presidente del Consejo de Administración podrá ser retribuido. El ejercicio del cargo de Presidente, caso de haberle asignado sueldo, que deberá ser establecido y fijado por el Consejo de Administración, requerirá dedicación exclusiva y será por tanto incompatible con cualquier cargo o actividad retribuida de carácter público o privado, salvo la administración del propio patrimonio y aquellas actividades que ejerza en representación de la Institución. En este último caso, en cuanto a los ingresos que obtuviera distintos a dietas de asistencia a Consejos de Administración y similares, se estará a lo que disponga la legislación en vigor en cada momento.

A.2.4. Indique, en el caso de que existan, las facultades que tienen delegadas los miembros del Consejo y el Director General:

Miembros del Consejo

NOMBRE	BREVE DESCRIPCIÓN

Director General

NOMBRE	BREVE DESCRIPCIÓN
D. JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO	Los miembros del Consejo de Administración no tienen funciones delegadas a título individual. El Director General ostenta la superior categoría del personal de la Institución, y desempeña las funciones propias de su cargo, recogidas en el Art. 67 de los Estatutos, y las que en él delegue el Consejo de Administración y la Comisión Ejecutiva que puntualizarán si tales funciones son delegables, lo que podrá hacer siempre cuando se trate de las competencias ordinarias de su cargo.

A.2.5. Indique las normas relativas al sistema de elección, nombramiento, aceptación, reelección, cese y revocación de los miembros del Consejo. Detalle los órganos competentes, los trámites a seguir y los criterios a emplear en cada uno de los procedimientos

De conformidad con los Estatutos de la Entidad, la designación de los miembros del Consejo de Administración se llevará a cabo por la Asamblea General con las siguientes peculiaridades:

1. El cuerpo electoral será único, y estará compuesto para la elección de representantes de los distintos grupos por la totalidad de los Consejeros Generales.
2. La elección de Vocales del Consejo de Administración por los grupos de la Entidad Fundadora y de los Empleados deberá recaer entre los propios Consejeros Generales de su respectiva representación. Excepcionalmente, los empleados podrán acceder a los Órganos de Gobierno por los grupos de representación de la Comunidad Autónoma de Aragón o de Corporaciones Municipales previo informe razonado de los proponentes que recibido por la Comisión Electoral se elevará al Departamento competente del Gobierno de Aragón.
3. La elección correspondiente a los grupos de Impositores, Corporaciones Municipales y de la Comunidad Autónoma de Aragón podrá recaer entre los propios Consejeros Generales de su respectiva representación o en terceras personas que reúnan los adecuados requisitos de profesionalidad, sin que estas últimas, en su caso, puedan exceder de dos por cada grupo.
4. Necesariamente deberán estar representados los intereses de los Impositores y Corporaciones Municipales de las provincias en que fundamental y tradicionalmente desarrolla su actividad la Institución (Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara y Madrid); para ello, imprescindiblemente, resultarán elegidos un Vocal y un sustituto entre los Consejeros Generales representantes de Impositores de cada una de esas seis provincias referidas, y un Vocal y un sustituto de entre los Consejeros representantes de Corporaciones Municipales de, al menos, tres de dichas provincias.
5. Todos los Vocales en representación de la Comunidad Autónoma de Aragón no podrán tener su domicilio habitual y legal en la misma provincia de las tres que conforman la Comunidad.
6. Las vacantes que se produzcan en el Consejo de Administración se cubrirán con los proclamados Vocales suplentes, que serán los siguientes candidatos de las respectivas listas.

Constituirán causas de inelegibilidad para el nombramiento y de incompatibilidad para el cargo de Vocal del Consejo de Administración:

a) Las establecidas en los Estatutos respecto de los Compromisarios y los Consejeros Generales.

b) Pertenecer al Consejo de Administración y Órgano equivalente de más de cuatro sociedades mercantiles o entidades cooperativas. A estos efectos no se computarán los puestos ostentados en Consejos de Administración u órgano equivalente de aquellas sociedades o entidades en las que los interesados, su cónyuge, ascendientes o descendientes, juntos o separadamente, sean propietarios de un número de acciones no inferior al cociente de dividir el capital social por el número de Vocales del Consejo de Administración. La misma norma se aplicará a los casos de representación legal de menores, ausentes o incapacitados. En cualquier caso el número total de Consejos no será superior a ocho.

Los Vocales del Consejo de Administración deberán reunir los mismos requisitos que se establecen para los Consejeros Generales, y ser menores de 70 años en el momento de la toma de posesión.

El Consejo de Administración designará entre sus miembros un Presidente, un Vicepresidente Primero, un Vicepresidente Segundo y un Secretario, que lo serán, asimismo, de la Asamblea General. Las votaciones para la elección de dichos cargos se llevarán a cabo diferenciada y sucesivamente, en forma secreta.

Los Vocales elegidos por la Asamblea General aceptarán su cargo en la primera reunión que celebre el Consejo de Administración y a la que ellos asistan.

La duración del cargo de Vocal del Consejo de Administración será de cuatro años. No obstante, podrán los Vocales ser reelegidos, siempre que se cumplan las mismas condiciones, requisitos y trámites que en el nombramiento inicial, sea cual fuere la representación que ostenten. Cumplido el mandato de doce años de forma continuada o interrumpida, y transcurridos otros ocho años desde la fecha de término de último mandato, podrán volver a ser elegidos en las condiciones que se establecen en los Estatutos de la Entidad.

La renovación de Vocales del Consejo de Administración será acometida por mitades cada dos años, respetando en todo caso la proporcionalidad de las representaciones que componen dicho Consejo.

Los Vocales del Consejo de Administración cesarán en el ejercicio de sus cargos en los mismos supuestos que los Consejeros Generales, por no reunir los requisitos exigidos por los Estatutos para ser Consejero General, incurrir en las situaciones que impiden ostentar el cargo de Consejero General, o en alguna de las causas de inelegibilidad para el ejercicio del cargo de Vocal del Consejo de Administración.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de los Estatutos, el nombramiento de los Consejeros y de los miembros del Consejo de Administración que no fueran Consejeros Generales, efectuado con posterioridad al 1 de junio de 2003, tendrá carácter irrevocable, sin perjuicio de las causas de cese en el ejercicio de los referidos cargos, previstas en el citado precepto.

En el supuesto de cese o revocación en el cargo de un Vocal antes del término de su mandato, será sustituido durante el periodo restante por el correspondiente suplente. En ningún caso podrán efectuarse nombramientos provisionales.

A.2.6. ¿Se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión?

Sí ❑ No ☑

Explique el régimen de adopción de acuerdos en el Consejo de Administración, señalando al menos el quórum mínimo de asistencia y el tipo de mayorías precisos para adoptar los acuerdos:

RÉGIMEN DE ADOPCIÓN DE ACUERDOS EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	QUÓRUM	TIPO DE MAYORÍA
Para la válida constitución del Consejo de Administración se requerirá la asistencia personal de al menos la mitad más uno de sus componentes. Los acuerdos del Consejo de Administración se adoptarán por mayoría de votos de los asistentes salvo en los casos en que se requiera mayoría cualificada. El Presidente de la reunión tendrá voto decisorio en caso de empate. Las votaciones serán nominales, excepto cuando el mismo Consejo decida que tenga carácter secreto. El Consejo de Administración podrá actuar en pleno o delegar funciones en la Comisión Ejecutiva y en el Director General, con excepción de las relativas a la elevación de propuestas a la Asamblea General o cuando se trate de facultades especialmente delegadas en el Consejo, salvo que fuese expresamente autorizado para ello.	51,00	51,00

A.2.7. Detalle los sistemas internos establecidos para el control del cumplimiento de los acuerdos adoptados en el Consejo

Compete a las diferentes Direcciones el cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración, debiendo dar cuenta a éste cuando así fuesen requeridas en el momento de la adopción del acuerdo.

A.2.8. Indique si existe reglamento del Consejo de Administración. En caso afirmativo, describa su contenido

Sí ❑ No ☑ ?

A.2.9. Explique las reglas relativas a la convocatoria de las reuniones del Consejo

El artículo 44 de los Estatutos establece que: "El Consejo de Administración se reunirá cuantas veces sean necesarias para la buena marcha de la Entidad y, como mínimo, una vez al mes con carácter ordinario".

Las sesiones del Consejo de Administración deberán convocarse por el Presidente con 48 horas de antelación como mínimo, por comunicación escrita a cada miembro, en que se hará constar el Orden del Día elaborado por el Presidente y en consideración, en su caso, del objeto de la petición de celebración.

En las sesiones extraordinarias será válida cualquiera que sea la forma y plazo de la convocatoria, siempre que en el Acta de la sesión correspondiente conste expresamente que han sido convocados todos los Consejeros en la misma forma y plazo, no pudiendo tratarse otros asuntos que aquellos para los que hubiese sido convocada expresamente la sesión.

Si reunidos todos los miembros del Consejo acordasen por unanimidad constituirse en sesión extraordinaria, ésta será válida siempre que se levante Acta en la que conste este acuerdo de constitución. El mismo acuerdo unánime de todos los miembros del Consejo será válido para modificar el Orden del Día.

A.2.10. Determine los supuestos en los que los miembros del Consejo podrán solicitar la convocatoria de las reuniones del Consejo

El Presidente deberá convocar Consejo de Administración cuando sea requerido por escrito por al menos siete de sus Vocales.

A.2.11. Indique el número de reuniones que ha mantenido el Consejo de Administración durante el ejercicio. Asimismo, señale, en su caso, las veces que se ha reunido el Consejo sin la asistencia de su Presidente

NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO	NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DEL PRESIDENTE
13	

A.2.12. Identifique la información que se facilita a los miembros del Consejo con motivo de las reuniones del Consejo de Administración. Detalle los sistemas previstos para el acceso a dicha información

Todos los miembros del Consejo de Administración tienen a su disposición la documentación que se traslada al mismo para la adopción de los acuerdos que procedan.

Con anterioridad a la sesión en la que está prevista la formulación de las Cuentas Anuales, o cuando el asunto a considerar exige una preparación anticipada, se remite a los Consejeros la correspondiente documentación.

A.2.13. Identifique el Presidente y Vicepresidente/s Ejecutivo/s, en su caso, y al Director General y asimilados:

NOMBRE	CARGO
JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO	DIRECTOR GENERAL
JESÚS BARREIRO SANZ	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO-SECRETARIO GENERAL
LUIS ENRIQUE ARRUFAT GUERRA	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
VÍCTOR MANUEL IGLESIAS RUIZ	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO

A.2.14. Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los miembros del Consejo, para ser nombrado Presidente del Consejo

Sí ☐ No ☑ ? ?

A.2.15. Indique si el Presidente del Consejo tiene voto de calidad

Sí ☑ No ☐

MATERIAS EN LAS QUE EXISTE VOTO DE CALIDAD

Según dispone el artículo 45 de los Estatutos, el Presidente tiene "voto decisorio en caso de empate", en cualquier materia que se vote.

A.2.16. Indique si las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan para su formulación al Consejo están previamente certificadas:

Sí ❑ No ☑

A.2.17. Indique si existen mecanismos establecidos por el Consejo de Administración para evitar que las cuentas individuales y consolidadas por él formuladas se presenten en la Asamblea General con salvedades en el informe de auditoría:

Sí No ☑

EXPLICACIÓN DE LOS MECANISMOS

A.2.18. Detalle las medidas adoptadas para que la información difundida a los mercados de valores sea transmitida de forma equitativa y simétrica

A.2.19. Indique y explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por la Caja para preservar la independencia del auditor, de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación de riesgo crediticio

Sí ☑ No ❑

EXPLICACIÓN DE LOS MECANISMOS

Entre las funciones atribuidas a la Comisión de Control está la de recibir la información que pudiese existir sobre aquellas cuestiones relacionadas con el proceso de la auditoría de cuentas, comunicaciones previstas en la ley de auditoría de cuentas y normas técnicas de auditoría, si esa información pudiera poner en riesgo la independencia de los auditores externos.

A.2.20. Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la Caja y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que supone sobre los honorarios facturados a la Caja y/o su grupo

A.2.21. Indique el número de años que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales de la Caja y/o su grupo.Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de años auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de años en los que las cuentas anuales han sido auditadas

A.2.22. ¿Existe Comisión Ejecutiva? En caso afirmativo, indique sus miembros:

Sí ☑ No ❑

COMISIÓN EJECUTIVA

Nombre	Cargo
AMADO FRANCO LAHOZ	PRESIDENTE
JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE	SECRETARIO
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	VOCAL
EUGENIO NADAL REIMAT	VOCAL
JOAQUÍN MOLINOS FOLLOS	VOCAL
MARIANO BERGUA LACASTA	VOCAL
MANUEL JESÚS MARTIN MOLINA	VOCAL

A.2.23. Indique, en su caso, las funciones delegadas y estatutarias que desarrolla la Comisión Ejecutiva

- La Comisión Ejecutiva es el órgano delegado permanente del Consejo de Administración, a quien le puede delegar las competencias que considere oportunas debiendo rendir cuentas de su actuación. Está constituida por el Presidente del Consejo de Administración que la presidirá; el Secretario del Consejo de Administración; y cinco Vocales que serán elegidos entre los miembros del Consejo de Administración, uno por cada uno de los grupos de representación que lo integran. En el supuesto de ausencia o enfermedad, el Presidente será sustituido por el Vicepresidente 1º o 2º por su orden; y los Vocales por sus correspondientes sustitutos según las representaciones.
- A las reuniones de la Comisión Ejecutiva asisten, con voz y sin voto, el Director General, los Directores Generales Adjuntos y el Secretario General.
- Son facultades de la Comisión Ejecutiva cuantas delegue en ella el Consejo de Administración y, en especial, salvo acuerdo en contrario, las siguientes:
  1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de los Estatutos, Reglamentos y acuerdos del Consejo de Administración.
  2. Informar al Consejo de Administración de los asuntos que por el mismo se le encomienden, y resolver de modo definitivo aquellos que, siendo privativos del Consejo, haya delegado para su resolución en la propia Comisión Ejecutiva.
  3. Vigilar la situación y solvencia de los créditos en curso.
  4. Estudiar y resolver cuantas propuestas someta a su consideración el Director General, y entre ellas:
     a. Las inversiones y operaciones a proponer al Consejo de Administración.
     b. La concesión o denegación de préstamos, créditos y riesgos en general, que sean de su competencia.
     c. La aceptación de herencias, legados y donaciones, acogiéndose siempre la Entidad en la aceptación de herencias al beneficio de inventario.

d. La determinación de las políticas a seguir en cuanto a tipos de interés y demás condiciones para las distintas operaciones activas y pasivas de la Entidad.

e. La adquisición y venta de inmuebles para su actividad habitual.

f. Los despidos de personal fijo de acuerdo con las normas laborales vigentes, y las suspensiones de contratos laborales.

A.2.24. En caso de que exista Comisión Ejecutiva, explique el grado de delegación y de autonomía de la que dispone en el ejercicio de sus funciones, para la adopción de acuerdos sobre la administración y gestión de la Entidad

La Comisión Ejecutiva tiene plena autonomía en cuantos asuntos considere de acuerdo a las funciones propias o delegadas por el Consejo de Administración.

Cuando la trascendencia del asunto considerado así lo requiera, elevará la propuesta al Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva será convocada por el Presidente, y para su válida constitución será necesaria la asistencia de, al menos, cuatro de sus miembros.

Los acuerdos de la Comisión Ejecutiva se adoptarán por mayoría de votos de los asistentes, a no ser que en la delegación del Consejo se exija una mayoría cualificada.

A.2.25. Indique, en su caso, si la composición de la Comisión Ejecutiva refleja la participación en el Consejo de los diferentes miembros en función del grupo al que representan

Sí ☑ No ☐

A.2.26. ¿Existe Comité de Auditoría o sus funciones han sido asumidas por la Comisión de Control? En el primer caso, indique sus miembros

A.2.27. Describa, en su caso, las funciones de apoyo al Consejo de Administración que realiza el Comité de Auditoría

A.2.28. Indique los miembros de la Comisión de Retribuciones

Nombre	Cargo
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	PRESIDENTE
JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE	SECRETARIO
MARIANO BERGUA LACASTA	VOCAL

A.2.29. Describa las funciones de apoyo al Consejo de Administración que realiza la Comisión de Retribuciones

Tiene la función de informar al Consejo de Administración sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros de los Órganos de Gobierno y personal directivo, realizando las oportunas propuestas.

La Comisión Delegada de Retribuciones está constituida por tres vocales elegidos de entre los miembros del Consejo de Administración, uno de los cuales actuará como Presidente y otro como Secretario.

A.2.30. Indique los miembros de la Comisión Delegada de Inversiones

Nombre	Cargo
AMADO FRANCO LAHOZ	PRESIDENTE
JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE	SECRETARIO
EUGENIO NADAL REIMAT	VOCAL

A.2.31. Describa las funciones de apoyo al Consejo de Administración que realiza la Comisión Delegada de Inversiones

La Comisión Delegada de Inversiones tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Informar al Consejo de Administración sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Entidad, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo, así como la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Institución.

   Se entenderá como estratégica la adquisición o venta de cualquier participación significativa de cualquier sociedad cotizada o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus Órganos de Gobierno.

2. Remitir anualmente al Consejo de Administración un informe en el que, al menos, deberá incluirse un resumen de dichas inversiones, así como la relación y sentido de los informes emitidos por la citada Comisión, y que se incorporará al informe de gobierno corporativo de la Entidad.

La Comisión Delegada de Inversiones estará integrada por el Presidente de la Institución, que la presidirá, por el Secretario del Consejo de Administración, que actuará como Secretario de la Comisión y por un Vocal elegido por el Consejo de entre sus miembros, que deberá pertenecer a la Comisión Ejecutiva.

A.2.32. Indique, en su caso, la existencia de reglamentos de las comisiones del Consejo, el lugar en que están disponibles para su consulta, y las modificaciones que se hayan realizado durante el ejercicio. A su vez, se indicará si de forma voluntaria se ha elaborado algún informe anual sobre las actividades de cada Comisión

A.2.33. ¿Existe/n órgano/s específicos que tiene/n asignada la competencia para decidir la toma de participaciones empresariales? En caso afirmativo, indíquelos:

Sí ☑ No ☐

ÓRGANOS QUE TIENEN ASIGNADA LA COMPETENCIA PARA DECIDIR LA TOMA DE PARTICIPACIONES EMPRESARIALES	OBSERVACIONES
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	TOMA DE PARTICIPACIÓN O INCREMENTO DE LA EXISTENTE. COMPETENCIA PARA DECIDIR LAS INVERSIONES/DESINVERSIONES DE CARÁCTER ESTRATÉGICO Y ESTABLE, PREVIO INFORME DE LA COMISIÓN DELEGADA DE INVERSIONES.
COMISIÓN EJECUTIVA	TOMA DE PARTICIPACIÓN O INCREMENTO DE LA EXISTENTE.

A.2.34. En su caso, indique qué exigencias procedimentales o de información están previstas para llegar a acuerdos que impliquen la toma de participaciones empresariales

La toma de participación es documentada por el área correspondiente, que traslada la propuesta a los Órganos Rectores.

Las inversiones / desinversiones de carácter estratégico y estable se documentarán además con el informe elaborado por la Comisión Delegada de Inversiones como paso previo a la decisión que en su caso pueda adoptar el Consejo de Administración.

A.2.35. Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio los siguientes órganos:

NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN EJECUTIVA	
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DELEGADA DE RETRIBUCIONES	
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DELEGADA DE INVERSIONES	
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DELEGADA PARA EL CONTROL DE LA AUDITORÍA INTERNA	

A.2.36. Indique, en su caso, los demás Órganos Delegados o de apoyo creados por la Caja

— Comisión Delegada para la Obra Social

Nombre	Cargo
AMADO FRANCO LAHOZ	PRESIDENTE
LEOCADIO BUESO ZAERA	VICEPRESIDENTE
LORENZO BERGUA LORENTE	SECRETARIO
JULIÁN LÓPEZ BABIER	VOCAL
MARÍA CRISTINA AZPEITIA LARREA	VOCAL
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	VOCAL

Detalle las normas relativas al sistema de elección, nombramiento, aceptación y revocación de cargos de cada uno de los órganos e indique las funciones de éstos órganos

La Comisión Delegada para la Obra Social estará integrada por el Presidente de la Institución, que la presidirá, y cinco Vocales elegidos por el Consejo de Administración de entre sus miembros, diferentes de los que compongan la Comisión Ejecutiva como titulares.

La composición de los Órganos Delegados será acordada por el Consejo de Administración.

Las designaciones recaerán sobre miembros de dicho Órgano de Gobierno que aceptarán su cargo en la propia reunión del Consejo que les designe o en la primera sesión celebrada por el Órgano Delegado correspondiente tras su nombramiento.

La Comisión Delegada para la Obra Social tiene como funciones proponer al Consejo de Administración, a iniciativa del Director General, la creación de nuevas actividades de esa naturaleza, preparación de los presupuestos de las ya existentes e informar sobre la gestión y administración de las mismas conforme a criterios de racionalidad económica y máximo servicio a los intereses generales de las zonas de actuación de la Institución.

Los miembros de los Órganos Delegados cesarán en los mismos al tiempo en que se produzca su cese en el Consejo de Administración.

A.3. COMISIÓN DE CONTROL

A.3.1. Complete el siguiente cuadro sobre los miembros de la Comisión de Control:

NOMBRE	CARGO	GRUPO AL QUE REPRESENTA
JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	PRESIDENTE	CORPORACIONES MUNICIPALES
LUIS RAMÓN GARCÍA CARÚS	VICEPRESIDENTE	COMUNIDAD AUTÓNOMA
FERNANDO VICENTE THOMAS	SECRETARIO	ENTIDAD FUNDADORA
JOSÉ MANUEL POMAR SASOT	VOCAL	IMPOSITORES
MARIA JESÚS BLECUA LIS	VOCAL	IMPOSITORES
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	VOCAL	EMPLEADOS
	Número de miembros 6	

GRUPO AL QUE PERTENECEN	NÚMERO DE COMISIONADOS	% SOBRE EL TOTAL
Corporaciones Municipales	1	16,667
Impositores	2	33,333
Entidad Fundadora	1	16,667
Empleados	1	16,667
Comunidad Autónoma de Aragón	1	16,667
TOTAL	6	100,000

A.3.2. ¿Ha asumido la Comisión de Control la función del Comité de Auditoría?

Sí ☑ No ❑

- La Comisión de Control tiene por objeto cuidar de que la gestión del Consejo de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación marcadas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera, velando por la observancia de los principios de legalidad así como por la transparencia de los procesos electorales.
- El análisis de la gestión económica y financiera de la Entidad, elevando al Banco de España, al Departamento competente en materia de economía del Gobierno de Aragón y a la Asamblea General, información semestral sobre la misma.
- Velar por la adecuación de los acuerdos del Consejo de Administración a la legalidad vigente.
- Conocer los informes de la Auditoría Externa y las recomendaciones de carácter económico-financiero que formulen los auditores, el Balance y Cuenta de Resultados de cada Ejercicio anual, formulando por su parte las observaciones que considere oportunas, y elevando a la Asamblea General el informe que refleje el examen realizado.
- Recibir información sobre aquellas cuestiones que relacionadas con el proceso de la auditoría de cuentas, comunicaciones previstas en la ley de auditoría de cuentas y nor-

mas técnicas de auditoría, puedan poner en riesgo la independencia de los auditores externos.

- Proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Asamblea General el nombramiento de los auditores de cuentas externos.
- Tomar razón del proceso de información financiera y de los sistemas de control interno y servicios de la auditoría interna.
- Informar a la Asamblea General a solicitud del Presidente de la Entidad sobre los presupuestos y dotación de la Obra Benéfico Social así como sobre el cumplimiento de las inversiones y gastos previstos, y en general sobre cuestiones que en ella planteen los Consejeros Generales en materias de la competencia de la Comisión de Control.
- Informar al Banco de España y al Departamento competente en materia de economía del Gobierno de Aragón en los casos de nombramiento y cese del Director General.
- Proponer la suspensión de la eficacia de los acuerdos del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de la Entidad en los supuestos establecidos por la Ley. Las propuestas se elevarán al Departamento competente en materia de economía del Gobierno de Aragón y al Banco de España que resolverán dentro de sus respectivas competencias, sin perjuicio de las acciones que procedan.
- Informar sobre cuestiones o situaciones concretas a petición de la Asamblea General, al Banco de España o al Departamento competente en materia de economía del Gobierno de Aragón.
- Controlar y vigilar el proceso de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno.
- Requerir al Presidente la convocatoria de Asamblea General con carácter extraordinario, en materias de su competencia, cuando lo consideren conveniente al menos los dos tercios de sus miembros, o cuando legalmente proceda.

A.3.3. Realice una descripción de las reglas de organización y funcionamiento, así como de las responsabilidades que tiene atribuidas la Comisión de Control

La Comisión de Control se reunirá, previa convocatoria de su Presidente, a iniciativa propia o a petición de un tercio de sus miembros, al menos una vez dentro de cada trimestre natural. Los requisitos de convocatoria, asistencia, deliberaciones, votación y Actas, serán los mismos establecidos para el Consejo de Administración, sin que se admita la representación ni delegación de voto.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos de sus miembros, salvo en los supuestos en que se requiera mayoría cualificada, pudiendo los disidentes hacer constar su voto adverso en el Acta de la sesión.

La Comisión de Control informará con carácter inmediato al Departamento del Gobierno de Aragón que, en cada momento, ostente las competencias en materia de economía, de las posibles irregularidades detectadas en el funcionamiento de la Institución, al objeto de que se adopten las medidas oportunas, y podrá proponer la suspensión de la eficacia de algún acuerdo del Consejo de Administración.

La Comisión de Control se constituirá en Comisión Electoral, a fin de velar por el más exacto cumplimiento de la transparencia de los procesos electorales, resolviendo cuantas incidencias o reclamaciones se produzcan en los mismos, informando al Banco de España y al Departamento competente en materia de Economía del Gobierno de Aragón sobre el proceso de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno.

Formará parte de la Comisión de Control, con voz y sin voto, un representante de la Comunidad Autónoma de Aragón designado por el Gobierno de Aragón entre personas con capacidad y preparación técnica adecuadas, que deberá reunir los mismos requisitos exigidos a los Consejeros Generales y no estar incurso en las causas de incompatibilidad. En la actualidad, dicho representante, que percibe las dietas correspondientes a los miembros de la Comisión de Control, es D.ª Natividad Blasco de las Heras.

A.3.4. Detalle el sistema, en su caso, creado para que la Comisión de Control conozca los acuerdos adoptados por los distintos Órganos de Administración a fin de poder realizar su labor de fiscalización y de veto

Periódicamente, la Comisión de Control celebra sesiones específicas de revisión para realizar su labor fiscalizadora de los acuerdos adoptados por los distintos Órganos de Gobierno. En dichas sesiones tiene a su disposición toda la documentación sometida a los Órganos de Gobierno.

A.3.5. Indique el número de reuniones que ha mantenido la Comisión de Control durante el ejercicio:

NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE CONTROL
14

A.3.6. Identifique la información que se facilita a los comisionados con motivo de las reuniones de la Comisión de Control. Detalle los sistemas previstos para el acceso a dicha información

Con carácter previo a la celebración de sesiones, los miembros de la Comisión de Control disponen de las Actas aprobadas, expedientes considerados y acuerdos adoptados por los Órganos de Gobierno, a los efectos de ejercer sus funciones.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión de Control puede recabar del Consejo de Administración y del Director General cuantos antecedentes e información considere necesarios.

A.3.7. Explique las normas relativas al sistema de elección, nombramiento, aceptación y revocación de los miembros de la Comisión de Control

La elección de los miembros de la Comisión de Control será llevada a cabo por la Asamblea General a través de elecciones diferenciadas de cada uno de los grupos de representación, que formularán las candidaturas de modo independiente a las presentadas para la elección de Vocales del Consejo de Administración.

La elección no podrá recaer sobre Consejeros Generales que hayan sido elegidos Vocales del Consejo de Administración.

Los miembros de la Comisión de Control deberán reunir los mismos requisitos y tendrán las mismas incompatibilidades que los Vocales del Consejo de Administración.

La Comisión de Control nombrará de entre sus miembros, en votación secreta, el Presidente, Vicepresidente y Secretario, al que sustituirá en su caso el Vocal de menor edad.

La toma de posesión y aceptación de sus cargos tendrá lugar en la primera reunión que celebre la Comisión tras la elección de sus miembros. Para la renovación de los miembros de la Comisión de Control, requisitos exigidos y fijación de la duración de sus mandatos, serán de aplicación las mismas normas establecidas en los Estatutos para los Vocales del Consejo de Administración.

Para la duración de los mandatos, serán de aplicación las mismas normas establecidas en los Estatutos para los vocales del Consejo de Administración.

A.3.8. Detalle los sistemas internos establecidos para el control del cumplimiento de los acuerdos adoptados por la Comisión de Control

Corresponde al Secretario General ejecutar los acuerdos de la Comisión de Control, sin perjuicio de las funciones de la Auditoría Interna.

A.3.9. Explique las reglas relativas a la convocatoria de las reuniones de la Comisión de Control

La Comisión de Control se reunirá, previa convocatoria de su Presidente, a iniciativa propia o a petición de un tercio de sus miembros, al menos una vez dentro de cada trimestre natural.

Los requisitos de convocatoria, asistencia, deliberaciones, votación y Actas, serán los mismos que están establecidos para el Consejo de Administración.

A.3.10. Determine los supuestos en los que los comisionados podrán solicitar la convocatoria de las reuniones de la Comisión de Control para tratar asuntos que estimen oportunos

La convocatoria deberá ser realizada por el Presidente a petición de al menos un tercio de los miembros de la Comisión de Control cuando así lo estimen procedente.

A.3.11. Explique el régimen de adopción de acuerdos en la Comisión de Control, señalando, al menos, las normas relativas a la constitución y quórum de asistencia

ADOPCIÓN DE ACUERDOS

Descripción del acuerdo	Quórum	Tipo de mayoría
Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos de los asistentes, salvo en los supuestos en que se requiera mayoría cualificada, pudiendo los disidentes hacer constar su voto adverso en el Acta de la sesión. El Presidente tendrá voto de calidad en la adopción de acuerdos. No está admitida la delegación de voto.	51,00% (MITAD MÁS UNO)	51,00% (MITAD MÁS UNO)

B. OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL O GARANTÍA

B.1. DETALLE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL O GARANTÍA EFECTUADAS YA SEA DIRECTAMENTE, INDIRECTAMENTE, O A TRAVÉS DE ENTIDADES DOTADAS, ADSCRITAS O PARTICIPADAS A FAVOR DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, FAMILIARES EN PRIMER GRADO O CON EMPRESAS O ENTIDADES QUE CONTROLEN SEGÚN EL ARTÍCULO 4 DE LA LEY 24/1988, DE 28 DE JULIO, DEL MERCADO DE VALORES. INDIQUE LAS CONDICIONES, INCLUIDAS LAS FINANCIERAS, DE ESTAS OPERACIONES.

NOMBRE DEL MIEMBRO DEL CONSEJO	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA CAJA O ENTIDAD DOTADA, ADSCRITA O PARTICIPADA	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)	CONDICIONES
AMADO FRANCO LAHOZ	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	
AMADO FRANCO LAHOZ	IBERCAJA	TARJETA DE CREDITO (A FAMILIAR)	3	
AMADO FRANCO LAHOZ	IBERCAJA	PRÉSTAMO HIPOTECARIO (A FAMILIAR)	100	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 1 AÑO BOE +0,400, PLAZO DE HASTA 360 MESES
AMADO FRANCO LAHOZ	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	2	
AMADO FRANCO LAHOZ	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	3	
AMADO FRANCO LAHOZ	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	2	
EUGENIO NADAL REIMAT	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	3	
EUGENIO NADAL REIMAT	IBERCAJA	CUENTA DE CRÉDITO (A SOCIEDAD)	500	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 3 MESES +2,650, PLAZO DE HASTA 12 MESES
EUGENIO NADAL REIMAT	IBERCAJA	CUENTA DE CRÉDITO (A SOCIEDAD)	300	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 3 MESES +2,650, PLAZO DE HASTA 12 MESES
JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	3	
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	3	
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A SOCIEDAD)	3	
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A SOCIEDAD)	2	
JOSÉ FÉLIX SÁENZ LORENZO	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	3	
JOSÉ FÉLIX SÁENZ LORENZO	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	

NOMBRE DEL MIEMBRO DEL CONSEJO	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA CAJA O ENTIDAD DOTADA, ADSCRITA O PARTICIPADA	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)	CONDICIONES
JOSÉ FÉLIX SÁENZ LORENZO	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	3	
LORENZO BERGUA LORENTE	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
LORENZO BERGUA LORENTE	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	2	
JULIÁN LÓPEZ BABIER	IBERCAJA	CUENTA DE CRÉDITO	1500	TIPO DE INTERÉS EURIBOR 3 MESES +2,000, PLAZO DE HASTA 12 MESES
JULIÁN LÓPEZ BABIER	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	12	
JULIÁN LÓPEZ BABIER	IBERCAJA	PRÉSTAMO HIPOTECARIO (A FAMILIAR)	192	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 1 AÑO BOE +0,550, PLAZO DE HASTA 360 MESES
JULIÁN LÓPEZ BABIER	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	3	
MANUEL VICENTE GIMÉNEZ GASCÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	
FERNANDO CAVERO LÓPEZ	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	3	
FERNANDO CAVERO LÓPEZ	IBERCAJA	LÍNEA DE DESCUENTO (A SOCIEDAD)	12	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 3 MESES +1,500 HASTA 90 DÍAS Y +2,750 A MÁS PLAZO
MARIANO BERGUA LACASTA	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
LEOCADIO BUESO ZAERA	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	
LEOCADIO BUESO ZAERA	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	5	
LEOCADIO BUESO ZAERA	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
MATEO ESTAÚN DÍAZ DE VILLEGAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	3	
ISABEL MARCO SANJUÁN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	
ISABEL MARCO SANJUÁN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	3	
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	3	
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A SOCIEDAD)	3	

NOMBRE DEL MIEMBRO DEL CONSEJO	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA CAJA O ENTIDAD DOTADA, ADSCRITA O PARTICIPADA	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)	CONDICIONES
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	CUENTA DE CRÉDITO (A SOCIEDAD)	150	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 1 AÑO BOE +2,500 Y PLAZO DE HASTA 12 MESES
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A SOCIEDAD)	3	
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	3	
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	IBERCAJA	PRÉSTAMO HIPOTECARIO (A SOCIEDAD)	1974	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 1 AÑO BOE +2,750, PLAZO DE HASTA 336 MESES
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	IBERCAJA	PRÉSTAMO HIPOTECARIO (A SOCIEDAD)	2556	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 1 AÑO +3,000, PLAZO DE HASTA 324 MESES
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	IBERCAJA	LÍNEA DE AVALES (A SOCIEDAD)	450	PLAZO DE HASTA 18 MESES Y COMISIÓN DEL 1%
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	IBERCAJA	LINEA DE AVALES (A SOCIEDAD)	680	PLAZO DE HASTA 18 MESES Y COMISIÓN DEL 1%
MANUEL JESÚS MARTÍN MOLINA	IBERCAJA	CUENTA DE CRÉDITO	1	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 1 AÑO BOE +4,000 Y PLAZO DE HASTA 12 MESES

B.2. DETALLE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL O GARANTÍA EFECTUADAS YA SEA DIRECTAMENTE, INDIRECTAMENTE, O A TRAVÉS DE ENTIDADES DOTADAS, ADSCRITAS O PARTICIPADAS A FAVOR DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL, FAMILIARES EN PRIMER GRADO O CON EMPRESAS O ENTIDADES QUE CONTROLEN SEGÚN EL ARTÍCULO 4 DE LA LEY 24/1988, DE 28 DE JULIO, DEL MERCADO DE VALORES. INDIQUE LAS CONDICIONES, INCLUIDAS LAS FINANCIERAS, DE ESTAS OPERACIONES

NOMBRE DEL MIEMBRO DEL CONSEJO	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA CAJA O ENTIDAD DOTADA, ADSCRITA O PARTICIPADA	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)	CONDICIONES
JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	9	
JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	2	
JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
LUIS RAMÓN GARCÍA CARUS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	2	
FERNANDO VICENTE THOMAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	2	
FERNANDO VICENTE THOMAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
FERNANDO VICENTE THOMAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	2	
FERNANDO VICENTE THOMAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
FERNANDO VICENTE THOMAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	2	
FERNANDO VICENTE THOMAS	IBERCAJA	PRÉSTAMO PERSONAL (A FAMILIAR)	200	TIPO DE INTERÉS SEGÚN CONVENIO DE EMPLEADOS Y PLAZO DE HASTA 290 MESES
FERNANDO VICENTE THOMAS	IBERCAJA	PRÉSTAMO PERSONAL (A FAMILIAR)	100	TIPO DE INTERÉS DE EURIBOR 1 AÑO BOE +0,250, PLAZO DE HASTA 120 MESES
FERNANDO VICENTE THOMAS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	3	
JOSÉ MANUEL POMAR SASOT	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	2	
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	IBERCAJA	CUENTA DE CRÉDITO	30	TIPO DE INTERÉS SEGÚN CONVENIO DE EMPLEADOS Y PLAZO DE HASTA 116 MESES
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	3	
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	

NOMBRE DEL MIEMBRO DEL CONSEJO	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA CAJA O ENTIDAD DOTADA, ADSCRITA O PARTICIPADA	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)	CONDICIONES
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO (A FAMILIAR)	1	
MARÍA JESÚS BLECUA LIS	IBERCAJA	CRÉDITO RÁPIDO	4	PLAZO DE HASTA 6 MESES
MARÍA JESÚS BLECUA LIS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	
MARÍA JESÚS BLECUA LIS	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	1	

B.3. DETALLE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL O GARANTÍA EFECTUADAS YA SEA DIRECTAMENTE, INDIRECTAMENTE, O A TRAVÉS DE ENTIDADES DOTADAS, ADSCRITAS O PARTICIPADAS A FAVOR DE LOS GRUPOS POLÍTICOS QUE TENGAN REPRESENTACIÓN EN LAS CORPORACIONES MUNICIPALES Y ASAMBLEAS LEGISLATIVAS AUTONÓMICAS QUE HAYAN PARTICIPADO EN EL PROCESO ELECTORAL DE LA CAJA DE AHORROS

NOMBRE DE LOS GRUPOS POLÍTICOS	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA CAJA O ENTIDAD ADSCRITA, DOTADA O PARTICIPADA	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)	CONDICIONES
PARTIDO POPULAR	IBERCAJA	TARJETA DE CRÉDITO	2	

B.4. INDIQUE, EN SU CASO, LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS CRÉDITOS A GRUPOS POLÍTICOS QUE TENGAN REPRESENTACIÓN EN LAS CORPORACIONES MUNICIPALES Y ASAMBLEAS LEGISLATIVAS AUTONÓMICAS QUE HAYAN PARTICIPADO EN EL PROCESO ELECTORAL DE LA CAJA DE AHORROS

Las operaciones concedidas a los grupos políticos con representación en las Corporaciones Municipales y Asambleas Legislativas Autonómicas que han participado en el proceso electoral de la Entidad, a que se refiere el apartado B.3, se encuentran al corriente.

C. DETALLE LAS OPERACIONES CREDITICIAS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS, INCLUIDOS ENTES TERRITORIALES, QUE HAYAN DESIGNADO CONSEJEROS GENERALES.

INSTITUCIÓN PÚBLICA O ENTE PÚBLICO TERRITORIAL	NOMBRE DE LOS CONSEJEROS GENERALES DESIGNADOS	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)
AYUNTAMIENTO DE CALATAYUD	VÍCTOR JAVIER RUIZ DE DIEGO	TARJETA DE CRÉDITO	3
AYUNTAMIENTO DE VALENCIA	JOAQUÍN SALVO ARANDA	LÍNEA DE FACTORING	49
AYUNTAMIENTO DE TERUEL	MARÍA LUCÍA GÓMEZ GARCÍA	TARJETA DE CRÉDITO	1
AYUNTAMIENTO DE MADRID	LEOCADIO BUESO ZAERA JOSÉ SALINAS LECINA	CUENTA DE CRÉDITO	75000
AYUNTAMIENTO DE TRICIO	CARLOS BENITO BENITO	CUENTA DE CRÉDITO	50
AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO	JOSÉ LUIS PRADO PRADO	LÍNEA DE FACTORING	114
AYUNTAMIENTO DE CALAHORRA	LUIS MARTÍNEZ-PORTERO SUBERO	LÍNEA DE AVALES	119
AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA	ANTONIO ROMÁN JASANADA	LÍNEA DE FACTORING	102
AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA	ANTONIO ROMÁN JASANADA	LÍNEA DE FACTORING	478
AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA	ANTONIO ROMÁN JASANADA	TARJETA DE CRÉDITO	1
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA	JOSÉ ENRIQUE RODRÍGUEZ FURRIEL JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	ANTICIPO DE SUBVENCIONES	52
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA	JOSÉ ENRIQUE RODRÍGUEZ FURRIEL JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	TARJETA DE CRÉDITO	8

D. OPERACIONES SIGNIFICATIVAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

D.1. DETALLE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD CON LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

NOMBRE	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)

D.2. DETALLE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD CON LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL

NOMBRE	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)

D.3. DETALLE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD CON SU PERSONAL DIRECTIVO

NOMBRE	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)

D.4. DETALLE LAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS REALIZADAS POR LA ENTIDAD CON ADMINISTRADORES Y DIRECTIVOS DE SOCIEDADES Y ENTIDADES DEL GRUPO DEL QUE LA ENTIDAD FORMA PARTE

NOMBRE	CIF DE LA ENTIDAD DEL GRUPO	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD DEL GRUPO	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)

D.5. DETALLE LAS OPERACIONES INTRAGRUPO REALIZADAS QUE SEAN SIGNIFICATIVAS

DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD DEL GRUPO	BREVE DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (MILES EUROS)

E. ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DEL GRUPO

E.1. DESCRIBA LA ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DEL GRUPO, CONCRETANDO EL PAPEL QUE DESEMPEÑA CADA UNA DE LAS ENTIDADES EN EL CONJUNTO DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS CLIENTES

• **Estructura del negocio del Grupo**

Desde finales de los años ochenta, Ibercaja adoptó la decisión de instrumentar el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros y parafinancieros mediante la constitución de sociedades filiales independientes que, junto con la Caja, configuran el Grupo Financiero. Estas filiales participan de los criterios de gestión y visión estratégica definidos en la entidad matriz y han consolidado una estructura productiva eficiente y de alta calidad. Sus productos son distribuidos en el mercado a través de la Red de Oficinas y otros canales alternativos de la Caja. Esta separación entre producción y distribución aporta mayor flexibilidad, dinamismo e innovación, haciendo de esta organización una importante ventaja competitiva.

Junto con las empresas filiales de carácter instrumental, Ibercaja mantiene participaciones empresariales de forma estable. La finalidad de estas inversiones es la de aportar una rentabilidad recurrente a medio y largo plazo a la cuenta de resultados del Grupo y contribuir al fomento del desarrollo territorial en las zonas de actuación de la Entidad.

SERVICIOS PRESTADOS A LOS CLIENTES

Nombre Entidad del Grupo	Papel que desempeña en el conjunto de los servicios prestados
IBERCAJA, S.A.	Sociedad de cartera
IBERCAJA GESTIÓN S.G.I.I.C., S.A.	Sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva
IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.	Intermediación de seguros
IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	Sociedad de financiación a través de leasing y renting
IBERCAJA VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	Entidad especializada en banca-seguros
IBERCAJA PENSIÓN, E.G.F.P. S.A.	Sociedad gestora de fondos y planes de pensiones
IBERCAJA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A.	Sociedad de cartera
IBERCAJA PATRIMONIOS, S.G.C. S.A.	Sociedad gestora de carteras
IBERCAJA PARTICIPACIONES EMPRESARIALES, S.A.	Servicios
IBERCAJA VIAJES, S.A.	Servicios
I.C. INMUEBLES, S.A.	Sociedad inmobiliaria
INMOBINSA INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	Sociedad inmobiliaria
CERRO MURILLO, S.L.	Sociedad inmobiliaria
CERRO GOYA, S.L.	Sociedad inmobiliaria
CAJARAGON, S.L.	Servicios
IBERCAJA SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A.	Sociedad inmobiliaria
MANTENIMIENTO DE PROMOCIONES URBANAS Y SERVICIOS, S.A.	Servicios
TIPOLÍNEA, S.A.	Artes Gráficas
JAMCAL ALIMENTACIÓN, S.A.	Alimentación
RADIO HUESCA, S.A.	Radiodifusión

SERVICIOS PRESTADOS A LOS CLIENTES

Nombre Entidad del Grupo	Papel que desempeña en el conjunto de los servicios prestados
GRUPO ALIMENTARIO NATURIBER, S.A.	Alimentación
ARAMÓN MONTAÑAS DE ARAGÓN, S.A.	Servicios
DESARROLLOS VIVIR ZARAGOZA, S.A.	Sociedad inmobiliaria
CIUDAD DEL CORREDOR, S.L.	Sociedad inmobiliaria
DESARROLLOS IBEROCA, S.L.	Sociedad inmobiliaria
DESARROLLOS INMOBILIARIOS FUENTEMURILLO, S.L.	Sociedad inmobiliaria
GESTORA DEL VALLE DE TENA, S.A.	Sociedad inmobiliaria
IBERPROFIN, S.L.	Servicios
SERVICIOS A DISTANCIA IBD, S.L.	Servicios
IBERVALOR ENERGÍA ARAGONESA, S.A.	Sector energético
RESIDENCIAL MURILLO, S.L.	Sociedad inmobiliaria
PROMUR VIVIENDAS, S.L.	Sociedad inmobiliaria
COMERCIAL LOGÍSTICA DE CALAMOCHA, S.A.	Alimentación

E.2. INDIQUE LA DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA RED DE OFICINAS:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	NÚMERO DE SUCURSALES
Andalucía	40
Aragón	414
Principado de Asturias	3
Islas Baleares	3
Canarias	3
Cantabria	1
Castilla-La Mancha	79
Castilla y León	16
Cataluña	104
Valenciana	65
Extremadura	2
Galicia	7
La Rioja	114
Madrid	195
Murcia	9
Navarra	11
País Vasco	4
Total	**1070**

E.3. IDENTIFIQUE, EN SU CASO, A LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS RECTORES QUE ASUMEN CARGOS DE ADMINISTRACIÓN O DIRECCIÓN DE ENTIDADES QUE FORMEN PARTE DEL GRUPO DE LA CAJA

NOMBRE DEL MIEMBRO DEL ÓRGANO RECTOR	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD DEL GRUPO	CARGO
MARÍA CRISTINA AZPEITIA LARREA	IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	VOCAL DEL CONSEJO
MARÍA CRISTINA AZPEITIA LARREA	IBERCAJA PARTICIPACIONES EMPRESARIALES, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
MARIANO BERGUA LACASTA	CERRO MURILLO, S.L.	VOCAL DEL CONSEJO
MARIANO BERGUA LACASTA	DESARROLLOS VIVIR ZARAGOZA, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
LORENZO BERGUA LORENTE	IBERCAJA VIAJES, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
LORENZO BERGUA LORENTE	DESARROLLOS VIVIR ZARAGOZA, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
MARÍA JESÚS BLECUA LIS	IBERCAJA VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	VOCAL DEL CONSEJO
MARÍA JESÚS BLECUA LIS	IBERCAJA PATRIMONIOS S.G.C., S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE	IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
JESÚS MÁXIMO BUENO ARRESE	IBERCAJA VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	PRESIDENTE DEL CONSEJO
LEOCADIO BUESO ZAERA	IBERCAJA VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	VOCAL DEL CONSEJO
LEOCADIO BUESO ZAERA	JAMCAL ALIMENTACIÓN, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
FERNANDO CAVERO LÓPEZ	IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	VOCAL DEL CONSEJO
FERNANDO CAVERO LÓPEZ	ARAMÓN MONTAÑAS DE ARAGÓN, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	IBERCAJA PATRIMONIOS S.G.C., S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
LUIS MIGUEL ESPAÑOL VIÑOLA	IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
MATEO ESTAÚN DÍAZ DE VILLEGAS	IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	VOCAL DEL CONSEJO
MATEO ESTAÚN DÍAZ DE VILLEGAS	IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
LUIS RAMÓN GARCÍA CARÚS	ARAMÓN MONTAÑAS DE ARAGÓN, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
LUIS RAMÓN GARCÍA CARÚS	IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	VOCAL DEL CONSEJO
MANUEL VICENTE GIMÉNEZ GASCÓN	JAMCAL ALIMENTACIÓN, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
MANUEL VICENTE GIMÉNEZ GASCÓN	COMERCIAL LOGÍSTICA DE CALAMOCHA, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
JULIÁN LÓPEZ BABIER	IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	VOCAL DEL CONSEJO
ISABEL MARCO SANJUÁN	IBERCAJA PARTICIPACIONES EMPRESARIALES, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
ISABEL MARCO SANJUÁN	IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
MANUEL JESÚS MARTÍN MOLINA	IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	VOCAL DEL CONSEJO
MANUEL JESÚS MARTÍN MOLINA	IBERCAJA PATRIMONIOS S.G.C., S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
JOAQUÍN MOLINOS FOLLOS	DESARROLLOS VIVIR ZARAGOZA, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	VOCAL DEL CONSEJO

NOMBRE DEL MIEMBRO DEL ÓRGANO RECTOR	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD DEL GRUPO	CARGO
ENRIQUE MONZÓN SIMÓN	IBERCAJA PATRIMONIOS S.G.C., S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
EUGENIO NADAL REIMAT	IBERCAJA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	VOCAL DEL CONSEJO
EUGENIO NADAL REIMAT	ARAMÓN MONTAÑAS DE ARAGÓN, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
ALBERTO PALACIO AYLAGAS	IBERCAJA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	VOCAL DEL CONSEJO
JOSÉ MANUEL POMAR SASOT	IBERCAJA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	VOCAL DEL CONSEJO
JOSÉ MANUEL POMAR SASOT	IBERCAJA PARTICIPACIONES EMPRESARIALES, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
JOSÉ FÉLIX SÁENZ LORENZO	CERRO MURILLO, S.L.	VOCAL DEL CONSEJO
JOSÉ FÉLIX SÁENZ LORENZO	IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A. E.F.C.	VOCAL DEL CONSEJO
MARÍA CARMEN SÁNCHEZ ASÍN	IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
MARÍA CARMEN SÁNCHEZ ASÍN	CERRO MURILLO, S.L.	VOCAL DEL CONSEJO
JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
JESÚS SOLCHAGA LOITEGUI	CERRO MURILLO, S.L.	VOCAL DEL CONSEJO
FERNANDO VICENTE THOMAS	RADIO HUESCA, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
FERNANDO VICENTE THOMAS	ARAMÓN MONTAÑAS DE ARAGÓN, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	IBERCAJA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.	VOCAL DEL CONSEJO
ENRIQUE VIEJO XIMÉNEZ	INMOBINSA INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	VOCAL DEL CONSEJO

F. SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGO

F.1. INDIQUE, EN SU CASO, LOS SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGO RELACIONADO CON LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA ENTIDAD

Gestión del Riesgo

Los pilares fundamentales sobre los que se asienta la gestión de riesgos en la Caja son la solvencia, la liquidez y la calidad crediticia de los activos.

Para facilitar la toma de decisiones de gestión así como para dar respuesta a las exigencias de los organismos reguladores y de los mercados, la Caja cuenta con sistemas y herramientas de medición, seguimiento y control de los niveles de riesgo, sujetos a un proceso de mejora continua.

Por su nivel de exposición, el riesgo de crédito es el de más relevancia en el perfil de riesgos de la Entidad, si bien la gestión de riesgos contempla otros como el de contraparte, concentración, mercado, liquidez, tipo de interés, operacional, reputacional, etc.

La Caja cuenta con una estructura organizativa adecuada para la gestión del riesgo, en la que las funciones de identificación, medición, seguimiento, gestión y control se encuentran claramente distribuidas en diferentes órganos y unidades, que desempeñan sus funciones de manera independiente pero coordinada, en los ámbitos de:

- Gobierno Corporativo: Los Órganos de Gobierno establecen las directrices respecto a las políticas de inversión y riesgo que serán desarrolladas y aplicadas por el resto de la organización en el desempeño de sus funciones, tanto en el caso de la Caja como en el de las restantes sociedades que se integran en el Grupo.
- Estrategia y perfil de riesgos: Para establecer las mencionadas directrices, los Órganos de Gobierno reciben soporte informativo y técnico de Comités y Direcciones especializados. En particular, el Comité Global de Riesgos define y efectúa el seguimiento de la estrategia y las políticas de riesgo del Grupo.
- Gestión del Riesgo: Las decisiones de gestión del riesgo son adoptadas por diferentes órganos y unidades del Grupo en el ejercicio de sus funciones específicas.
- Control del Riesgo: La función de control del riesgo corresponde a la Dirección de Auditoría Interna y Control, que la ejerce con independencia de la gestión.

El control de los riesgos es un elemento fundamental del sistema de control interno en una Entidad de Crédito ya que los riesgos, básicamente financieros y operativos, son consustanciales a los productos y servicios financieros que constituyen su actividad.

El Grupo, siendo consciente de la importancia del control del riesgo en que incurre en cada una de sus actividades, cuenta con sistemas de control de riesgo basados en:

- Procedimientos de identificación y medición de riesgos que permiten su seguimiento y control.
- Una estructura de límites para las principales contrapartes, instrumentos, mercados y plazos, que anualmente se somete a la aprobación del Consejo de Administración, con el fin de definir políticas prudentes y evitar concentraciones de riesgo.

- Un Comité Global de Riesgos encargado de definir y efectuar el seguimiento, de las estrategias y de las políticas de riesgo del Grupo.
- Una estructura jerárquica de autorizaciones para la concesión o asunción de riesgo en función de la cuantía y naturaleza del mismo.
- Controles directos distribuidos entre los diferentes niveles de decisión que aseguren que las operaciones se realicen de acuerdo con los términos autorizados.
- Una Unidad de Control de Riesgos, independiente de las Direcciones de Negocio, que verifica, entre otros aspectos el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados por el Consejo de Administración u otros establecidos por el Comité Global de Riesgos, e informa periódicamente de su cumplimiento a la Dirección.
- Una Unidad de Cumplimiento Normativo, incluida dentro de la función de Control de Riesgos, que supervisa el cumplimiento de determinadas normas legales que regulan algunas actividades de la Caja con la finalidad de minimizar las sanciones y pérdidas de reputación que su incumplimiento pudiera ocasionar.
- La función de Auditoría Interna es revisar el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos, verificando además el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas internos establecidos, e informar a un comité de nivel directivo, el cual adopta los acuerdos necesarios para corregir las deficiencias y mitigar los riesgos observados. Adicionalmente se informa, tanto de la planificación anual de la Auditoría Interna como de las conclusiones más relevantes obtenidas, a los correspondientes Órganos de Gobierno del Grupo.

Estos sistemas de control de riesgos de Ibercaja son objeto de un proceso de mejora continua con el fin de cumplir de forma óptima los requisitos exigidos por la Circular 3/2008, de Banco de España, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos así como los relativos a Pilar II y Pilar III.

La estructura organizativa de gobierno y gestión del riesgo en la Caja es proporcional a la complejidad del negocio y garantiza la aplicación homogénea de políticas y procedimientos en la Caja y en todas las sociedades integradas en su Grupo.

Los principios que ordenan la gestión de riesgos en la Caja son: gestión integral, calidad, diversificación, independencia, continuidad, delegación y colegiación, vinculación en modelos de decisión, homogeneidad, control, mejora continua de procesos y transparencia.

La gestión de riesgos de la Caja persigue los siguientes objetivos:

- Evaluar los riesgos clave para el negocio en función de su relevancia y probabilidad de ocurrencia, cuantificándolos con la mayor precisión y nivel de detalle.
- Integrar la medición de riesgo en los procesos y circuitos operativos y de decisión (establecimiento de límites y políticas, admisión de operaciones, seguimiento, recuperación...) y analíticos (cálculo y análisis de rentabilidad ajustada a riesgo de clientes, segmentos, productos, centros de responsabilidad y líneas de negocio).
- Incrementar la eficiencia en los procesos de admisión, seguimiento y recuperación del riesgo, a través de la utilización de herramientas estadísticas y de sistemas de información adecuados, que facilitan la toma de decisiones.

- Asegurar la integridad y la calidad de la información del riesgo, lo que se traduce en mejoras en los sistemas de información interna y externa y en la comunicación a todos los niveles implicados en la gestión del riesgo.
- Establecer un entorno de seguimiento sistemático de los modelos y herramientas que permita mantener su poder predictivo.

Como consecuencia del actual entorno económico, el planteamiento de objetivos en el ámbito de la gestión global de riesgos de la Caja se centra en aspectos de mejora interna que permitan una gestión eficaz de las situaciones de impago y la prevención de nuevos deterioros tanto en la actual cartera como en las nuevas operaciones de riesgo de crédito, en la gestión activa de la liquidez desde todos los ámbitos del negocio y, en definitiva, en el mantenimiento de la solvencia en niveles elevados.

F.2. RELACIONE LOS RIESGOS CUBIERTOS POR EL SISTEMA, JUNTO CON LA JUSTIFICACIÓN DE LA ADECUACIÓN AL PERFIL DE LA ENTIDAD DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGOS ADOPTADOS, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRUCTURA DE RECURSOS PROPIOS

Riesgo de crédito

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los acreditados, así como pérdidas de valor por el deterioro de la calidad crediticia de los mismos.

La gestión del riesgo de crédito constituye un aspecto prioritario y estratégico para la Caja y está orientada a facilitar el crecimiento de la inversión crediticia de forma sostenida y equilibrada, garantizando en todo momento la solidez financiera y patrimonial de la Institución, con el objetivo de optimizar la relación rentabilidad / riesgo dentro de los niveles de tolerancia fijados por el Consejo de Administración y en base a los principios de gestión y las políticas de actuación definidas.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de crédito, a propuesta del Comité Global de Riesgos y documentadas en el "Manual de políticas y procedimientos de Inversiones Crediticias". Este Manual incluye los criterios de actuación en los principales segmentos de actividad, las líneas máximas de riesgo con los principales acreditados, sectores, mercados y productos. El Consejo de Administración delega en la Comisión Ejecutiva las facultades para autorizar los riesgos que exceden a la competencia del circuito operativo de la Entidad.

La cartera de inversión crediticia es segmentada en grupos de clientes con perfiles homogéneos de riesgo y susceptibles de tratamiento diferenciado mediante la aplicación de modelos de evaluación específicos.

a) En el ámbito de la concesión de riesgo de crédito, la Caja establece las siguientes políticas:
   - Límites concretos al nivel de exposición al riesgo a asumir en determinadas carteras crediticias.

- Clasificaciones de riesgo para grupos de acreditados, mediante el establecimiento de unos límites previos de exposición al riesgo, al objeto de evitar concentraciones de riesgo inadecuadas.
- Criterios de admisión de nuevas operaciones y límites a las facultades de concesión según el segmento de cliente al que se financia.
- Metodología de análisis de las operaciones en función de su tipología y pertenencia a los diferentes segmentos.
- Modelos internos de calificación crediticia integrados en los sistemas de decisión para los diferentes ámbitos del negocio minorista.
- Requerimientos necesarios para dotar de seguridad jurídica a cada operación.
- Técnicas de mitigación del riesgo.
- Políticas de precios acordes a la calidad crediticia de los clientes.

La estructura de gestión del Riesgo de Crédito que existe en la Caja presenta un esquema de concesión de operaciones descentralizado, que se fundamenta en una delegación de facultades formalmente establecida y plasmada en los manuales de la Entidad.

Además, la Caja dispone de modelos estadísticos de calificación interna, adaptados a distintas tipologías de segmentos y productos, en base a los que se estima la probabilidad de incumplimiento de cara a facilitar el análisis y la aprobación de las operaciones. Estos sistemas han sido elaborados en base a la experiencia histórica de la Caja y son revisados y retroalimentados con los resultados obtenidos en el pasado, para su corrección o segregación en nuevos modelos específicos, y su adaptación a la evolución del entorno económico.

b) A través del seguimiento del riesgo se pretende conocer la evolución de colectivos y clientes con la suficiente antelación y de manera permanente, para evitar o minimizar potenciales quebrantos para la Caja por el deterioro de su cartera crediticia. Este conocimiento es fundamental en la gestión proactiva de las medidas necesarias para reducir o reestructurar la exposición al riesgo existente.

   La Caja dispone de un sistema de alertas mecanizado que analiza y califica a todos los clientes tras considerar fuentes de información, internas y externas, en busca de factores de riesgo que puedan determinar un deterioro de la calidad crediticia. El sistema de alertas está sometido a procesos de calibración y mejora continua.

   Además, son objeto de una especial vigilancia los colectivos o acreditados calificados en seguimiento especial, riesgo subestándar, o dudosos por razones distintas de la morosidad.

c) La gestión integral del riesgo se completa con las políticas de recuperación, orientadas a evitar o minimizar posibles quebrantos para la Caja mediante circuitos de recuperación específicos en función de la cuantía y tipología de la operación y con la intervención de diferentes gestores internos y externos para adecuar las acciones necesarias a cada situación.

Riesgo país

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago de un país globalmente consideradas por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual. Comprende el riesgo soberano, el riesgo de transferencia y los restantes riesgos derivados de la actividad financiera internacional.

Los países son clasificados en seis grupos de acuerdo con la Circular 4/2004 del Banco de España, de su rating y de la clasificación de países de la OCDE y del Banco Internacional de Reconversión y Desarrollo, en función de su evolución económica, situación política, marco regulatorio e institucional, capacidad y experiencia de pagos.

La Caja establece unos límites máximos a la exposición por riesgo país en función del rating otorgado por las agencias de calificación, acompañados por límites máximos a la inversión en determinados grupos, mientras que en otros, no se permite operar sin autorización expresa del Consejo de Administración.

Asimismo, en relación al riesgo soberano, la Caja establece límites máximos para la deuda pública emitida por los Estados de la Unión Europea, otros Estados, Comunidades Autónomas, Corporaciones Locales y entes públicos en función de su rating.

Riesgo de tipo de interés

Se define como la posibilidad de que se vean afectados el margen financiero o el valor patrimonial de la Caja ante variaciones adversas en los tipos de interés de mercado a los que están referenciadas las posiciones de activo, pasivo o las operaciones fuera de balance de la Caja.

Las fuentes del riesgo de tipo de interés son los riesgos de repreciación, de curva, de base o de opcionalidad. En particular, el riesgo de repreciación deriva de las diferencias temporales que existen en el vencimiento o la revisión de las operaciones sensibles al riesgo de tipo de interés.

El objetivo de la gestión de este riesgo es contribuir al mantenimiento de la rentabilidad actual y futura en los niveles adecuados, mitigando los efectos de las oscilaciones del entorno sobre la misma y preservando el valor económico de la Caja.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para el riesgo de tipo de interés, a propuesta del Comité Global de Riesgos, y documentadas en el “Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de tipo de interés”.

Para la gestión del riesgo de tipo de interés, la Caja dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación.

Riesgo de liquidez

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer o no poder acceder a fondos líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago.

En la Caja, la adecuada gestión y control del riesgo de liquidez se rige por los principios de autonomía financiera y equilibrio de balance, garantizado la continuidad del negocio

y la disposición de los recursos líquidos suficientes para cumplir con los compromisos de pago asociados a la cancelación de los pasivos en sus respectivas fechas de vencimiento sin comprometer la capacidad de respuesta ante oportunidades estratégicas de mercado.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para el riesgo de liquidez, a propuesta del Comité Global de Riesgos, y documentadas en el "Manual de políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez".

En los años que precedieron a la crisis financiera, el sistema financiero español recurrió a la financiación mayorista para cubrir la diferencia entre los crecimientos del crédito y de los depósitos minoristas.

Desde mediados de 2007, las entidades financieras apenas han podido realizar emisiones en mercados mayoristas o titulizar sus activos, al tiempo que las primas de riesgo en estos mercados se han elevado significativamente.

Riesgo de mercado

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de un movimiento adverso de las variables financieras o factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, precio de las acciones…), que determinan el valor de dichas posiciones.

La Caja gestiona el Riesgo de Mercado, tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera en relación al nivel de riesgo asumido, teniendo en cuenta unos determinados niveles de exposición global, exposición por tipos de segmentación (carteras, instrumentos, sectores, sujetos, ratings), estructura de la cartera y objetivos de rentabilidad/riesgo. En su gestión y control se aplican análisis de sensibilidad para la estimación de su impacto en los resultados y en el patrimonio de la Caja.

El Consejo de Administración establece las estrategias, políticas y límites para la gestión del riesgo de mercado, a propuesta del Comité Global de Riesgos, y documentadas en el "Manual de políticas de la Dirección de Mercado de Capitales".

Para la gestión del riesgo de mercado, la Caja dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación. Igualmente dispone de políticas de operaciones en lo relativo a su negociación, revaluación de posiciones, clasificación y valoración de carteras, cancelación de operaciones, aprobación de nuevos productos, relaciones con intermediarios y delegación de funciones.

Las carteras expuestas a riesgo de mercado en la Caja se caracterizan por la elevada diversificación tanto sectorial como geográfica y por valor, por su elevada liquidez y por la ausencia de actividades propias de "trading" lo que conlleva que el riesgo de mercado asumido sea poco significativo en su conjunto.

Riesgo de contraparte

Se define como la posibilidad de que se produzcan impagos por parte de las contrapartidas en operaciones financieras (renta fija, interbancario, derivados...).

El Consejo de Administración establece las estrategias y políticas de riesgo de contraparte, a propuesta del Comité Global de Riesgos, y documentadas en el "Manual de Políticas de la Dirección de Mercado de Capitales" y en el "Manual de Líneas de Riesgo".

Para la gestión del riesgo de contraparte, la Caja dispone de políticas de identificación, medición, seguimiento, control y mitigación. Además el "Manual de Líneas de Riesgo" establece los criterios, métodos y procedimientos para la concesión de líneas de riesgo, la propuesta de límites, el proceso de formalización y documentación de las operaciones, así como los procedimientos de seguimiento y control de los riesgos para entidades financieras, corporaciones locales y sociedades cotizadas.

Las líneas de riesgo se establecen básicamente en función de los ratings asignados por las agencias de calificación crediticia, los informes que emiten dichas agencias y el análisis experto de sus estados financieros.

Riesgo operacional

Se define como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien derivado de acontecimientos externos.

El Consejo de Administración establece las estrategias y políticas de riesgo operacional, a propuesta del Comité Global de Riesgos, y documentadas en el "Marco de Gestión del riesgo operacional".

El ámbito de aplicación del modelo de gestión y evaluación del riesgo operacional se extiende tanto a las unidades de negocio y soporte de la matriz Ibercaja, como a las sociedades filiales del Grupo Financiero.

Su aplicación y utilización efectiva en cada una de las unidades y sociedades filiales se desarrolla de forma descentralizada. Por su parte, la Unidad de Control de Riesgos lleva a cabo la medición, seguimiento, análisis y comunicación del riesgo.

Derivado de los avances en los procesos de gestión y control del riesgo operacional resultado de las políticas establecidas, Ibercaja ha calculado por primera vez en el cierre de diciembre de 2010, el consumo de capital por Riesgo Operacional por método estándar, de conformidad con lo previsto en la norma 97 de la Circular 3/2008, de 22 de mayo, de Banco de España, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos.

Riesgo de tipo de cambio

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de las fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones fuera de balance de la Caja.

La Caja no mantiene posiciones en moneda extranjera de carácter especulativo. Tampoco mantiene posiciones abiertas en moneda extranjera de carácter no especulativo de importe significativo.

La política de la Caja es limitar este tipo de riesgo, mitigándolo en el momento en que se presente mediante la contratación de operaciones simétricas activas o pasivas o a través de derivados financieros que permitan su cobertura.

Riesgo reputacional

Se define como el riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera significativa, o de reputación que una Entidad puede sufrir como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades financieras; este riesgo es consustancial a dichas actividades, por el hecho de estar altamente reguladas y sujetas a supervisión continua por las autoridades.

La Entidad cuenta con una Unidad de Cumplimiento Normativo con el objetivo de asegurar y supervisar el cumplimiento de las principales normas que le son aplicables en sus actividades reguladas y, en particular, las siguientes: prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo; protección de datos de carácter personal; transparencia en las operaciones con la clientela y normas de conducta en el ámbito de los mercados de valores.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con un mapa de riesgos operacionales en el que se identifican y valoran aquellos con potencial impacto reputacional.

F.3. EN EL SUPUESTO QUE SE HUBIESEN MATERIALIZADO ALGUNOS DE LOS RIESGOS QUE AFECTAN A LA CAJA Y/O SU GRUPO, INDIQUE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE LOS HAN MOTIVADO Y SI HAN FUNCIONADO LOS SISTEMAS DE CONTROL ESTABLECIDOS

F.4. INDIQUE SI EXISTE ALGUNA COMISIÓN U OTRO ÓRGANO DE GOBIERNO ENCARGADO DE ESTABLECER Y SUPERVISAR ESTOS DISPOSITIVOS DE CONTROL Y DETALLE CUÁLES SON SUS FUNCIONES

F.5. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE CUMPLIMIENTO DE LAS DISTINTAS REGULACIONES QUE AFECTAN A LA CAJA Y/O A SU GRUPO

G. INFORME ANUAL ELABORADO POR LA COMISIÓN DE INVERSIONES DE LA ENTIDAD A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 20 TER DE LA LEY 31/1985, DE 2 DE AGOSTO, DE REGULACIÓN DE LAS NORMAS BÁSICAS SOBRE ÓRGANOS RECTORES DE LAS CAJAS DE AHORROS

G.1. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO SOBRE LAS ADQUISICIONES O VENTAS DE PARTICIPACIONES SIGNIFICATIVAS DE SOCIEDADES COTIZADAS EFECTUADAS POR LAS CAJAS DE AHORROS DURANTE EL EJERCICIO, YA SEA DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE ENTIDADES DE SU MISMO GRUPO.

IMPORTE (MILES DE EUROS)	INVERSIÓN O DESINVERSIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN	ENTIDAD OBJETO DE LA INVERSIÓN O DESINVERSIÓN	PARTICIPACIÓN DIRECTA E INDIRECTA DE LA CAJA TRAS LA OPERACIÓN	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME Y PRONUNCIAMIENTO DE LA COMISIÓN DE INVERSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA Y ADECUACIÓN A LOS PRESUPUESTOS Y PLANES ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD

G.2. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO SOBRE LAS INVERSIONES Y DESINVERSIONES EN PROYECTOS EMPRESARIALES CON PRESENCIA EN LA GESTIÓN O EN SUS ÓRGANOS DE GOBIERNO, EFECTUADAS POR LA CAJA DE AHORROS DURANTE EL EJERCICIO, YA SEA DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE ENTIDADES DE SU MISMO GRUPO

IMPORTE (MILES DE EUROS)	INVERSIÓN O DESINVERSIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN	ENTIDAD OBJETO DE LA INVERSIÓN O DESINVERSIÓN	PARTICIPACIÓN DIRECTA E INDIRECTA DE LA CAJA TRAS LA OPERACIÓN	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME Y PRONUNCIAMIENTO DE LA COMISIÓN DE INVERSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA Y ADECUACIÓN A LOS PRESUPUESTOS Y PLANES ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD
4.800	Inversión	8.11.2010	ARAMÓN MONTAÑAS DE ARAGÓN, S.A.	DIRECTA	22 de julio de 2010. Informe favorable.
12.188	Inversión	26.10.2010	CAJA DE SEGUROS REUNIDOS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (CASER)	DIRECTA	23 de septiembre de 2010. Informe favorable.

IMPORTE (MILES DE EUROS)	INVERSIÓN O DESIN-VERSIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN	ENTIDAD OBJETO DE LA INVERSIÓN O DESINVER-SIÓN	PARTICIPACIÓN DIRECTA E INDIRECTA DE LA CAJA TRAS LA OPERACIÓN	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME Y PRONUNCIAMIENTO DE LA COMISIÓN DE INVERSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA Y ADECUACIÓN A LOS PRESUPUESTOS Y PLANES ESTRATÉGI-COS DE LA ENTIDAD
20.000	Inversión	28.12.2010	RESIDENCIAL MURILLO, S.L.	INDIRECTA	22 de diciembre de 2010. Informe favorable.
4.000	Inversión	28.12.2010	PROMUR VIVIENDAS, S.L.	INDIRECTA	22 de diciembre de 2010. Informe favorable.

G.3. DETALLE EL NÚMERO DE INFORMES EMITIDOS POR LA COMISIÓN DE INVERSIONES DURANTE EL EJERCICIO

NÚMERO DE INFORMES EMITIDOS
5

G.4. INDIQUE LA FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN DE INVERSIONES

FECHA DEL INFORME
27.01.2011

H. REMUNERACIONES PERCIBIDAS

H.1. INDIQUE DE FORMA AGREGADA LA REMUNERACIÓN PERCIBIDA POR EL PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCIÓN Y POR LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN SU CALIDAD DE DIRECTIVOS

REMUNERACIONES	IMPORTE (MILES DE EUROS)
Sueldos y otras remuneraciones análogas	3.184
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	379

H.2. COMPLETE DE FORMA AGREGADA LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LAS DIETAS POR ASISTENCIA, ASÍ COMO LAS REMUNERACIONES ANÁLOGAS

a) Consejo de Administración:

REMUNERACIONES	IMPORTE (MILES DE EUROS)
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	330

b) Comisión de Control:

REMUNERACIONES	IMPORTE (MILES DE EUROS)
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	144

c) Comisión de Retribuciones:

REMUNERACIONES	IMPORTE (MILES DE EUROS)
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	4

d) Comisión de Inversiones:

REMUNERACIONES	IMPORTE (MILES DE EUROS)
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	8

H.3. INDIQUE DE FORMA AGREGADA LAS REMUNERACIONES PERCIBIDAS POR LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y POR EL PERSONAL DIRECTIVO EN REPRESENTACIÓN DE LA CAJA EN SOCIEDADES COTIZADAS O EN OTRAS ENTIDADES EN LAS QUE TENGA UNA PRESENCIA O REPRESENTACIÓN SIGNIFICATIVA

REMUNERACIONES PERCIBIDAS (MILES DE EUROS)	10

H.4. IDENTIFIQUE DE FORMA AGREGADA, SI EXISTEN, EN LA CAJA O EN SU GRUPO, CLÁUSULAS DE GARANTÍA O BLINDAJE PARA CASOS DE DESPIDO, RENUNCIA O JUBILACIÓN A FAVOR DEL PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCIÓN Y DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN SU CALIDAD DE DIRECTIVOS. INDIQUE SI ESTOS CONTRATOS HAN DE SER COMUNICADOS O APROBADOS POR LOS ÓRGANOS DE LA CAJA O DE SU GRUPO

I. CUOTAS PARTICIPATIVAS

I.1. COMPLETE, EN SU CASO, EL SIGUIENTE CUADRO SOBRE LAS CUOTAS PARTICIPATIVAS DE LA CAJA DE AHORROS

I.2. DETALLE LOS TITULARES DIRECTOS E INDIRECTOS DE CUOTAS PARTICIPATIVAS QUE REPRESENTEN UN PORCENTAJE IGUAL O SUPERIOR AL 2% DEL VOLUMEN TOTAL DE CUOTAS EN CIRCULACIÓN DE SU ENTIDAD A LA FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO, EXCLUIDOS LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

I.3. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD QUE POSEAN CUOTAS DE LA CAJA DE AHORROS

I.4. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS SOBRE LA AUTOCARTERA DE CUOTAS DE LA CAJA DE AHORROS

I.5. DETALLE LAS CONDICIONES Y EL/LOS PLAZO/S DE LA/S AUTORIZACIÓN/ES DE LA ASAMBLEA AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN PARA LLEVAR A CABO LAS ADQUISICIONES O TRANSMISIONES DE CUOTAS PROPIAS DESCRITAS EN EL APARTADO ANTERIOR

J. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE BUEN GOBIERNO

En la propia naturaleza de las Cajas de Ahorros, sus actuales Órganos de Gobierno incorporan elementos que contribuyen a garantizar la aplicación general de los principios de Buen Gobierno, entre otros, la independencia, la transparencia y el equilibrio de poder. En particular, la existencia de una Comisión de Control, entre cuyas funciones destaca el control que realiza de la legalidad de las decisiones acordadas por los restantes Órganos de Gobierno, y que en Ibercaja, además, tiene asumidas las funciones del Comité de Auditoría.

Ibercaja tiene el compromiso de estar en la vanguardia de las entidades que conscientemente han tratado de impulsar principios de transparencia y eficacia en su funcionamiento, garantizando que la actividad económica que desarrolla se desenvuelve dentro del clima de confianza que requieren la eficiencia de la empresa y el progreso social.

Como consecuencia de este compromiso, Ibercaja se ha esforzado en profundizar más allá de las reformas legales que han introducido en nuestro ordenamiento los principios de Buen Gobierno, al objeto de cumplir no sólo las obligaciones previstas en las leyes, sino que, además, su actuación se inspire y guíe por principios éticos y de conducta que conforman un código de Buen Gobierno.

1. Estructura de gobierno de la Entidad

La representación, administración, gestión y control de IBERCAJA corresponde a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control, órganos que actúan con carácter colegiado y de conformidad con las competencias que, en cada caso, se establecen en los Estatutos de la Entidad y que han sido detalladas en los apartados correspondientes del presente Informe.

2. El Consejo de Administración

El Consejo de Administración, para el ejercicio de sus funciones, tiene constituidas la Comisión Ejecutiva y las Comisiones Delegadas de Retribuciones, de Inversiones y para la Obra Social.

Los Consejeros disponen con la antelación precisa de la información suficiente, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo.

Las reuniones se celebran con la frecuencia necesaria para el cumplimiento de su misión, fomentando el Presidente la intervención y libre toma de posición de todos los Consejeros y ejerciendo el control de la redacción de las actas, así como la calidad y eficiencia de sus trabajos.

Los Estatutos recogen la obligación de los Consejeros de cesar en supuestos que puedan afectar negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito y reputación de la Entidad, y tienen igualmente limitado el mandato a un máximo total de doce años.

Los Vocales del Consejo de Administración tienen establecida la edad límite de 70 años para tomar posesión de su cargo.

3. Equilibrio entre el Consejo de Administración y la Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva está constituida por siete Vocales del Consejo de Administración y su composición acredita el equilibrio que se mantiene con el Consejo, puesto que de la misma forma el Presidente y el Secretario del Consejo de Administración, y cinco Vocales, uno por cada uno de los Grupos de representación que integran el Consejo. Las relaciones entre el Consejo de Administración y la Comisión Ejecutiva se inspiran en el principio de transparencia, de forma que el Consejo tiene conocimiento completo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la Comisión.

4. Representación plural

En los Órganos de Gobierno de la Entidad, como resulta del Informe de Gobierno Corporativo, se impulsa la representación plural de todos los sectores y colectivos del ámbito de actuación de Ibercaja. Ninguno de los grupos de representación tiene mayoría absoluta, siendo la representación de los impositores de todas sus zonas de actuación la que tiene mayor representación con un 41%.

5. Diversidad de género

Aunque la Entidad no puede ni debe llevar a cabo actuaciones que, directa o indirectamente, puedan influir en el proceso para la elección de los miembros de los Órganos Rectores de la Entidad, la posibilidad de que las mujeres puedan acceder al Consejo de Administración de la Entidad queda garantizada por una doble vía. En primer lugar, por el hecho de que la designación de los Vocales del Consejo de Administración corresponda, no al propio Consejo, sino a la Asamblea General y en segundo lugar, porque el Reglamento de Elecciones de la Institución no contiene sesgos implícitos que obstaculicen la elección de Consejeras.

6. Independencia

Un valor absoluto de la Entidad es la independencia de sus Órganos de Gobierno, que asegura un perfecto equilibrio en los mismos. Asimismo, ningún miembro de los Órganos de Gobierno puede ejercer una influencia sobre el poder de decisión de los demás, lo que asegura la autonomía, libertad y pluralidad de los diversos colectivos representados para la toma de decisiones.

La Comisión de Control está constituida por seis miembros elegidos por la Asamblea General de entre sus miembros que no tengan la condición de Vocales de Consejo de Administración.

La independencia entre los miembros de los Órganos de Gobierno y la Dirección de la entidad permite a aquellos ejercer sus funciones de supervisión y control de los actos de estos últimos, con una separación total entre las funciones fiscalizadora y de dirección ejecutiva.

7. Operaciones vinculadas

La realización de operaciones con partes vinculadas y sociedades participadas por parte de la Entidad es objeto de estrictos controles, tanto internos como por parte de los organismos supervisores, de modo que aquéllas se lleven a cabo de un modo transparente y conforme a las reglas de mercado.

Los Vocales del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, el Director General, los Directores Generales Adjuntos, los Subdirectores y el Secretario General, así como sus cónyuges, ascendientes, descendientes y parientes colaterales hasta el segundo grado, y las sociedades en las que tales personas tengan participación y en las que ejerzan los cargos de Presidente, Consejero, Administrador, Gerente, Director General o asimilado, no podrán obtener créditos, avales, ni cualesquiera otra clase de garantías de la Institución, ni enajenar o adquirir de la misma bienes o valores de su propiedad o emitidos por ésta, no cotizados, bien se efectúe la adquisición en propiedad o se trate de un derecho real limitado o a título de arrendamiento, sin la previa autorización del Consejo de Administración.

Asimismo, y consideradas las sociedades participadas, en todo caso, como partes vinculadas, cualquier operación de préstamo, garantía o aval que pretenda formalizarse con ellas por parte de la Entidad debe ser sometida igualmente al Consejo de Administración.

De las autorizaciones concedidas se da cuenta inmediata al departamento competente en materia de economía del Gobierno de Aragón, que deberá haber mostrado su conformidad con las condiciones de la operación con carácter previo a su formalización.

Este régimen de autorizaciones previas se extiende no sólo a las sociedades en las que la Entidad tenga un participación, directa o indirecta, sino también a aquellas sociedades en las que un alto cargo de la Entidad sea al mismo tiempo miembro de los Órganos Rectores de las mismas.

8. Autonomía e incompatibilidades

Otra vertiente de la independencia es la autonomía que tienen los miembros de los Órganos de Gobierno de las instituciones que los eligen, evitando de este modo las acciones o intereses que pudieran comprometer su libertad e imparcialidad o menoscabar el desempeño de sus deberes. Asimismo, no deben estar incursos en incompatibilidades, para evitar interferencias económicas y políticas y reafirmar su independencia y autonomía. Es por ello que sus mandatos están limitados temporalmente.

9. Deber de secreto de los miembros de los Órganos de Gobierno

Los miembros de los Órganos de Gobierno y de las Comisiones Delegadas deberán guardar secreto sobre las informaciones recibidas, deliberaciones habidas en su seno y acuerdos que se adopten, considerándose infracción grave el quebrantamiento del mismo a los efectos de incompatibilidad para el ejercicio del cargo, sin perjuicio de las responsabilidades de toda índole que pudieran exigirse. Para una mayor discreción y guarda del expresado secreto, ningún documento ni fotocopia de los llevados a las sesiones de los distintos Órganos podrá salir del local donde tenga lugar la reunión, salvo autorización expresa.

10. Honorabilidad comercial y profesional

Estos requisitos que deben reunir los miembros de los Órganos de Gobierno aseguran el buen conocimiento de las materias sometidas a su consideración y la diligencia exigible en la toma de decisiones.

11. Remuneraciones

En el ejercicio de sus funciones, los miembros de los Órganos de Gobierno de la Institución con excepción del Presidente, en su caso, no disfrutarán de percepciones distintas de las dietas por asistencia y desplazamiento, cuya cuantía será fijada por la Asamblea General previo informe de la Comisión Delegada de Retribuciones y dentro de los límites autorizados con carácter general.

Asimismo, la Institución ha adoptado los principios del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) para unas buenas prácticas en la política de retribución de la Institución.

12. Independencia del Auditor externo

La Comisión de Control está encargada de vigilar la información sobre aquellas cuestiones que relacionadas con el proceso de la auditoría de cuentas, comunicaciones previstas en la Ley de Auditoría de cuentas y normas técnicas de auditoría, puedan poner en riesgo la independencia de los auditores externos. Su nombramiento es sometido por el Consejo de Administración a la Asamblea General a propuesta de la Comisión de Control.

13. Transparencia Informativa

Los datos corporativos y la información para el inversor, entre los que se encuentran los "hechos relevantes", se pueden consultar a través de las páginas web de Ibercaja y de la CNMV.

Asimismo, es de carácter público la oferta de productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes, incluyendo simuladores con los que se pueden calcular operaciones de crédito, préstamos, seguros y el IRPF. Del mismo modo se procura un servicio de banca electrónica, mediante el cual los clientes pueden operar en un ámbito protegido y seguridad a través de Internet.

Igualmente, se establece un acceso al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, en el que se enumeran los derechos que les amparan, y se les permite dejar constancia de sus sugerencias, quejas y reclamaciones, así como solicitudes de información.

14. Normas internas y Órganos de Control

La Entidad tiene establecidas normas internas y Órganos de Control que velan por el cumplimiento exhaustivo y riguroso de las medidas de Buen Gobierno de la Institución:

a) El Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del Mercado de Valores, de aplicación a los miembros del Consejo, de la Comisión de Control, dirección y empleados que operan en los mercados de capitales, que tiene por objeto el establecimiento de una normas o pautas de conducta que les impidan operar en los mercados en el hipo-

tético supuesto de que como consecuencia de su actividad pudieran tener información privilegiada sobre determinados activos, y al mismo tiempo estableciendo determinadas barreras en los flujos de información entre los diversos departamentos de análisis de los valores cotizados en mercados secundarios. A estos efectos hay constituido un Órgano de Control y Seguimiento de dicho Reglamento, que analiza de forma continuada el estricto cumplimiento por todas las personas y departamentos a quienes se aplica las normas, trasladando su información periódicamente a los Órganos de Gobierno.

b) El Comité de Control Interno y Comunicación para la Prevención del Blanqueo de Capitales que controla el cumplimiento por la Institución, en su condición de entidad de crédito, de las obligaciones que establece la Ley 19/1993 sobre el Blanqueo de Capitales, esto es, la prevención y la comunicación, en su caso, de las operaciones sospechosas de infringir dicha norma que pudieran realizar personas que contratan con ella, o con las empresas de su grupo.

c) El Comité Especial para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal que tiene por objeto impulsar y coordinar las acciones de la Institución en orden a la efectiva adopción de las medidas de seguridad en los ficheros existentes en la Entidad, así como en la salvaguardia de los datos de carácter personal de todos sus clientes.

d) El "Manual de transmisión de información al inversor en la comercialización de productos de inversión" en el que se describen los circuitos informativos, su supervisión interna, la catalogación de productos y clientes a los que se destinan y la formación de las redes de venta, entre otros aspectos, y que tiene por objeto la calidad de la información sobre los productos financieros dirigidos a clientes para su conocimiento y comprensión.

15. Manual del Empleado de Ibercaja

Ibercaja tiene elaborado un Manual del Empleado que se actualiza periódicamente y donde para el conocimiento de todos sus empleados se define la misión y visión de la Institución con relación a la sociedad y se facilita la información existente sobre programas sociales, la gestión de personal y las normas laborales aplicables, tratando de conseguir la identificación de los empleados con sus fines y contribuyendo a reforzar la cultura de empresa.

16. Encuestas de calidad y de satisfacción a clientes

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que presta a sus clientes, Ibercaja, a través de empresas de sondeos de opinión realiza investigaciones para conocer sus expectativas y el grado de satisfacción con los servicios que, previamente, los clientes han identificado como más importantes.

17. Manual de Estilo

Ibercaja tiene desde 1996 un Manual de Estilo que contiene los criterios generales de atención al cliente y un decálogo de compromisos públicos con el cliente que obligan a cuantos trabajan para la Entidad.

18. Servicio de Atención al Cliente

Ibercaja cuenta con un "Servicio de Atención al Cliente", unidad especializada a la que cualquiera puede dirigirse, por cualquier medio y que, con base en el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja aprobado por el Consejo de Administración, atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de clientes relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, tratando de hacer más efectivo el compromiso de mejorar las relaciones con los clientes, preservando su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado.

Además, impulsa y mantiene la figura del Defensor del Cliente, servicio de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros, que con carácter independiente de las entidades de ahorro ejerce de árbitro en las reclamaciones que ante el mismo se plantean.

19. Las relaciones sindicales

Ibercaja mantiene contactos permanentes con los representantes de los trabajadores con el propósito de favorecer la existencia de un adecuado clima laboral que permita el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados.

20. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

La Entidad, en sus relaciones con los diferentes grupos de interés, vela por el cumplimiento y observancia de la legislación vigente, por el cumplimiento de buena fe de sus obligaciones y el respeto por los usos y buenas prácticas en el desarrollo de su actividad.

En relación con los principios de responsabilidad social, la Entidad incluyó por primera vez en su Informe Anual correspondiente al ejercicio 2005, su Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo IBERCAJA, elaborado de conformidad con los principios del Global Reporting Initiative (GRI). El Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2009 fue sometido a la consideración del GRI, que le concedió la máxima calificación otorgada por dicho organismo internacional.

K. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

- Al no haber emitido Ibercaja Cuotas Participativas, en función de lo dispuesto en el punto 2 de la Norma 1ª de la Circular 2/2005 de la CNMV, no se han cumplimentado los siguientes apartados:

  — Del apartado A.1.1: la "fecha de nombramiento" de los Consejeros Generales.

  — Del apartado A.2.1: la identidad de los miembros del Consejo que no ostentan la condición de Consejero General.

  — Apartados A.2.18; A.2.20; A.2.21; A.2.32; A.2.35.

  — Apartados F.3; F.4; F.5.

  — Apartado H.4.

  — Epígrafe I: Cuotas participativas.

- Apartado A.1.1: A 31 de diciembre de 2010, estaban pendientes de designación o proclamación dos Consejeros Generales en representación de Corporaciones Municipales y uno en representación de la Entidad Fundadora.

- Apartado A.1.9: Únicamente se admite el voto personal y directo de los Consejeros Generales, sin que esté admitido en los Estatutos el voto por correo ni la delegación de voto.

- A.2.13: El Presidente y Vicepresidentes no tienen funciones ejecutivas.

- A.3: La Comisión de Control está constituida por 6 miembros, elegidos por la Asamblea General de entre sus miembros que no tengan la condición de Vocales del Consejo de Administración. Forma parte de la Comisión de Control, con voz y sin voto, un representante del Gobierno de Aragón.

  La Comisión de Control ha asumido las funciones del Comité de Auditoría establecidas por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en virtud de la habilitación contenida en el apartado 5º de la Disposición Adicional Decimoctava de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

- Apartado B: Se incluyen las operaciones formalizadas durante el ejercicio 2010. Se incluyen las tarjetas de crédito así como la indicación de si la operación fue concedida al Consejero o Comisionado, a un familiar en primer grado o a una empresa controlada.

- Apartado D: Las operaciones de la Entidad en su calidad de Depositaria figuran en las Memorias de las correspondientes Instituciones de Inversión Colectiva.

- Apartado E.2: No se computan el Monte de Piedad ni los Centros Hipotecarios.

- Apartado H.1: A los efectos de este apartado se incluye el personal directivo de la Institución hasta el nivel de Subdirector, inclusive, por lo que el número de personas a considerar asciende a 16, frente a las 7 del ejercicio anterior, y que son las siguientes:

— Director General:	D. José Luis Aguirre Loaso.
— Directores Generales Adjuntos:	D. Jesús Barreiro Sanz.
	D. Luis Enrique Arrufat Guerra.
	D. Víctor Manuel Iglesias Ruiz.
— Subdirectores Generales:	D. José Luis Lázaro Crespo.
	D. Francisco Javier Palomar Gómez.
	D. José Manuel Merino Aspiazu.
— Subdirectores:	D. José Luis Rodrigo Molla.
	D. David Villacampa Gómez.
	D.ª María Pilar Segura Bas.
	D. Joaquín Rodríguez de Almeida Pérez Surio.
	D. José Morales Paules.
	D. Francisco Serrano Gill de Albornoz.
	D. José Palma Serrano.
	D. José Javier Pomar Martín.
	D. Luis Fernando Allué Escobar.

- Apartado H.2: En las remuneraciones del Consejo de Administración y de la Comisión de Control no se han incluido las remuneraciones percibidas por los representantes de los Empleados en dichos Órganos de Gobierno, en su condición de personal de la Caja.
- Apartado H.3: el Personal Directivo de la Entidad no percibe ninguna remuneración por asistencia a las sesiones de los Órganos de Gobierno de la Entidad ni de las sociedades de su Grupo.

Este Informe Anual de Gobierno Corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad en su sesión de fecha 17 de febrero de 2011.

Indique los miembros del Consejo que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe:

ABSTENCIÓN / VOTO CONTRARIO	NOMBRE DEL VOCAL DEL CONSEJO

INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL

DON FERNANDO VICENTE THOMAS, SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE CONTROL DE LA CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA, inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 1.194, folio 23, hoja número Z-4.862, inscripción 1ª,

CERTIFICA: Que en el Acta de la sesión celebrada por la misma en el día de la fecha, aparece adoptado, por unanimidad, el siguiente acuerdo:

APROBAR Y ELEVAR al Banco de España, al Gobierno de Aragón y a la Asamblea General, el siguiente INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL DE LA CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2010:

A) ACTIVIDAD DESARROLLADA

La Comisión de Control ha mantenido cinco reuniones durante el segundo semestre. En ejercicio de sus funciones, entre las que se encuentran las atribuidas a la Comisión de Auditoría, ha supervisado las actuaciones del Consejo de Administración para comprobar que se ha actuado con diligencia y eficacia, respetando las directrices generales marcadas por la Asamblea General, cumpliendo las normas emanadas de la regulación financiera y observando los principios de legalidad, y dedicado sesiones específicas a la supervisión de la estructura de control interno, revisión del Plan Operativo Anual y riesgo operacional. En su sesión de 6 de septiembre de 2010 emitió el Informe correspondiente al primer semestre del año, que fue elevado a la Asamblea General en su reunión de 26 de octubre de 2010, al Banco de España y al Gobierno de Aragón.

Asimismo esta Comisión, que ha recibido con periodicidad al menos mensual información precisa y detallada de los balances y cuentas de resultados donde se refleja la situación patrimonial y resultados económicos de la Entidad y de las empresas del Grupo Ibercaja, examinó las Cuentas Anuales de la Entidad y las Consolidadas del Grupo Ibercaja (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de ingresos y gastos reconocidos, estado total de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria) para el ejercicio 2010 formuladas por el Consejo de Administración en sesión celebrada el 17 de febrero de 2011, y los Informes de Gestión, complementados con el Informe de Auditoría Externa emitido por PricewaterhouseCoopers y el Informe sobre gestión de la Obra Social realizado igualmente por el Consejo de Administración.

B) ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL GRUPO IBERCAJA

BALANCE CONSOLIDADO CORRESPONDIENTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

Los activos totales consolidados al 31 de diciembre suman 44.989 millones de euros y su crecimiento interanual ha sido de 298 millones, el 0,67% en términos relativos. En los párrafos siguientes se describe la composición del balance y su evolución:

Activo

El crédito a la clientela bruto totaliza 33.776 millones de euros, habiéndose reducido ligeramente, 1,28%, sobre diciembre de 2009. Por modalidades, la financiación a otros sectores residentes, 32.007 millones, tiene un peso en la cartera del 94,76%, mientras que la destinada a las administraciones públicas, 1,18%, y a no residentes representan porcentajes reducidos. El crédito con garantía real supone un 80,73% del total.

En financiación a empresas, 10.173 millones de euros, el crédito destinado a agricultura, industria y servicios suma 5.537 millones de euros y el otorgado al sector inmobiliario y construcción, 4.636 millones, habiéndose contraído un 14,47%, en línea con la dinámica de este negocio.

Los préstamos y créditos otorgados a particulares, 23.249 millones, superan en un 2,97% a los del año anterior. En gran parte están destinados a la adquisición y rehabilitación de vivienda con un saldo de 21.794 millones de euros, que se ha incrementado un 3,69% durante 2010.

La tasa de morosidad del crédito a diciembre, 3,67%, mantiene un significativo diferencial respecto a la del conjunto de cajas y del sistema financiero español. La cobertura total de saldos morosos con fondos de provisión es del 63,37%.

El balance presenta unos saldos activos en entidades de crédito de 1.059 millones de euros. El importe del epígrafe “Caja y Depósitos en bancos centrales”, que refleja el efectivo y los saldos depositados para la cobertura del coeficiente de caja, asciende a 427 millones; dicho coeficiente, en la actualidad del 2% de los pasivos computables, se ha cumplido en todo momento en la Institución.

La cartera de valores de renta fija, acciones y participaciones en empresas asciende a 8.111 millones de euros. Su aumento en los doce últimos meses ha sido de 1.257 millones, el 18,33% en términos relativos. En su composición por tipo de activo, la renta fija con 7.242 millones representa el 89,28% del total, mientras que la renta variable, instrumentos de capital y participaciones alcanza 869 millones de euros.

Los activos financieros disponibles para la venta se elevan a 5.833 millones de euros. Han experimentando el mayor incremento durante el año, 1.224 millones, destinados preferentemente a la adquisición de deuda pública. Mientras, la cartera de inversión a vencimiento, 1.718 millones, crece un 7,06%.

La liquidez de Ibercaja, incluyendo la póliza de garantías ante el BCE, es de 5.126 millones o el 12,04% del activo individual. La Caja cuenta con un potencial de emisión de deuda avalada por el Estado de 2.837 millones.

En el ámbito de la actividad de mercado de capitales, las principales operaciones realizadas por Ibercaja han sido tres emisiones de cédulas hipotecarias monocedentes por un total de 650 millones de euros, de los que 500 millones fueron de suscripción pública por inversores cualificados y el resto privada. Asimismo, se ha vendido por 100 millones de euros parte de una titulización hipotecaria que la Entidad mantenía en autocartera. Además de las operaciones de venta mencionadas, el Grupo ha realizado recompras de bonos de titulización colateraliizados por préstamos hipotecarios otorgados por la Caja.

Adicionalmente, para atender la demanda de depósitos estructurados que se comercializan a través de la red de oficinas, el área de mercado de capitales ha realizado la cobertura de 1.204 millones de euros, formalizados como depósitos referenciados a índices de renta variable y productos estructurados sobre tipos de interés.

El inmovilizado neto, 862 millones de euros, se ha reducido un 0,15%, de acuerdo con la contención de las necesidades de inversión. Los epígrafes activos no corrientes en venta y resto de activos (existencias) recogen fundamentalmente la cartera de inmuebles adjudicados o adquiridos en dación de pago.

Patrimonio neto y Pasivo

El patrimonio neto del Grupo, que incluye el resultado neto atribuido de 104 millones antes de su aplicación, los ajustes por valoración y los intereses minoritarios, asciende a 2.730 millones de euros.

Los recursos propios a efectos del coeficiente de solvencia se cifran en 3.387 millones de euros, con un excedente sobre los mínimos exigibles por la normativa vigente de 1.492 millones de euros. El coeficiente de solvencia se sitúa en el 14,29%, 70 puntos básicos más que al finalizar 2009. La ratio fundamental de capital (core capital), en la que se incluyen los recursos de mayor calidad, es el 9,70% de los activos ponderados por riesgo.

Los recursos totales de clientes han alcanzado al final del ejercicio 2010 la cifra de 48.313 millones. Los de balance, que comprenden los depósitos de la clientela, los débitos representados por valores negociables, los pasivos subordinados y los pasivos por contratos de seguros, suman 39.162 millones de euros. El ahorro que el Grupo administra mediante productos que no tienen reflejo en balance es de 9.151 millones de euros.

Las posiciones pasivas en entidades de crédito ascienden a 2.075 millones de euros.

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

Los productos financieros, recogidos en el epígrafe “Intereses y rendimientos asimilados”, se han cifrado en 1.098 millones de euros, un 30,30% menos que en el año anterior. Los costes financieros, integrados en la rúbrica “Intereses y cargas asimiladas”, suman 567 millones, con un descenso del 36,73%.

El “margen de intereses”, resultante de la evolución de los ingresos y costes financieros, se eleva a 531 millones de euros, con un retroceso interanual del 21,82%. El impacto de la evolución de la curva de tipos de interés y su traslación al rendimiento de la cartera crediticia, junto al aumento del coste de la nueva financiación y la minoración de volúmenes, son los factores que explican el descenso.

Las comisiones netas generan unos ingresos de 230 millones de euros. Han crecido un 11,96% por la mayor aportación tanto de las derivadas de productos financieros no bancarios (+14,44%) como las procedentes de prestación de servicios (+9,29%).

Los resultados de operaciones financieras y los de entidades valoradas por el método de la participación suman 26 millones de euros. Disminuyen un 52,60% por las menores plusvalías en la venta y recompra de activos, así como por la caída de los resultados de las sociedades consolidadas por el método de la participación.

Los rendimientos de instrumentos de capital, 17 millones de euros, superan en un 13,70% a los de un año antes, debido al aumento de la rentabilidad por dividendo de algunas de las posiciones en renta variable.

La suma del margen de intereses, los conceptos anteriormente mencionados y el neto de otros productos y cargas de explotación, 2 millones de euros, totaliza un "margen bruto" de 806 millones, con un descenso interanual del 16,68%.

Los gastos de explotación, que comprenden los "gastos de administración" y "amortización", ascienden a 519 millones, un 0,79% menos que hace un año. Así, el resultado de la actividad de explotación antes de saneamientos es de 288 millones de euros.

La ratio de eficiencia, calculada como el cociente de gastos de personal y otros gastos generales de administración entre margen bruto, se sitúa a cierre de ejercicio en el 58,66%.

Las correcciones de valor por deterioro de activos, provisiones y otros saneamientos recogidos en los distintos epígrafes de la cuenta de resultados totalizan 154 millones de euros. Ibercaja, aplicando criterios conservadores y dando prioridad al fortalecimiento de su balance frente a la obtención de beneficios, ha constituido provisiones extraordinarias por 88 millones de euros, aplicadas a incrementar las provisiones genéricas por riesgo de crédito y las asociadas al saneamiento de inmuebles.

El beneficio antes de impuestos es de 134 millones de euros. Finalmente, tras deducir el impuesto de sociedades y la parte correspondiente a minoritarios, el resultado atribuido al Grupo se eleva a 104 millones de euros.

C) SITUACIÓN DEL PRESUPUESTO Y DOTACIÓN DE LA OBRA SOCIAL. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

Con referencia al cumplimiento de inversiones y gastos con cargo al Presupuesto de la Obra Social para el año 2010, esta Comisión ha supervisado las propuestas de la Comisión Delegada para la Obra Social elevadas al Consejo de Administración y el seguimiento presupuestario efectuado, comprobando la adecuación de los gastos realizados a las previsiones. A título de información a la Asamblea General se facilita el siguiente resumen:

LIQUIDACIÓN DEL GASTO DE LA OBRA SOCIAL.-AÑO 2010

	Miles de euros
Obras propias establecidas	19.601
Obra social en colaboración	18.441
TOTAL	38.042
Excedente para futuras actividades	3.958
Presupuesto 2010	42.000

Asimismo, la Comisión tomó en consideración la propuesta de distribución del resultado individual neto del ejercicio de Ibercaja, que se eleva a 83 millones de euros, así como el presupuesto de la Obra Social para el año 2011, de los que informan a la Asamblea.

PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS INDIVIDUALES DE IBERCAJA.-EJERCICIO 2010

	Miles de euros
Distribución:	
A Reservas	55.182
A la Obra Social	28.000
Resultado del ejercicio	83.182
Presupuesto para la Obra Social 2011 (*)	30.000

(*) La diferencia entre el presupuesto de la Obra Social de 2010 y la cantidad que procede de la distribución del beneficio de 2010 corresponde a reservas de la Obra Social.

PRESUPUESTO OBRA SOCIAL.-AÑO 2011

		Miles de euros
Obras propias establecidas		18.382
– Inversión en inmovilizado	0	
– Mantenimiento y actividades	18.382	
Obra social en colaboración		11.618
TOTAL		30.000

Y para que conste, expide el presente certificado, con el visto bueno del señor Presidente, en Zaragoza a dieciocho de febrero de dos mil once.

III

MEMORIA DE LA OBRA SOCIAL DE IBERCAJA

ÍNDICE

La Obra Social de Ibercaja 329

Plan estratégico de la Obra Social de Ibercaja 330

Sinergias con la Red de Oficinas 331

La comunicación de la Obra Social de Ibercaja 333

Marco de actuaciones 334
–Área 1: Asistencia Social y Sanitaria 334
–Área 2: Cultura y Tiempo Libre 341
–Área 3: Educación e Investigación 355
–Área 4: Patrimonio Histórico-Artístico y Natural 362
–Premios y distinciones 365

Anexos
–Relación de centros de la Obra Social de Ibercaja 366
–Proyectos seleccionados en la 6.ª Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2011 370
–Proyectos seleccionados en la 8.ª Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Medioambientales 2011 382

LA OBRA SOCIAL DE IBERCAJA

El papel que juegan las Obras Sociales de las Cajas en el tejido de nuestra sociedad crece en importancia año tras año, y no cabe duda de que en estos tiempos es más necesario que nunca. La actual situación económica incrementa las necesidades sociales, sobre todo de los colectivos frágiles, y exige a todos una mayor eficiencia y eficacia en las actuaciones.

Ibercaja ha afrontado este nuevo escenario con decisión y energías renovadas, y con la vocación de servicio que nos caracteriza como Caja. Es por eso por lo que, durante este pasado año 2010, hemos realizado importantes esfuerzos para incrementar la parte de nuestro presupuesto de Obra Social que destinamos a fines asistenciales y al desarrollo de proyectos de ayuda a los más desfavorecidos. Conscientes de que hoy, más que nunca, nuestra presencia y apoyo resultan fundamentales.

Con la dotación presupuestaria de 2010, nuestra Obra Social ha incidido en las siguientes líneas de actuación:

–Proyectos de impacto e importancia social.

–Establecimiento de sinergias con la red de oficinas.

–Fomento de la participación solidaria de clientes y empleados.

–Impulso en la educación y la difusión de la cultura.

–Apoyo a acontecimientos puntuales.

PLAN ESTRATÉGICO DE LA OBRA SOCIAL DE IBERCAJA

Las circunstancias que han marcado el entorno económico y la actividad de las Obras Sociales en este año han derivado en la elaboración y aplicación de un Plan Estratégico que guíe el trabajo de nuestra Obra Social; un plan que ha recogido la realidad del momento, al tiempo que ha establecido la estrategia de actuación en este entorno complejo. El esfuerzo de todos, empleados, clientes y la sociedad en general, ha comenzado a dar ya sus frutos.

Este Plan ha definido las líneas maestras que han impulsado a nuestra Obra Social durante el año 2010, consiguiendo un papel más activo, relevante y participativo en la transformación de la sociedad. Estas líneas se resumen en:

1. Proactividad en la programación de actuaciones.
2. Potenciación de la imagen y notoriedad.
3. Nuestros Centros, protagonistas.
4. Aumento de la eficiencia.

1. **Proactividad en la programación de las actuaciones**: nuestra Obra Social trabaja de acuerdo con las necesidades más acuciantes de la ciudadanía, siendo capaz de poner solución a los problemas antes incluso de que se produzcan. Durante el año 2010 se han abordado tres grandes áreas de actuación proactiva:

   –Programas asistenciales de alimentación y vivienda para la cobertura de la indigencia y la pobreza.

   –Programas que han promovido la empleabilidad de los más desfavorecidos, bien por su situación o por sus condiciones personales.

   –Programas de ayuda para evitar el fracaso escolar.

2. **Potenciación de la imagen y notoriedad**: la imagen y los valores de nuestra Obra Social son la imagen y los valores de la propia Ibercaja: afán de superación, voluntad de servicio, ayuda y orientación. Hemos aumentado nuestro contacto directo con la ciudadanía, haciéndoles partícipes del proyecto común e ilusionante que es nuestra Obra Social. Actuando en los distintos canales de comunicación, hemos conseguido un mayor reconocimiento y valor social de nuestra marca para empleados, clientes y ciudadanos.

3. **Nuestros Centros, protagonistas**: los Centros de Ibercaja Obra Social siguen siendo un espacio referente y estratégico de encuentro con la ciudadanía. Este aspecto de cercanía con la sociedad ha hecho que en los Centros de la Obra Social se identifiquen mejor las necesidades actuales de las personas y su entorno, consiguiendo teñir la orientación cultural de los Centros de un color solidario. Del mismo modo se ha iniciado una línea de trabajo de apertura de nuestros Centros a su entorno como dinamizadores sociales.

4. **Aumento de la eficiencia**: la aplicación del Plan Estratégico requiere de una actuación eficiente, que se ha potenciado a través de tres herramientas fundamentales: el establecimiento de objetivos, la medición de resultados y una comunicación permanente con el resto de la Organización.

SINERGIAS CON LA RED DE OFICINAS

Una de las líneas que se han potenciado durante este año 2010 en la Obra Social es la comunicación con el resto de la Organización y especialmente con la Red de Oficinas de Ibercaja, tanto en el ámbito del negocio de familias como en el de empresas, con el fin de aprovechar las sinergias existentes entre la faceta financiera y la social.

Esta línea de trabajo se ha reforzado durante 2010 con las siguientes actividades:

–Campaña «Teleasistencia»: en colaboración con varias compañías, desde la Obra Social se ha colaborado en ofrecer un servicio especial para aquellos clientes que tienen su pensión domiciliada en la Entidad. Se trata de un servicio preventivo de asistencia domiciliaria, inmediata y permanente –24 horas al día, 365 días al año– para la atención de las personas mayores y/o discapacitados. Esta campaña, además de permitir atender el segmento de los mayores, destaca por ser una de las más atractivas del mercado en todo el territorio español, ya que la compra del terminal está subvencionada con un 10%.

La campaña cuenta con cerca de 1.000 usuarios.

–Campaña «Comercio Exterior de Ibercaja, más solidario y más responsable». Esta iniciativa permitió a las empresas clientes de Ibercaja destinar a una ONG el 20% de las comisiones pagadas en concepto de transferencias internacionales, además de beneficiarse de una deducción de la cuota íntegra del Impuesto de Sociedades por la donación realizada. Se permitió a las empresas elegir a qué ONG querían destinar su donación entre Cruz Roja, Medicus Mundi, Unicef, Manos Unidas e Intermon Oxfam, además de poder incluir en la Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa un certificado que emite Ibercaja haciendo constar la adhesión a esta campaña.

Cabe destacar que la Obra Social de Ibercaja, apoyando esta iniciativa, realizó una donación del mismo importe que la empresa adherida, y a la misma ONG por ella seleccionada.

A esta campaña se adhirieron más de 1.000 empresas, tanto grandes corporaciones como pymes y pequeños comercios. El resultado de la misma ha dado un total de 60.000 euros destinados a diferentes proyectos en países en vías de desarrollo, 30.000 por cada parte que ha colaborado (la financiera y la social).

–Campaña «Préstamo Anticipo Dependencia». Este producto nació en septiembre de 2010, destinado a financiar anticipadamente las prestaciones económicas autorizadas por la Generalitat de Cataluña en relación con la Ley de Dependencia. Permite a los clientes de Ibercaja en Cataluña beneficiarse anticipadamente de una prestación económica de hasta un máximo de 8.000 euros en 12 meses, una vez que el dependiente obtenga la oportuna resolución favorable por parte del Institut Català d'Asistencia i Serveis Socials (ICASS).

Otro de los puntos en los que se han aunado los esfuerzos de la Obra Social y la Red de Oficinas es en el apoyo a los segmentos estratégicos. Entre los mismos, destaca el segmento de empresas, con el que Ibercaja manifiesta un compromiso financiero y social.

Conscientes de que las pymes son motor del crecimiento y de la generación de empleo, básicas para superar la crisis, dando flexibilidad y ajuste a la economía, desde la Obra Social hemos reforzado nuestra posición en la innovación como base del cambio de modelo productivo. Como actuaciones de la Obra Social dirigidas a mejorar el entorno empresarial cabe destacar:

–Ibercide (Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial): organizando cursos especializados para las distintas áreas de las empresas, y facilitando servicios de formación e información como instrumento de apoyo al negocio.

–Cheque Tecnológico Ibercaja: por segundo año consecutivo, se ha puesto en marcha esta iniciativa, que tiene como objetivos fomentar la innovación en las empresas, facilitar el establecimiento de relaciones entre pymes y grupos y centros de investigación de Aragón, y contribuir a la transferencia y aplicación de conocimientos de los grupos de investigación y centros tecnológicos al sector empresarial.

El programa incluye una ayuda de hasta 8.000 euros para las pymes que desarrollen un proyecto innovador con un grupo de investigación aragonés. Durante este año 2010 se han concedido 77 cheques tecnológicos y 9 patentes, y en dos años, la Obra Social de Ibercaja ha aportado un total de 650.000 euros.

–Convenios con varias organizaciones, como AEFA y Fundación Basilio Paraíso, que agrupan a la empresa familiar, para apoyar su formación y desarrollo, así como con confederaciones de la pequeña y mediana empresa y cámaras de comercio, realizando formación conjunta a asociados.

–Jornadas de emprendedores, incluidas dentro de los Foros de experiencias que se imparten en los Centros Culturales de Ibercaja.

Con este tipo de iniciativas hemos conseguido sensibilizar y apoyar a las pymes, fomentando los elementos innovadores y competitivos en el tejido productivo que permiten la supervivencia y el crecimiento de muchas empresas.

LA COMUNICACIÓN DE LA OBRA SOCIAL DE IBERCAJA

A través del trabajo en dos grandes líneas de comunicación complementarias y necesarias (la comunicación externa y la interna) se ha logrado una mayor difusión y notoriedad de las actividades de la Obra Social.

Mediante la comunicación externa se han transmitido a la sociedad las líneas de actuación en las que se materializa el compromiso de Ibercaja. Con la vista en el ámbito nacional, se han diseñado una serie de mensajes unificados por temáticas (educación, formación, asistencia social, etc.) a modo de campañas, que han potenciado y agrupado nuestras líneas de actuación y que han facilitado la percepción y valoración de nuestro compromiso con la sociedad, además de extender el conocimiento de nuestra marca y principales rasgos corporativos.

Para ello se ha programado la presencia en medios de prensa de alcance nacional (*El País, El Mundo,* etc.), además de la continuada aparición en emisoras de radio y televisión. Por otra parte, y dada su creciente importancia, se ha reforzado la presencia en Internet y se está preparando la aparición de la Obra Social en las redes sociales.

La comunicación interna de la Entidad también ha tomado un nuevo impulso, con el fin de hacer más partícipes a los empleados de las actividades que desarrolla nuestra Obra Social y generar un sentimiento de orgullo, animar a la difusión de las actividades entre los clientes y conseguir mayor implicación en actividades relacionadas con acciones solidarias.

MARCO DE ACTUACIONES

Con independencia de los objetivos prioritarios del momento, sin duda de índole social, la Obra Social de Ibercaja extiende su ámbito de actuación a todos los sectores de la sociedad, en materias y campos que abarcan desde el Medio Ambiente a la Cultura, la Investigación académica o la restauración y conservación del Patrimonio Histórico-Artístico. En su conjunto, podemos distinguir cuatro campos de actuación, comunes a todas las Cajas de Ahorro:

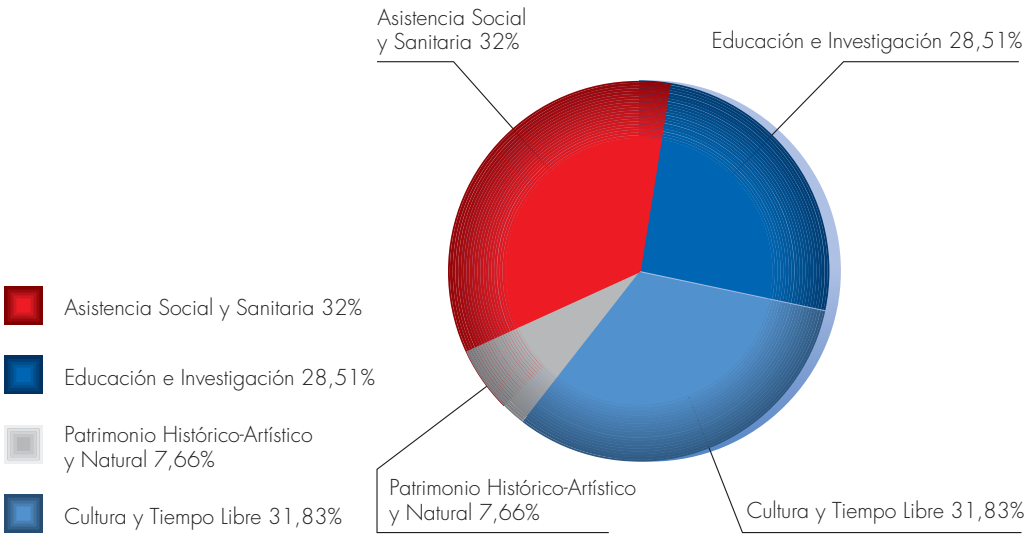
–Asistencia Social y Sanitaria

–Cultura y Tiempo Libre

–Educación e Investigación

–Patrimonio Histórico-Artístico y Natural

El importe gestionado por la Obra Social de Ibercaja ha sido de 38 millones de euros a lo largo del ejercicio 2010. El importe total se ha distribuido de la siguiente manera:



ÁREA 1: ASISTENCIA SOCIAL Y SANITARIA

Entre los proyectos más destacados de 2010 en esta materia, cabe resaltar:

–Apoyo a las Instituciones de Familiares y Enfermos de Alzheimer. Durante 2010 se ha colaborado en numerosos proyectos repartidos por todo el territorio español, relacionados con Instituciones de apoyo a enfermos de Alzheimer y a sus familiares, haciendo hincapié en programas orientados a la prevención de la enfermedad, al cuidado de los enfermos y al respiro y formación de los cuidadores, preparando el terreno para un mayor refuerzo en 2011, Año Internacional del Alzheimer.

–Cruz Roja Española de Aragón. Como continuación de la colaboración que se lleva realizando desde el año 2002, este año se ha concretado una ayuda de 400.000 euros para la adquisición de diez vehículos sanitarios: 6 ambulancias, 3 de transporte adaptado y una furgoneta isotérmica.

–Fundación Rey Ardid. Con una aportación de 700.000 euros se ha colaborado en la construcción de la Residencia de mayores en el Barrio de Juslibol (Zaragoza) que lleva el nombre conjunto de «Residencia Ibercaja Rey Ardid». Además, se ofrece un descuento de 50 euros a aquellos clientes de Ibercaja que soliciten plaza y tengan domiciliada la pensión en la Entidad.

En los próximos meses, la Obra Social de Ibercaja impulsará aún más su colaboración con las Residencias de mayores a través de un plan de renovación integral y asesoramiento.

–Fundación Federico Ozanam. Con el fin de facilitar el acceso a la vivienda a las personas desfavorecidas, apoyar a la tercera edad y promover la inserción social de las personas desatendidas económica o socialmente, Ibercaja ha colaborado en el Proyecto de Bolsa de Alquiler de Viviendas en Zaragoza, que gestiona dicha Fundación.

Este proyecto facilita el acceso a la vivienda de alquiler a personas con dificultades sociales, especialmente aquellos colectivos inmigrantes que por su condición, aun pudiendo pagar una renta, generan desconfianza en los arrendadores. Los propietarios reciben una garantía de cobro del alquiler y la experiencia mediadora de la Fundación ante eventuales problemas.

Los Centros Culturales de la Obra Social también han incorporado a su programación de manera regular a partir de diciembre de 2010 numerosas actividades con perfil social, diseñadas con el fin de ayudar a las ONGs locales en la asistencia y protección de los más desfavorecidos, y así conseguir el reconocimiento e implicación de los usuarios de los centros y de la sociedad en general. Esta iniciativa ha sido reforzada a nivel de comunicación con la campaña «Espacio Solidario Ibercaja».

CONVOCATORIA IBERCAJA DE AYUDAS PARA PROYECTOS SOCIALES 2011

Sumada a estas iniciativas figura una vez más la «Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2011», que en su sexto año consecutivo incorpora aspectos de prevención, servicio y asistencia social. Para la selección de los proyectos que se van a realizar durante el año 2011 han primado los siguientes criterios:

–Inserción sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión social y discapacitados físicos y psíquicos.

–Atención de primeras necesidades (vivienda y alimentos).

–Apoyo a las Entidades dedicadas al cuidado y prevención de enfermedades degenerativas como el Alzheimer, la parálisis cerebral, esclerosis, etc.

De entre todos los proyectos presentados, han resultado seleccionados 269, a los que irán destinados cerca de 3 millones de euros. Se harán realidad a lo largo del próximo año.

IBERCAJA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Durante 2010, la Obra Social de Ibercaja ha contribuido activamente a realizar una gran labor social en países en vías de desarrollo, dentro del marco de su programa «Ibercaja Cooperación Internacional».

En los tres últimos años, se han destinado más de 800.000 euros a proyectos educativos con los que tratamos de ampliar la formación y recursos de miles de niños y jóvenes, lo que supone en torno al 2% del importe del total gestionado.

Durante este año, se concedió a Manos Unidas el premio Príncipe de Asturias de la Concordia 2010. En Sudamérica, concretamente en Ecuador, Ibercaja apoya a Manos Unidas en el desarrollo de su proyecto «Fortalecimiento del sistema de educación intercultural bilingüe en la sierra ecuatoriana, a través de la construcción y mejora de las infraestructuras educativas». La colaboración de Ibercaja con Manos Unidas se remonta a 2001, y se ha extendido a diversas zonas de actuación de la ONG, dentro y fuera de España, en proyectos de creciente importancia.

Otro proyecto destacado es el de colaboración entre Fundación Ibercaja y la Parroquia de Santa Engracia en Zaragoza, para la construcción de la Escuela de Formación Profesional Virgen del Pilar de Aragón en Villarrica (Paraguay), en el que Ibercaja ha colaborado con 200.000 euros. La puesta en marcha de esta escuela facilita a muchos jóvenes la posibilidad de acceder a una educación integral y a una capacitación profesional que les permitirá labrarse un futuro mejor.

ACTIVIDADES SOCIALES EN COLABORACIÓN CON CLIENTES Y EMPLEADOS

La sensibilización de la sociedad ante las catástrofes naturales que afectan principalmente a países en vías de desarrollo se ha convertido en un elemento esencial de ayuda para los territorios que las sufren. La Obra Social de Ibercaja ha venido liderando varias campañas en las que se ha llamado a la solidaridad con los pueblos afectados por terremotos e inundaciones. La respuesta, tanto de los clientes como de los empleados, no ha hecho sino demostrar la implicación, la solidaridad y el compromiso que caracteriza a nuestra sociedad a la hora de ayudar a nuestros semejantes.

–*Campaña Solidaridad con Haití.* Esta campaña de ayuda, promovida tras el terremoto sufrido el 12 de enero de 2010, generó un total de 731.175,63 euros, de los cuales 402.100,63 fueron aportados por clientes de Ibercaja, 129.075 euros por los empleados de la Entidad, y 200.000 euros directamente por la propia Obra Social.

–*Conciertos Solidarios.* Los Conciertos Solidarios de Ibercaja nacieron en 2009 con la misión de implicar a la sociedad en el apoyo y protección de los más desfavorecidos a través de la cultura. Mediante esta iniciativa, la Obra Social de Ibercaja quiso llamar la atención sobre la gran labor que realizan algunas organizaciones con los sectores más débiles de la sociedad. Para ello, puso al servicio del público una fórmula que permitió expresar su reconocimiento mediante votación directa, ya que la recaudación obtenida en estos Conciertos se destinó al proyecto solidario que eligieron los asistentes, de entre los que figuraban en el programa de mano de dichos conciertos.

Durante este año 2010, cinco fueron los Conciertos Solidarios que se programaron, contando con las actuaciones de: Gabriel Sopeña, Carmen París, b vocal, Ángel Petisme y Joaquín Carbonell (que realizó un pequeño homenaje a José Antonio Labordeta, fallecido este año), cuya recaudación se destinó a proyectos en países en vías de desarrollo de África o a los afectados por el terremoto del 27 de febrero de 2010 en Chile.

ACTIVIDADES SOCIALES EN CENTROS PROPIOS

Nuestros Centros Sociales son un referente para la ciudadanía, y el lugar donde disfrutar de una oferta de ocio y tiempo libre de calidad. Fueron creados para procurar el entretenimiento, las relaciones sociales, y en general, el desarrollo personal de sus socios y usuarios.

Dentro de la extensa red de Centros de la Obra Social de Ibercaja, cabe destacar la labor realizada por los Hogares del Jubilado repartidos por distintas provincias. En estos Centros se procura, además de la atención a las personas mayores, la realización de actividades que fomenten la participación activa de los socios, y que les ayuden a mejorar activamente su vida y su entorno. Destacan entre estas actividades:

–Actividades dirigidas a fomentar su autonomía y a cubrir sus necesidades de ocio y sociabilidad.

–Realización de talleres que se ocupan del desarrollo intelectual, atención psicológica y capacidad lúdica de los mayores.

–Asesoramiento, información y gestión en las ayudas sociales de las que disponen los mayores en cada Comunidad Autónoma.

Además de estos servicios, se realizan en todos los Centros actividades que fomentan la participación activa con juegos, conferencias, visitas a museos, viajes, teatro, conciertos, gimnasia, Internet, cine… una amplia gama de entretenimiento para disfrutar del ocio y del tiempo libre en compañía de los demás socios o de sus familias.

Zaragoza

Club 60+ «Antonio Lasierra»

Durante el año 2010, el centro Club 60+ «Antonio Lasierra» ha continuado con la nueva política iniciada desde su reforma y reapertura el año pasado.

Los más de 400 socios del centro han tenido la oportunidad de asistir a una gran variedad de actividades y talleres (informática, memoria, lectura-escritura, tai-chi, gimnasia, teatro, manualidades). Asimismo, se han desarrollado actividades de entretenimiento tales como bingo, juegos de mesa… a las que hay que sumar dos nuevas actividades a petición de los socios: pintura y bailes del siglo XVIII.

Un elemento diferenciador de este Centro es la atención personal e individualizada a los socios que lo solicitan, atendiendo a sus diferentes situaciones. El centro ofrece asesoramiento, información y gestión en todas las ayudas sociales (residencias, ayuda a domicilio, teleasistencia, ley de dependencia, revisión de minusvalía, etc.)

Hogar del Jubilado Ibercaja «Delicias»

El Hogar del Jubilado cuenta con más de 700 socios, entre 65 y 90 años. Las actividades que se realizan están dirigidas a fomentar su autonomía y a cubrir sus necesidades de ocio y sociabilidad.

A lo largo del año 2010 se han realizado diferentes talleres, destacando aquellos relacionados con la salud, como los de espalda sana, gerontogimnasia, tai-chi, expresión corporal y estimulación de la memoria.

En cuanto a actividades culturales, se han llevado a cabo cursos de iniciación al inglés, informática, conferencias, y visitas a exposiciones y museos, entre otras.

El Centro cuenta además con una Peña Taurina y el blog de internautas del taller de informática.

Centro Social Ibercaja «Las Fuentes»

El Centro Social Ibercaja «Las Fuentes» ha venido desarrollando durante el año 2010 actividades permanentes, con notoria participación de jóvenes y mayores.

La Sala de Estudio ha sido visitada por 12.300 estudiantes. A disposición de los mismos, y para facilitar su trabajo, se ha habilitado una Sala de Informática con 12 ordenadores, sistema WiFi y fondo bibliográfico.

Los 500 socios del Centro disfrutan de talleres permanentes que se ocupan de su desarrollo intelectual, atención psicológica y capacidad lúdica, destacando la excelente acogida en todos ellos.

El grupo de Teatro estrenó este año con gran éxito de audiencia la obra de Enrique Jardiel Poncela «Usted tiene ojos de mujer fatal», que itineró por otros Centros de la Obra Social. También fueron invitados a realizar la representación de la obra teatral por distintos centros de mayores del Ayuntamiento de Zaragoza.

Con motivo de la Exposición de fin de curso, el grupo de Teatro, junto con la Coral del Centro Social Ibercaja «Las Fuentes», puso en escena el acto de «Homenaje a Miguel Hernández», para conmemorar el centenario del nacimiento del poeta.

Las proyecciones de Ópera y Zarzuela y el curso «Zaragoza y su Arte», que repasa la historia de la capital aragonesa, desde la Salduie ibérica hasta nuestros días, han sido otras de las actividades destacadas.

Huesca

Hogar del Jubilado Ibercaja «Castillo de Loarre»

Durante el año 2010 se han realizado gran variedad de actividades de entretenimiento, culturales y de formación. Se han programado conferencias y proyecciones como los ciclos «Paseo por las ciudades de España» o «Museos temáticos». Como conferencias destacables, cabe resaltar las realizadas sobre personajes de la Historia de Aragón y las charlas temáticas dedicadas al Camino de Santiago, con motivo del Año Jacobeo.

Los cursos y talleres han permanecido activos a lo largo de todo el año, destacando el curso de Informática, muy solicitado entre los usuarios, y el Rincón.net.

Espacio Ibercaja «Castillo Montearagón»

El Espacio Ibercaja «Castillo Montearagón» ha centrado su programación del año 2010 en la innovación. Destaca la estrecha colaboración que se ha mantenido con la Universidad de Zaragoza en la investigación que estudia la evolución del cerebro en personas mayores de 60 años; investigación en la que han participado de forma voluntaria 180 usuarios de este Espacio.

Además de la presente investigación, a lo largo de este año, se ha llevado a cabo otro estudio científico con la participación de 44 usuarios para determinar la eficacia de un programa de «metamemoria» llevado a cabo en el Centro. Los resultados mostraron que el programa impartido mejoró de forma significativa la memoria de los participantes.

Logroño

Hogar del Jubilado Ibercaja «Virgen de la Esperanza»

Durante los meses de octubre a junio se realizaron distintos cursos de informática en el Hogar del Jubilado Ibercaja «Virgen de la Esperanza», además de publicar la revista trimestral *Visión.net*.

Destacan también actividades destinadas a fomentar la convivencia intergeneracional, como la fiesta de los nietos, y los talleres de baile, teatro y trabajos manuales.

Guadalajara

Hogar del Jubilado Ibercaja Guadalajara

Dentro de las actividades realizadas durante el año 2010 en el Hogar del Jubilado Ibercaja Guadalajara, cabe destacar los talleres de movilidad articular, labores, sevillanas, geronto-gimnasia y canto gregoriano, entre otros.

Se han realizado también excursiones a Madrid, Segóbriga y Uclés, Albarracín y Teruel, además de una visita al Museo de Guadalajara.

También hubo fiesta de Navidad con aperitivos y baile, celebración del día del libro, celebración de las bodas de oro el día de los enamorados, torneos de ajedrez, teatro, rondalla, fiesta de los nietos y rastrillo solidario.

A lo largo del año tuvieron lugar varias exposiciones, como la de trabajos realizados en el centro y la exposición de fotografías y óleos de socios del Hogar.

Teruel

Residencia Ibercaja «Padre Piquer»

Con capacidad para 95 residentes, tiene 45 habitaciones individuales y 30 dobles para personas no asistidas. Dispone de varios comedores, sala de estar, sala de lectura y Rincón.net equipado con 8 ordenadores.

Otros Centros Sociales

Centro de Educación Infantil Ibercaja «San José»

El Centro de Educación Infantil Ibercaja «San José» ha realizado un gran número de actividades con el fin de fomentar las experiencias enriquecedoras y el desarrollo de habilidades sociales de los niños.

El equipo docente lo constituyen cinco maestras especialistas en educación infantil y una técnico de jardín de infancia que apoya la labor de las maestras. Asimismo, el centro cuenta con seis auxiliares que se ocupan de mantener la higiene de los niños y de sus cuidados generales.

ÁREA 2: CULTURA Y TIEMPO LIBRE

La Cultura y su difusión es un pilar fundamental en el desarrollo del programa de la Obra Social de Ibercaja. Se trabaja tanto en grandes proyectos itinerantes como en iniciativas más locales y cercanas, orientadas siempre a procurar el disfrute y desarrollo intelectual de los ciudadanos.

Desde nuestra Obra Social se ha programado durante el año 2010 una oferta cultural volcada en la solidaridad, que ha conseguido una mayor implicación social de los trabajadores y usuarios de nuestros Centros. Así, la participación en la oferta de ocio y entretenimiento se convierte en un elemento más de ayuda para los más necesitados.

EXPOSICIONES ITINERANTES

Las exposiciones itinerantes constituyen unas de las actividades que la Obra Social realiza para acercar la Cultura a todos los puntos de la geografía española, reforzando así nuestra presencia en todas nuestras zonas de actuación.

«Fotógrafos de la Naturaleza 2010 / Wildlife Photographer of the Year»

El concurso «Fotógrafos de la Naturaleza / Wildlife Photographer of the Year» organizado por el Museo de Historia Natural de Londres y la BBC, cuenta con más de 46 años de historia, y equivale al Pulitzer de fotografía de naturaleza. El premio supone el reconocimiento a nivel mundial en un género tan complejo como el de la fotografía de la vida salvaje en su hábitat natural.

La exposición se compone de casi un centenar de imágenes de fotógrafos profesionales y aficionados de todas las edades, de 24 países. Ibercaja presentó al visitante todas las fotografías ganadoras, así como las que han merecido una distinción especial por parte del jurado internacional encargado de la selección.

La muestra itineró por Avilés (Asturias), Alfaro (La Rioja), Ávila y Rincón de la Victoria (Málaga), acumulando un total de 5.778 visitantes.

«Goya: los desastres de la guerra»

Ibercaja continuó ofreciendo durante este año, tal y como ya hiciera durante el año 2009, una exposición de la primera serie completa de «Los Desastres de la Guerra»: 80 grabados del artista aragonés más universal, Francisco de Goya y Lucientes; grabados que el pintor realiza en plena contienda, entre los años 1810-1814, y que constituyen casi una crónica gráfica del trágico suceso.

La muestra itineró por Águilas (Murcia) y Estella (Navarra), contando con un total de 6.247 visitantes.

«Dau al Set»

Dau al Set es un grupo artístico vanguardista catalán creado alrededor de la revista homónima en Barcelona, en octubre de 1948. Sus miembros fundadores fueron el poeta Joan Brossa (que creó el nombre del grupo y la revista), el filósofo Arnau Puig y los pintores Joan Ponç (director de la revista), Antoni Tàpies, Modest Cuixart y Joan-Josep Tharrats (editor e impresor de la misma). Al poco tiempo se les unió el polígrafo Juan Eduardo Cirlot. A pesar de su efímera existencia, es considerado el primer gran referente de la cultura resistencial de la posguerra española.

La muestra retrospectiva diseñada por Ibercaja visitó Madrid, Ourense y Jerez de la Frontera (Cádiz), y tuvo una asistencia de 7.834 personas.

«La puerta abierta: el inicio de la abstracción. Grupo Pórtico y Grupo Zaragoza»

La Guerra Civil marcó sin duda un antes y un después en las manifestaciones artísticas españolas. Finalizada la contienda, un grupo de intelectuales y artistas dieron forma, desde el extrarradio que suponía entonces Zaragoza, a lo que sería la primera manifestación grupal del género abstracto de posguerra en España: el Grupo Pórtico (1947).

Recogiendo el testigo de Pórtico, en 1963 se fundaba también el Grupo Zaragoza, con el objetivo de seguir desarrollando el camino emprendido por la vanguardia zaragozana.

Traspasado ya el umbral del nuevo siglo, la Obra Social de Ibercaja conmemoró la trayectoria artística de ambas formaciones con una exposición que permitió contemplar algunas de las creaciones más relevantes de estos dos colectivos aragoneses.

La exposición se exhibió en Barcelona y Zaragoza, con 62.417 visitantes en total.

CONVOCATORIAS

A lo largo de 2010, la Obra Social de Ibercaja ha continuado promoviendo diferentes Convocatorias en el ámbito cultural, entre las que destacan:

Convocatorias propias de Ibercaja

Premio Ibercaja Pintura Joven 2010

En su deseo de promocionar la pintura, Ibercaja convocó por tercera vez el Premio Ibercaja Pintura Joven a nivel nacional, dirigido a jóvenes artistas de hasta 35 años, y con un premio de 12.000 euros y un fondo de convocatoria de hasta 60.000 euros para adquisición de obras, muchas de las cuales entran a formar parte de futuras exposiciones de la Obra Social de Ibercaja.

El fallo del Premio, al que se presentaron un total de 84 obras, se hizo público el día 9 de septiembre de 2010, resultando ganadora la obra «Retrato del artista seducido» de Javier Joven Araus.

Dicha pintura, junto a otras 31 seleccionadas, formó parte de la Exposición «Premio Ibercaja Pintura Joven 2010», inaugurada el 5 de octubre en el Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ.

Premio de Pintura Infantil Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ

El Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ, convocó un concurso de pintura para niños entre 5 y 12 años con motivo del Día Internacional de los Museos, que se celebró el pasado 18 de mayo de 2010.

El certamen ofreció a los escolares la posibilidad de expresar su creatividad y de poder presentar sus dibujos en relación con el Museo, con el edificio o con su colección, y contó con 131 participantes.

Becas para estudios de perfeccionamiento 2010 «Jóvenes Intérpretes»

Ibercaja concedió en La Rioja, Castellón, Tarragona y Guadalajara un total de 12 becas de 5.000 euros cada una. Estos «Jóvenes Intérpretes» son instrumentistas españoles o con residencia acreditada en España menores de 25 años. El objetivo de estas ayudas fue ofrecer la posibilidad a los participantes de perfeccionar sus estudios musicales.

Convocatorias en colaboración con otras entidades

Becas de continuación de estudios y perfeccionamiento para músicos 2010

Ibercaja y el Departamento de Educación, Ciencia y Deporte del Gobierno de Aragón convocaron nuevamente las Becas de continuación de estudios y perfeccionamiento para músicos 2010. Las ayudas para estudios musicales fueron por un valor global de 99.000 euros, con el objetivo de apoyar a los jóvenes instrumentistas de toda la Comunidad Autónoma. Se concedieron 15 becas en dos niveles: 9 becas para «continuación de estudios» –de 5.000 euros– y 6 para «estudios de perfeccionamiento» –de 9.000 euros–. Como en años anteriores, a las ayudas podían acceder músicos de todo Aragón, con edades de hasta 22 años para el primer nivel, y hasta 26 para el segundo.

Premio de Pintura «Delegación del Gobierno en Aragón». Novena Edición

El día 5 de noviembre de 2010 se falló la 9.ª Edición del «Premio de Pintura Delegación del Gobierno en Aragón». El Jurado acordó conceder el primer premio a la obra titulada «Humedad en el aire», un óleo y acrílico que capta la esencia de un tierno instante infantil, a cargo de la autora montisonense María José Laplana, a la que se le adjudicó además la suma de 2.000 euros.

Se presentaron un total de 120 obras, un número superior a años anteriores, lo que demuestra que el certamen se ha convertido en una cita señalada en el calendario de los pintores de la comunidad, gracias a la colaboración entre la Delegación del Gobierno en Aragón e Ibercaja.

La obra ganadora, así como el resto de obras seleccionadas, se podrán visitar en varias exposiciones que tendrán lugar en 2011 en el Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ, de Zaragoza, en Alcañiz y en Huesca.

III Concurso de Cómic y Mitología

La Obra Social de Ibercaja y la Sociedad Española de Estudios Clásicos convocaron en 2010 una nueva edición del Concurso de Cómic y Mitología para alumnos de 3.º y 4.º de ESO y 1.º de Bachillerato de los centros educativos de La Rioja. Los jóvenes artistas presentaron, siempre en formato cómic, dibujos de personajes, motivos o episodios de la mitología grecolatina.

Además de las obras ganadoras, se seleccionaron 20 cómics más que formaron parte de una exposición que tuvo lugar entre abril y mayo de 2010 en el Centro Cultural Ibercaja La Rioja, en Logroño.

V Certamen Literario La Fresa Festiva

El Centro Cultural Ibercaja La Rioja y la Cofradía Logroñesa de San Bernabé convocaron el V Certamen Literario La Fresa Festiva, que en este año 2010 se desarrolló en la categoría de relatos breves tanto de adultos como de escolares (de 12 a 16 años).

Coincidiendo con la celebración de San Bernabé, el certamen homenajeó así a los lugares, gentes y tradiciones de Logroño, con el fin de potenciar la imaginación literaria entre los logroñeses de todas las edades.

II Certamen de Pintura al aire libre en el Centro Histórico de Logroño

El Centro Cultural Ibercaja La Rioja y la Cofradía Logroñesa de San Bernabé convocaron también por segundo año el Certamen de Pintura al aire libre en el Centro Histórico de Logroño, dirigido a artistas de cualquier nacionalidad, profesionales, aficionados, adultos y jóvenes de 14 a 17 años.

El certamen tuvo lugar con motivo de las fiestas locales de San Bernabé, y se plantea como un tributo al casco antiguo de la ciudad, sus plazas, monumentos, arquitectura, su paisaje, sus rincones y calles… siendo a la vez una invitación al desarrollo artístico de sus habitantes.

PUBLICACIONES

La vida de la Obra Social de Ibercaja ha ido siempre unida a la publicación de libros de relevancia para la Entidad, sin olvidar los catálogos realizados de nuestras exposiciones y el boletín anual del Museo Ibercaja Camón Aznar. Este año las publicaciones destacadas han sido las siguientes:

–*Palacio de Villahermosa*. Libro monográfico que repasa la historia de este emblemático edificio oscense, sede actual del Centro Cultural Ibercaja Huesca.

–*Bosques ibéricos de España*. Un completo recorrido fotográfico por nuestros bosques más representativos.

–*La Ruta Xacobea. El Camino en Aragón*. Antología fotográfica de los principales enclaves de esta singular ruta del Camino de Santiago.

–*Boletín del Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ:* números 105 y 106, correspondientes a abril y octubre de 2010.

ACTIVIDADES CULTURALES EN CENTROS Y SALAS DE EXPOSICIONES PROPIAS

La programación cultural ofrecida durante este año 2010 por los Centros Culturales de Ibercaja ha sido plural y diversificada, centrándose sobre todo en exposiciones, conciertos, conferencias, seminarios, cursos y actuaciones.

Durante los dos últimos años, caracterizados por una situación de crisis económica, Ibercaja ha mantenido su compromiso con las zonas tradicionales de implantación a través de sus Centros Culturales. Ahora, más que nunca, se ha priorizado la acción social, se ha puesto el acento en la solidaridad, sin olvidar la formación y la cultura, como elementos todos ellos de desarrollo, de crecimiento personal y de cohesión social.

Ibercaja continúa trabajando para hacer de nuestros Centros un foro abierto a todos, un lugar próximo, cercano, flexible, innovador, eficiente, en el que aprender de forma inteligente, un espacio de encuentro y de relación. En definitiva, un lugar para ayudar a los demás y para impulsar actividades sociales, asistenciales, educativas, culturales o científicas.

Zaragoza

Ibercaja Patio de la Infanta

Dentro de la programación que ofreció Ibercaja Patio de la Infanta en 2010, a la que asistieron cerca de 30.000 personas, destacaron los siguientes ciclos de conferencias: «Ética y cultura sobre el desarrollo sostenible» –con cerca de 1.000 asistentes–; «Aula abierta», en colaboración con el Gobierno de Aragón y la Universidad San Jorge; Seminario-coloquio «La personalidad: creadora de una vida mejor»; «Día Mundial de la Estadística»; «Jornadas Jacobeas»; y «La montaña y sus protagonistas».

Además, se realizaron distintos actos de entregas de premios y distinciones de las Olimpiadas de Matemáticas, Física, Biología y Geología, así como de entrega de Becas de Investigación, y la firma de los Convenios de colaboración con las asociaciones y entidades ganadoras de las Convocatorias de Ayudas para Proyectos Sociales y Medioambientales.

En lo referente a la música, se celebró la 18.ª edición del Ciclo de Órgano, los Conciertos Solidarios, y en noviembre tuvo lugar un concierto conmemorativo del 5.º Aniversario de las Becas de continuación y perfeccionamiento para músicos.

En cuanto a las Exposiciones, destacaron: «La sombra de Oteiza en el Arte Español de los cincuenta»; «La puerta abierta. Grupo Pórtico y Grupo Zaragoza», y la exposición «Realismo valenciano (1963-2009): la memoria fotográfica».

Cinco jóvenes creadores expusieron obra en la Sala Propuesta Arte Joven, un espacio creado para dar una primera oportunidad profesional a los jóvenes artistas. La asistencia total a estas exposiciones de Arte Joven fue de 12.200 visitantes.

Además de las funciones teatrales de Teatro Arbolé y b vocal incluidas en los Programas Didácticos (a las que asisten unos 15.000 niños de distintos centros educativos de Aragón), como cada Navidad se celebró el «Teatro en Familia», destinado a los más pequeños, evento cuya recaudación fue destinada a Unicef. Este año participaron las compañías Calamar Teatro, Artefusión Títeres, Teatro de Medianoche, Caleidoscopio Teatro y Teatro Arbolé.

Por último, como recuerdo a la figura de Alberto Sánchez Millán (ex compañero de la Obra Social de Ibercaja) fallecido a finales de 2009, se realizó un homenaje en marzo de este año. La vida y obra de Alberto Sánchez Millán (Zaragoza, 1943-2009), fotógrafo y cineasta, escritor y activista cultural, se repasó en tres jornadas sobre cine, literatura y gastronomía.

Centro Cultural Ibercaja Zentrum

El Centro Cultural Ibercaja Zentrum ha continuado en la línea de convocar actividades ejemplo de nuevas tendencias de interés para jóvenes y adultos. Destacan en la programación de 2010 los «Lunes Tecnológicos», un espacio en el que se trataron, entre otros, temas como «Conservación y seguimiento de la biodiversidad en España», conmemorando el Año Internacional de la Diversidad Biológica; «Los sistemas cognitivos y la ingeniería de mentes artificiales» o el ciclo «Los otros Bancos».

2010 ha sido también el Año Internacional de Acercamiento de las Culturas, motivo por el que se desarrolló una variada oferta de actividades que nos acercaron a la realidad social y cultural de las comunidades que viven en nuestro entorno, a través de cuentos, música y folclore de diferentes países, mesas redondas y la muestra de instrumentos musicales del mundo.

En los foros sobre Naturaleza se presentaron propuestas donde la Obra Social colabora junto con el Gobierno de Aragón, como el proyecto de Barranquismo, Paisaje y Deporte Seguro, o actividades en campamentos. También se trataron otros temas novedosos como el ciclo de conferencias «Nieve y agua ante los retos del Cambio Global: ejemplos en Aragón» y la «Jardinería en el siglo XXI».

Los Encuentros Profesionales han destacado de manera sustancial durante 2010, año en que ha comenzado una nueva línea de apoyo a pequeñas y medianas empresas, con las jornadas «Hacer realidad la innovación».

En relación a los cursos, el Centro Cultural Ibercaja Zentrum ha continuado desarrollando actividades de diferentes áreas educativas y de ocio, prestando una especial atención al público más joven. La variada oferta de cursos ha programado, entre otros, temas relacionados con la fotografía, la comunicación, el cine, la música y cultura audiovisual, el protocolo, las nuevas tecnologías, y la nutrición.

En cuanto a las exposiciones y muestras, han tenido cabida desde jóvenes fotógrafos como Guillermo Acín («Viajes por el mundo») o Javier Fernández Fañanás («Zaragoza como nunca la habías visto»), hasta dibujantes de cómics de reconocido prestigio como José Antonio Bernal o Jesús Sáiz.

El total de usuarios que difrutaron de las actividades organizadas por el Centro Cultural Ibercaja Zentrum durante el año 2010 fue de 143.689, doblando la cifra de usuarios del año anterior.

Centro Cultural Ibercaja Actur

Reforzando el papel de Ibercaja en el Año Internacional de Acercamiento de las Culturas, en Ibercaja Actur se organizaron actividades como el ciclo de conferencias «Cumbres, culturas y entornos naturales», en el que se dio a conocer la naturaleza y costumbres de la India y Sudamérica. También la exposición didáctica «Nama Japa Mala. Las cuentas de la repetición del nombre», que incluyó proyecciones y conferencias complementarias en las que se daban a conocer las grandes religiones y su cultura (hinduismo, islamismo, budismo y cristianismo) utilizando el «mala» o rosario como un nexo de uso común.

También durante este año 2010 se ha continuado la programación, siempre tan demandada, de cursos homologados para profesionales de la educación que han abarcado distintas áreas como Nuevas Tecnologías, Psicología y Salud, Humanidades o Naturaleza y Medio Ambiente.

La mayor parte de la programación dirigida a jóvenes y niños se centra en el periodo vacacional, con cursos como técnicas de estudio, taller de inglés para jóvenes, curso práctico de fotografía digital, mecanografía y D-Iberkids.

La solidaridad también ha estado muy presente en la programación del Centro Cultural Ibercaja Actur, comenzando con la «Exposición Solidaria fin de curso de alumnos de plástica», en la que tanto profesores como alumnos colaboraron donando sus cuadros expuestos para recaudar fondos destinados a la Asociación Mancala, que desarrolla proyectos de prevención e inserción social y laboral a colectivos desfavorecidos en el barrio del Actur, en Zaragoza.

Otras actividades programadas fueron el concierto Música popular y villancicos aragoneses, y el taller de fotografía en Navidad «La Cámara Mágica».

En este año, más de 45.500 personas han disfrutado de la programación cultural ofrecida por el Centro.

Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ

El Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ, es un referente en la ciudad de Zaragoza, sobre todo por la oferta de la colección permanente de 244 grabados del gran genio aragonés de la pintura Francisco de Goya y los cuadros «Autorretrato», el «Retrato de don Félix de Azara y Perera» y «La Gloria o Adoración del Nombre de Dios», boceto del fresco de la bóveda del Coreto de la Virgen, en la Basílica del Pilar de Zaragoza. Además el Museo dispone de otras 333 obras entre pinturas y esculturas.

Dentro del programa de conferencias que se realizó en el Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ, destacaron: «Imagen gráfica y texto literario» sobre la relación entre las Bellas Artes y la Literatura, mantenida desde la antigüedad; «Ópera y poder», un ciclo de cuatro conferencias en colaboración con la Asociación Aragonesa de Amigos de la Ópera «Miguel Fleta» y «El palacio taifa de la Alcazaba de Onda» (Castellón), en colaboración con el Instituto de Estudios Islámicos.

También cabe destacar «Don Francisco, tenemos visita», una actividad didáctica que tuvo una gran acogida, dirigida a personas discapacitadas. En la visita, se descubría el Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ, como espacio vivo, abierto a todos los colectivos, y los visitantes pudieron ver las tareas que realizan las distintas personas que en él trabajan.

En el apartado de Exposiciones, se realizaron las siguientes: 8.º Premio Pintura Delegación del Gobierno en Aragón; «Testigos», de Rafael Navarro; «Concentración/Confrontación», de Bechtold; «Pensar en pintura», de Hanton; y por último, la exposición del Premio Ibercaja Pintura Joven 2010.

También hubo lugar para presentaciones de libros, como el de *Información, propaganda y discurso en la prensa de los Sitios de Zaragoza,* de María Angulo Egea y Francisco Martín Martín, y *Geología y vinos de España,* de Agustín Muñoz Moreno.

En octubre comenzó el Taller de Grabado, que se desarrolla durante el curso escolar 2010-2011, y que trata sobre la introducción a las técnicas del grabado, basadas en las series de Goya. Se realiza por grupos de 20-25 alumnos. Se prevé que unos 1.500 escolares visiten el taller.

Como todos los años, el Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ, ofreció visitas guiadas por el museo. Durante este año 2010 ha sido visitado por 29.542 personas, incluyendo 352 grupos de visitantes entre colegios y asociaciones culturales y de ocio, tanto nacionales como extranjeras.

Huesca

Centro Cultural Ibercaja Huesca

Durante el año 2010, alrededor de 15.000 personas han participado en alguna de las propuestas diseñadas por el Centro Cultural Ibercaja Huesca para todas las edades.

Se ha trabajado con asociaciones de integración de la discapacidad, destacando el apoyo a la puesta en marcha del coro «Con Todos Ustedes» formado por los Centros de Atades Huesca (Monzón, Barbastro y Huesca), fruto de la actividad de musicoterapia.

Las actividades educativas, desarrolladas especialmente los sábados, ofrecieron al público infantil cursos para fomentar la creatividad o la atención y para aprender a cocinar desde pequeños, lo que les ayuda a prevenir problemas alimentarios y a disfrutar comiendo.

El Salón de Actos ha sido escenario de interesantes conferencias y mesas redondas, tratando temas como «Propuestas políticas para paliar la crisis», desde Cáritas. Además, se realizaron programas familiares en los que participaron centenares de padres con sus hijos en actividades lúdicas y educativas, destacando el ciclo «Educar para el futuro».

Se realizaron a lo largo del año varias exposiciones. Especial éxito tuvo «Fotografías estereoscópicas», de Ricardo Compairé, que congregó a más de 8.000 visitantes.

Los seminarios para los jóvenes han orientado a sus participantes sobre cómo aprender a estudiar y diseñar un plan de búsqueda de empleo. También han participado en cursos orientados a la formación para el empleo como: «Y tras el título… ¿qué?», una guía de ayuda en el inicio de la actividad profesional en la conservación y restauración de bienes culturales; el curso «Azafatas de Congresos y Relaciones Públicas»; «Aula permanente de aprendizaje de estudio personalizado y técnicas de alto rendimiento»; «Monográfico de introducción a la conservación y restauración de vidrieras», organizado en colaboración con la Escuela Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales de Aragón, y las jornadas «Cómo hacer un documental», con la Asociación Oscense de Videorrealizadores.

Como apoyo al sector empresarial, tuvo lugar el curso en colaboración con la Fundación Basilio Paraíso «Planificación Patrimonial, Fiscal y Testamentaria en la empresa familiar», y la jornada «Innovación y Empresa», protagonizada por Carlos Barrabés, en colaboración con la Diáspora Altoaragonesa.

Teruel

Centro Cultural Ibercaja Teruel

Dentro de las actividades realizadas en 2010 por el Centro Cultural Ibercaja Teruel cabe destacar las actividades para escolares, como la campaña «La escuela va al teatro» a cargo del Teatro Arbolé, de la que formó parte la representación de «La gata con botas» (Alcañiz) y «El caballero y la princesa» (Teruel).

Se han programado multitud de cursos en diferentes áreas como artes decorativas o artesanales (encuadernación de libros, restauración de muebles); artes plásticas (acuarela, dibujo, pintura al óleo); aula joven (informática, técnicas de estudio, inglés selectividad);

idiomas (francés e inglés –iniciación, medio y conversación–); ocio y salud (piano, guitarra, chi-kung); cursos monográficos como «El Arte Contemporáneo tras la crisis de los sesenta», «Arte Contemporáneo II: arte finisecular y nuevas propuestas».

Durante el año 2010 han participado cerca de 10.000 personas en las actividades programadas por el Centro, en las que se ha cumplido el objetivo de contribuir a mejorar el nivel de bienestar social reforzando de forma permanente el compromiso de la Obra Social a través del Centro Cultural con los turolenses.

La Rioja

Centro Cultural Ibercaja La Rioja

Desde su inauguración en noviembre del año 2000, más de 100.000 riojanos han participado y disfrutado cada año en alguna de las actividades que durante estos diez años se han programado en los Centros Culturales de Ibercaja en La Rioja.

La programación de actividades llevadas a cabo en el año 2010 ha sido muy variada y de calidad, incluyendo más de 300 cursos anuales, con un perfil social y solidario. De ellos se han beneficiado más de 3.000 alumnos. Se han agrupado en grandes áreas: salud y bienestar, gastronomía y vino, deporte y medio ambiente, empresas y emprendedores, nuevas tecnologías, o programas como «Club Cultura», «Espacio Solidario» o «Espacio Joven».

Otra de las señas de identidad del Centro son los Programas Didácticos Ibercaja, que han recorrido todas las cabeceras de comarca de La Rioja, llevando la música, el teatro, el medio ambiente o las ciencias a cerca de 25.000 escolares cada curso.

Los jóvenes ocupan un lugar muy importante dentro de la Obra Social de Ibercaja en La Rioja, con una programación específica especialmente pensada para ellos, además de diferentes certámenes en los que pueden participar y obtener ayudas económicas para desarrollar su carrera profesional, canalizar sus habilidades artísticas o dar salida a sus inquietudes sociales.

También los mayores han contado con programas específicos que fomentan el envejecimiento activo y saludable de las personas mayores.

La Obra Social de Ibercaja en La Rioja ha continuado ofreciendo a los riojanos sus salas de estudio para el aprendizaje académico, realizar trabajos en grupo, leer la prensa regional y nacional o conectarse de forma gratuita a Internet. Su amplio horario y sus excelentes ubicaciones hacen de estas salas un referente en la ciudad en el apoyo y ayuda al estudio y a la formación. Tienen cerca de 2.500 usuarios y una asistencia diaria en torno a las 200 personas.

En cuanto a la Sala de Exposiciones Ibercaja, es desde hace más de treinta años una referencia, tanto para los artistas más consagrados como para los jóvenes que están comenzando su carrera profesional y necesitan estímulo e impulso. La sala ha acogido además numerosas exposiciones solidarias.

Centro Cultural Ibercaja Santo Domingo

El Centro de Santo Domingo de la Calzada ha realizado durante este año 2010 una programación propia muy vinculada al Año Jubilar y al Camino de Santiago, su legado cultural, la fundación de la ciudad y su rico patrimonio. Todo ello, de la mano de prestigiosos especialistas. Cada semana se realizaron variadas actividades sobre el Camino de Santiago que incluyeron conferencias, conciertos, proyecciones, exposiciones, catas, degustaciones o programas para escolares.

Guadalajara

Centro Cultural Ibercaja Guadalajara

En torno a 50.000 personas han asistido en 2010 a las actividades del Centro Cultural Ibercaja Guadalajara.

En la programación cultural han destacado las exposiciones itinerantes dedicadas a jóvenes artistas seleccionados del Premio Ibercaja Pintura Joven 2009: Lorena Domingo, Ferrán Gisbert, Marta Aguirre y Xavier Gabriel Puiggrós. Fueron visitadas por 4.330 personas, la mayoría de ellos jóvenes interesados por las nuevas tendencias del arte actual.

El Centro ha colaborado a lo largo de todo el año con ONGs, para ayudar solidariamente a dichas organizaciones en su labor social. Dentro del área educativa, hay que destacar fundamentalmente la colaboración con Cruz Roja Guadalajara, a la que el Centro acogió durante 2010 para impartir distintos cursos sobre inserción laboral de inmigrantes en nuestra sociedad.

El broche de oro de este año 2010, dentro de la campaña «Espacio Solidario Ibercaja», lo puso el concierto de violín a cargo del prestigioso músico Ara Malikian. Las entradas se agotaron, y la recaudación se destinó a Cáritas Diocesana de Guadalajara.

Lleida

Centro Cultural Ibercaja Lleida

Durante el año 2010, cerca de 40.000 personas han participado en las diferentes actividades propias y en colaboración organizadas desde el Centro Cultural Ibercaja Lleida.

Todas las actividades han sido programadas atendiendo las demandas de la sociedad, cubriendo aspectos formativos mediante jornadas y cursos que tienen como principal objetivo lograr una mejor preparación para la inserción en el mundo laboral y la formación continua de profesionales de distintos campos.

Por otro lado, también se han desarrollado conferencias, exposiciones y actividades en las que se han unido la parte lúdica y el aprendizaje, destinadas a todos los sectores de población, con especial protagonismo de la infancia.

Especial mención merecen los convenios de colaboración y las distintas actividades que sirven de apoyo al desarrollo de medidas que propician la inserción social y laboral de los colectivos más desfavorecidos o con riesgo de exclusión social.

Valencia

Sala de Exposiciones Ibercaja Valencia

La programación de la Sala de Exposiciones de Ibercaja en Valencia ha contado con un total de seis exposiciones en 2010.

Comenzaron las muestras con el pintor zaragozano José Ramón Magallón Sicilia, que presentó una exposición de 15 obras donde mantiene en su creación la abstracción, plasticidad y la unión de formas más rectas o geométricas con otras más orgánicas y dinámicas.

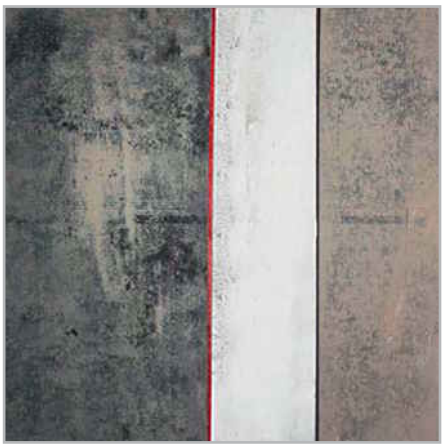
Siguió la muestra de la joven artista valenciana Laura Correa Llopis, cuya obra se compone de una intensa policromía con formas abstractas y geométricas, y transmite a través de sus lienzos sensaciones intensas, ofreciendo una gran sensibilidad en su propuesta pictográfica.

En junio, la pintora valenciana Silvia Lerín presentó una exposición ideada con motivo de la Expo Zaragoza 2008. Su obra se caracteriza por formaciones de accidentes visuales, pictóricos y otras acumulaciones de diferentes texturas, transparencias, superposiciones geométricas que producen un placer visual. En su obra predomina la idea de la belleza.

Tras ella, le tocó el turno a Jesús Buisán, pintor zaragozano que mostró el proyecto pictórico «La puerta azul», compuesto por 26 obras realizadas a lo largo del año 2009, integrando la idea de puerta como símbolo de comunicación dentro de un espacio fronterizo.

El pintor zaragozano Juan Carlos Callejas, que obtuvo en 2002 el primer premio de Pintura Delegación del Gobierno en Aragón, mostró una exposición de 25 lienzos realizados con texturas y materias diversas que componen un paisaje sugerente de tierras calizas, yesos y polvo organizado a modo de muros.

Para terminar el año, Rosa Villalón (Madrid, 1960) nos ofreció una muestra de sus obras, con formatos verticales que recuerdan a caleidoscopios, cruces de caminos geométricos, planos y masas movidos por la convergencia y el soslayo mutuo. Los lienzos proporcionan un estallido de formas y color donde lo natural gravita y esconde una realidad insondable.



ASISTENCIA A LOS CENTROS CULTURALES IBERCAJA

Centro Cultural Ibercaja La Rioja:	100.000
Centro Cultural Ibercaja Guadalajara:	50.000
Ibercaja Patio de la Infanta:	40.000
Centro Cultural Ibercaja Zentrum:	144.000
Centro Cultural Ibercaja Actur:	45.500
Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ:	30.000
Centro Cultural Ibercaja Huesca:	15.500
Centro Cultural Ibercaja Teruel:	10.000
Centro Cultural Ibercaja Lleida:	40.000
Sala de Exposiciones Ibercaja Valencia:	2.600
TOTAL:	477.600

ÁREA 3: EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

Un año más, la Obra Social de Ibercaja ha seguido colaborando en programas educativos y de investigación, además de respaldar la innovación en el conocimiento, ideas y capacidades para ampliar oportunidades encaminadas al mundo científico e investigador.

CONVOCATORIAS

Convocatorias propias de Ibercaja

Becas Ibercaja de Investigación

La Fundación Ibercaja convocó a principios del año 2010 la 3.ª Convocatoria de Becas Ibercaja de Investigación. Este año se destinaron 300.000 euros, distribuidos de la siguiente manera.

–6 Becas Nacionales Ibercaja de Investigación, para la realización de Proyectos de Investigación en Universidades y Centros de Investigación en el extranjero, en alguno de los siguientes ámbitos: Ciencias Económicas, Biología, Medicina, Ciencias Sociales y Jurídicas, Tecnologías aplicadas, y Artes y Humanidades.

–6 Becas Posdoctorales Ibercaja de Excelencia en Investigación, para la realización de Proyectos de Investigación en Universidades y Centros de Investigación en el extranjero, en alguno de los siguientes ámbitos: Biología, Medicina y Tecnologías.

El 25 de junio de 2010, la directora de la Obra Social de Ibercaja, María Teresa Fernández Fortún, entregó las Becas a los investigadores, en un acto que tuvo lugar en el Patio de la Infanta de Zaragoza.

10.º Concurso Ibercaja Reporteros en la Red

La Obra Social de Ibercaja, interesada en el desarrollo del conocimiento a través de programas sociales que contribuyan a la transformación de la sociedad, convocó en 2010 el 10.° Concurso Reporteros en la Red –Periodismo científico online– de ámbito nacional, con el fin de fomentar el interés de los estudiantes por la ciencia y la tecnología, que contó con la participación de 556 jóvenes de toda España.

Convocatorias en colaboración con otras entidades:

46.ª Olimpiada Matemática Española. Fase Aragón

La fase Aragón de la Olimpiada, destinada a estudiantes de 1.° y 2.° de Bachillerato del Distrito Universitario de Zaragoza, estuvo organizada por la Real Sociedad Matemática Española, la Asociación Taller de Talento Matemático de Aragón, la Universidad de Zaragoza, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y la Obra Social de Ibercaja. Participaron 93 alumnos de todo Aragón.

21.ª Olimpiada Española de Física. Fase Aragón

La fase Aragón de la Olimpiada, destinada a alumnos de 1.° y 2.° de Bachillerato del Distrito Universitario de Zaragoza, estuvo organizada por la Real Sociedad Española de Física, el Colegio Oficial de Físicos, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, la Universidad de Zaragoza y la Obra Social de Ibercaja. Participaron 150 jóvenes aragoneses.

5.ª Olimpiada Española de Biología. Fase Aragón

La fase Aragón de la Olimpiada estuvo organizada por el Colegio Profesional de Biólogos de Aragón, la Universidad de Zaragoza, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y la Obra Social de Ibercaja. Participaron 78 alumnos aragoneses de diversos centros educativos de Aragón.

1.ª Olimpiada Española de Geología. Fase Aragón

La fase Aragón de la Olimpiada, dirigida a estudiantes de 1.° y 2.° de Bachillerato de Centros de Educación de la Comunidad Autónoma de Aragón, estuvo organizada por el Departamento de Ciencias de la Tierra de la Universidad de Zaragoza, con la colaboración de la Facultad de Ciencias de Zaragoza, el Ilustre Colegio Oficial de Geólogos (Delegación de Aragón), la Asociación Española para la Enseñanza de las Ciencias de la Tierra, la Sociedad Geográfica Española, el Instituto Geológico y Minero de España, Ebronautas y la Obra Social de Ibercaja. Participaron 44 alumnos de todo Aragón.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y DE INVESTIGACIÓN EN COLABORACIÓN

Además de las Convocatorias antes citadas, la Obra Social de Ibercaja ha colaborado en numerosos proyectos que tienen como finalidad la promoción del conocimiento y la educación de nuestros jóvenes, respaldando el esfuerzo del mundo científico e investigador y su decisiva aportación al presente y futuro de la sociedad en continuo progreso. Entre ellos destacan:

–Construcción del nuevo Centro de Documentación de la Escuela Universitaria Politécnica de La Almunia de Doña Godina, EUPLA (Zaragoza). 600.000 euros que permitieron actualizar las instalaciones de acuerdo al marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) a fin de permitir la formación de titulados en los grados de ingeniería acordes al EEES, y el desarrollo cultural y tecnológico de la comunidad.

–Proyecto Ibercivis: la Red Social de la Ciencia. Ibercaja ha continuado por tercer año consecutivo colaborando con esta revolucionaria plataforma de computación ciudadana que permite a los usuarios participar en la investigación científica de forma directa y en tiempo real, «donando» los tiempos de reposo de sus ordenadores para participar en investigaciones punteras de forma directa. Los ciudadanos son, por tanto, los verdaderos protagonistas de este proyecto. Gracias a Ibercivis, cerca de 20.000 personas han colaborado desde sus casas sin esfuerzo con aplicaciones destinadas a mejorar nuestra calidad de vida. El ordenador personal de nuestras casas o trabajos se convierte así en una ventana abierta a la ciencia, creando un canal para el diálogo directo entre los investigadores y la sociedad.

–La Obra Social de Ibercaja, en colaboración con la Universidad de Zaragoza y el Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad del Gobierno de Aragón, ha continuado fomentando la movilidad internacional de estudiantes a través del programa europeo de becas Erasmus, del que se han beneficiado durante este año 61 alumnos con los mejores expedientes académicos de la Universidad de Zaragoza.

–La «Cátedra para la Diversificación Industrial y Tecnológica» nació de un acuerdo entre la Universidad de Zaragoza, Ibercaja y el Gobierno de Aragón, con el objeto de favorecer la evolución tecnológica y productiva de la industria en Aragón. Su objetivo es recopilar información sobre los desarrollos tecnológicos y las capacidades de las empresas para explorar nuevas posibilidades de explotación en otras actividades que puedan sustentar su actividad económica futura.

Desde el año 2006, Ibercaja, a través de la Obra Social, ha colaborado en este proyecto con un total de 400.000 euros en diferentes áreas, desde la Física Aplicada hasta las Ciencias de la Educación, pasando por la Ingeniería Electrónica y de Comunicaciones, el Derecho de la Empresa o Becas Erasmus.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y DE INVESTIGACIÓN EN CENTROS PROPIOS

Programas Didácticos Ibercaja

Los Programas Didácticos Ibercaja han cumplido 20 años de existencia. Esta iniciativa, pionera en España en su género, surgió en el curso 1990-1991 con el fin de completar la formación de los escolares en aquellos campos donde las enseñanzas lectivas no podían llegar. En las dos últimas décadas, más de 10 millones de escolares de toda España han disfrutado de estas actividades, relacionadas con la música, la danza, el teatro, las artes plásticas y las ciencias de la naturaleza entre otras, contribuyendo así a la extensión del conocimiento y a la formación integral de los pequeños.

Se han realizado un total de 1.758 funciones escolares más otras 143 diseñadas especialmente para ser disfrutadas en familia, llegando a cerca de 300.000 asistentes.

Pabellón Puente: Proyecto de Futuro

El presidente de Ibercaja, Amado Franco, y la presidenta de Expo Zaragoza Empresarial, M.ª Encarnación Vivanco, suscribieron en junio el convenio de cesión del Pabellón Puente de Expo Zaragoza Empresarial.

El inmueble, obra de la arquitecta iraquí Zaha Hadid, se convirtió durante la Exposición Internacional de Zaragoza 2008 en el icono horizontal de la Muestra y en obra emblemática de la ciudad de Zaragoza.

La Obra Social de Ibercaja abrirá en 2012 el Pabellón como un centro dedicado a la innovación, a la creatividad y a la modernidad. Todo ello con el objetivo de que sea de un alto interés cultural y con capacidad de atraer al gran público.

Zaragoza

Centro de Documentación Ibercaja «Palacio de Larrinaga»

El Palacio de Larrinaga es la Sede del Patronato Cultural de Ibercaja y del Centro de Documentación Ibercaja, además de acoger varias bibliotecas adquiridas por la Entidad.

Las bibliotecas provienen de colecciones particulares, y su catálogo puede consultarse en la web de la Obra Social. Entre las más relevantes, destacan:

–Biblioteca Fondo Artístico de Federico Torralba Soriano: especializada en arte moderno y contemporáneo. 5.000 volúmenes.

–Biblioteca Fondo Goyesco de Luis Pérez Serrano: especializada en el pintor Francisco de Goya y Lucientes y su mundo. 1.000 documentos.

–Biblioteca Ramón Rey Ardid: especializada en psiquiatría y psicología. 1.500 documentos.

–Biblioteca Luis Legaz Lacambra: especializada en textos jurídicos y legales. 11.000 volúmenes.

–Biblioteca Moncayo: especializada en autores y temas aragoneses. 15.000 monografías.

–Biblioteca Padre Manuel Mindán Manero: especializada en religión, pedagogía, literatura, humanidades y bellas artes, también incluye un fondo de libros antiguos anteriores al siglo XIX.

–Biblioteca José Camón Aznar: especializada en Historia del Arte. 20.000 publicaciones.

–Biblioteca Antonio Ubieto Arteta y Biblioteca Isabel Falcón Pérez: especializadas en temas de ámbito medieval.

Desde 1996, y en colaboración con el Ministerio de Educación y Cultura, se realiza en el Centro la importante función de acercar a los investigadores aragoneses las noticias históricas e imágenes digitalizadas de los documentos originales que se custodian en el Archivo de la Corona de Aragón de Barcelona.

El Centro de Documentación incrementó sus fondos bibliográficos sobre la historia medieval del Reino de Aragón con una nueva donación de más de tres mil volúmenes, que la doctora de la Universidad de Zaragoza Isabel Falcón donó al Centro para que sea aprovechado por las nuevas generaciones de investigadores e historiadores.

A disposición de los visitantes se ofrecen visitas guiadas por el Palacio, que durante este año 2010 han alcanzado la cifra de 1.000 visitantes. Hay registrados 478 usuarios del Centro de Documentación.

Ibercide - Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial

Ibercide - Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial tiene la misión de apoyar al desarrollo económico-social de nuestro entorno, ofreciendo servicios de formación e información a la empresa.

El año 2010 ha supuesto un cambio de modelos basado en la colaboración y acercamiento al tejido empresarial. Por un lado, se ha intensificado la colaboración con múltiples entidades y agentes económicos (asociaciones empresariales, asociaciones agroalimentarias, colegios profesionales, entidades de acción social, etc.), lo cual ha ofrecido una mayor eficiencia a la hora de ofrecer servicios que cubran las necesidades reales de la empresa.

Por otro lado, cabe subrayar el ciclo de «Viernes Directivos», como modelo de colaboración con consultores-proveedores basado en una serie de conferencias sobre temas innovadores en las diferentes áreas empresariales, que posicionó a Ibercide en un nuevo rol como prescriptor de nuevos sistemas de gestión empresarial.

Dentro del área de alta dirección, se ha desarrollado la 2.ª Edición del «Advanced Management Program-Zaragoza», de la mano de IE Business School, con participación de altos directivos de los sectores económicos más representativos. La 1.ª Edición en Zaragoza del Programa Superior de «Coaching», PNL y Sistemas, certificado por AECOP, y dos ediciones del Curso de Especialización de «Community Manager», certificado por AERCO.

Ya en el ámbito de la formación agroalimentaria, Ibercide ha continuado su trayectoria de cursos de especialización técnica, sobre todo en el área de la Horto-fruticultura.

Los datos representativos de la actividad formativa de Ibercide del año 2010 son: 88 actividades realizadas con una asistencia total de 2.900 directivos y técnicos.

Además, el portal www.ibercide.ibercaja.es, donde puede consultarse la oferta formativa, así como acceder a los distintos servicios de información y documentación, ha registrado un buen crecimiento tanto en los servicios dirigidos al mundo empresarial como los dirigidos al ámbito agroalimentario. La plataforma web ha registrado un número de visitas que asciende a 198.394, lo que supone un incremento del 11% respecto al año anterior, habiéndose consultado 349.445 páginas.

Laboratorio Virtual Ibercaja - LAV

La página web del Laboratorio Virtual Ibercaja mantiene su tercer puesto en el directorio de Google de Enseñanza e Investigación en español, lo que certifica que es un espacio relevante y bien considerado por otros sitios web. Además, se ha creado una nueva aplicación didáctica denominada «Formulación química» con motivo del Año de la Química 2011.

Se ha equipado el aula del Laboratorio Virtual Ibercaja con una pizarra digital interactiva, lo que ha mejorado tanto la forma de impartir los cursos presenciales para profesionales de la Educación como la preparación de material para un buen desarrollo de los cursos online.

La asistencia total al Laboratorio Virtual durante este año 2010 ha sido de 387.136 visitantes y 3.030.585 páginas consultadas.

Sala de Estudio Ibercaja

La Sala de Estudio Ibercaja Zaragoza ofrece un servicio de consulta y acceso a documentos en cualquier soporte, sobre temas de Medicina, Derecho, Economía, Psicología, diccionarios, etc.

Dispone también de un servicio de acceso a Internet y a las páginas web en puestos de consulta exclusivos, con apoyo específico a aquellas personas con dificultades en esta materia. También ofrece un servicio de lectura de prensa local y otro de impresión de documentos.

Durante el año 2010 ha recibido 15.826 visitas y se ha registrado el alta de 489 nuevos usuarios. Los usuarios del Rincón.net fueron 8.425.

Biblioteca Ibercaja «José Sinués»

La Biblioteca José Sinués presta servicio al estudiante y al universitario desde 1975. El número de socios asciende a cerca de 50.000, de los cuales 1.300 se han dado de alta durante este año 2010. Cuenta con un fondo bibliográfico de 47.120 títulos de monografías, colecciones, folletos, separatas y otro tipo de publicaciones en diferentes soportes y formatos, así, su número total de registros asciende a 64.152. La capacidad es de 279 puestos de estudio individuales distribuidos en cuatro salas.

La Rioja

Salas de Estudio Ibercaja

La Obra Social de Ibercaja en La Rioja pone también al servicio de los riojanos sus Salas de Estudio. Son espacios multigeneracionales en los que se puede estudiar, realizar trabajos en grupo, leer la prensa regional y nacional o conectarse de forma gratuita a Internet. Las Salas cuentan con cerca de 2.500 usuarios y una asistencia diaria en torno a las 200 personas.

NUESTRA WEB COMO MEDIO DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN

La página web de la Obra Social recibió durante el año 2010 un total de 988.375 visitas, 125.000 visitas más que el año anterior.

Internet se consolida cada día más como vehículo de referencia y como el medio más utilizado por los usuarios a la hora de acceder a los distintos campos en los que proyecta su labor la Obra Social de Ibercaja.

Los sitios más visitados de nuestra web fueron:

–Centros de la Obra Social: 280.540 visitas.

–Cursos programados por la Obra Social de Ibercaja: 192.271 visitas.

–Proyectos relacionados con la Acción Solidaria: 101.963 visitas.

ÁREA 4: PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO Y NATURAL

La protección, conservación y restauración del Patrimonio Histórico-Artístico y Natural continúan siendo un objetivo de referencia con el que Ibercaja busca, a través de distintos proyectos y programas eficaces, preservar nuestra riqueza cultural y medioambiental.

AÑO SANTO JACOBEO 2010

Con motivo de la celebración del Año Santo Jacobeo 2010, la Obra Social de Ibercaja ha colaborado en la realización de varias actividades, entre las que podemos destacar:

–Remodelación del Museo Diocesano de Jaca. Con una aportación de casi 600.000 euros, la Obra Social de Ibercaja ha contribuido a la remodelación de este Museo, uno de los conjuntos de pintura mural románica más importantes del mundo, y referente en el Camino de Santiago. Las acciones acometidas por la reforma han permitido duplicar el espacio museístico, la restauración de la mayoría de piezas, y la construcción de un nuevo montaje expositivo y de nuevas oficinas para el personal del museo.

–XIX Festival Internacional en el Camino de Santiago. Nuevamente, la Obra Social de Ibercaja colaboró en el patrocinio del Festival Internacional que tiene como objetivo la revitalización de esta vía cultural y de todo el patrimonio monumental que salpica el recorrido de la ruta jacobea en La Jacetania.

–Jornadas Jacobeas 2010. Ibercaja Patio de la Infanta acogió las 19.º Jornadas Jacobeas, que organiza la Asociación de Amigos del Camino de Santiago de Zaragoza durante los meses de octubre y noviembre, y que ofrecen interesantes conferencias y proyecciones. Su objetivo es divulgar entre el público interesado los múltiples y variados aspectos de ese fenómeno histórico y contemporáneo, de esencia religiosa y contenido ricamente cultural y sociológico, que se concreta en la ruta de peregrinación al Sepulcro del Apóstol Santiago el Mayor, en Compostela.

Este Año Jacobeo ha sido muy importante en Aragón, ya que por primera vez ha tenido como protagonistas al Camino aragonés, ramal del Camino francés, y a sus dos grandes símbolos: el Hospital de Santa Cristina en el Puerto de Somport y la Catedral de Jaca, la primera de estilo románico de la península Ibérica. Como colofón a este año Jacobeo, la Obra Social ha publicado el libro titulado *La Ruta Xacobea. El Camino en Aragón*.

PROYECTOS DE RESTAURACIÓN

La Obra Social de Ibercaja participó también en las obras de restauración de la Iglesia de San Miguel de Linás de Broto en Torla (Huesca), finalizadas en septiembre, y a las que se aportó una cantidad cercana a los 400.000 euros. La iglesia se comenzó a construir en el siglo XVI, y fue terminada entre 1559 y 1587.

La actuación comenzó con el cambio de siglo, auspiciada por el Gobierno de Aragón, la Obra Social de Ibercaja y la Diócesis de Jaca. Los últimos trabajos han implicado la sustitución de las estructuras de la totalidad de las cubiertas del edificio (iglesia, sacristía y torre). Además, se ha renovado el acabado del suelo por el de piedra con decoración de madera, cambiando también la escalera interior de la torre, y por último, se ha procedido a eliminar el recinto interior abovedado construido por la Diócesis.

Otro proyecto destacado es el de colaboración entre la Diputación de Teruel, Ibercaja y el Obispado de la Diócesis de Teruel y Albarracín, que permitirá seguir trabajando conjuntamente en la restauración del patrimonio histórico-artístico turolense. La colaboración se extiende a un total de 13 municipios de la provincia de Teruel, que recibirán 241.000 euros para la restauración de sus respectivas iglesias.

Este Convenio de colaboración refuerza el compromiso de la Obra Social de Ibercaja con la conservación del patrimonio artístico y arquitectónico en Aragón. En este programa de rehabilitación patrimonial se encuentran incluidas las actuaciones en los templos parroquiales de los siguientes municipios: Alcalá de la Selva, Allueva, Bañón, Camarena de la Sierra, Cascante del Río, Castralvo, El Cuervo, Galve, Jabaloyas, Odón, Rillo, Villar del Salz y Vivel del Río.

MEDIO AMBIENTE

El compromiso con el Medio Ambiente y el cuidado del Patrimonio Natural se ha traducido en la realización de los proyectos seleccionados en la 7.ª Convocatoria de Ayudas Ibercaja para Proyectos Medioambientales 2010.

Además de esto, se convocó la 8.ª Convocatoria de Ayudas Ibercaja para proyectos medioambientales 2011, a la que se presentaron 50 entidades, resultando seleccionadas 19, destinando a la Convocatoria un importe total de 150.000 euros.

Como proyectos medioambientales destacables acometidos durante este año 2010 destacan:

–Plan de recuperación del Quebrantahuesos en Aragón, a cargo de la Fundación para la Conservación del Quebrantahuesos de Zaragoza, que se se centró en el Pirineo Aragonés (Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido), zona donde se sitúan las unidades reproductoras de quebrantahuesos para el rescate de puestas o pollos inviables, y el centro de cría en aislamiento humano de quebrantahuesos, situado en las instalaciones del Centro Internacional del Agua y el Medio Ambiente (CIAMA-Zaragoza), para la incubación artificial y cría de pollos.

–Gestión Medioambiental en el Centro El Remós en Sesué (Huesca), un proyecto con el que se promueve la participación y colaboración de las personas con discapacidad en las tareas de conservación del medio ambiente, realizado en colaboración con la Asociación Guayente. Se han realizado dos actividades basadas en la recogida de residuos para su posterior reciclaje: recogida de residuos líquidos, aceites y grasas de desecho, y recogida de cartuchos de tinta de impresora usados.

–Este año 2010 ha culminado el proyecto 3.500.000 árboles. Durante el año 2010 se ha continuado la colaboración en este programa que comenzó en 2008 acometiendo las siguientes actuaciones en la provincia de Zaragoza: Envío de 1.000.000 de semillas a centros escolares de toda la comunidad aragonesa; Plantación de 5.000 árboles en 5 hectáreas en Borja, otros 5.000 en Calatayud y 2.000 en Peñaflor durante la «Semana del árbol»; se realizaron plantaciones con motivo del Día del Árbol en Ejea de los Caballeros, y un «árbol humano» de 1.000 escolares conmemoró el Día de la Tierra en la Plaza del Pilar de Zaragoza, donde se les entregó a cada uno un plantón de pino y varias semillas de especies autóctonas. Por último, se realizó una plantación de 40 hectáreas en el Monte Vales de María de Huerva.

Además de estas actuaciones, un año más, en colaboración con la Diputación General de Aragón, se ha continuado colaborando en proyectos de gran importancia para el Medio Ambiente:

–Dentro del programa «Amigos de la Red Natural de Aragón», la Obra Social de Ibercaja ha colaborado con la Sociedad de Desarrollo Medioambiental de Aragón (SODEMASA), participando en el desarrollo de programas de educación ambiental para los centros escolares y de interpretación de la naturaleza para grupos organizados, y ofreciendo actividades en contacto con la naturaleza para todos los públicos. Los 15 Centros de Interpretación cumplen la función de informar y orientar a los visitantes en sus visitas a los Espacios Naturales Protegidos de Aragón, para ofrecer un mejor conocimiento y disfrute de la naturaleza de la zona.

–Montañas Seguras. La Obra Social de Ibercaja ha formado parte un año más del proyecto «Montañas Seguras: Objetivo cero accidentes», una campaña de prevención de accidentes de montaña, fruto de un Convenio de Colaboración entre el Gobierno de Aragón –Protección Civil–, la Obra Social de Ibercaja y la Federación Aragonesa de Montañismo, y que funciona desde el año 2005.

–Voluntariado Medioambiental. Este proyecto, organizado por el Departamento de Medio Ambiente de la Diputación General de Aragón e Ibercaja, busca desde 1996 la implicación de personas que dediquen parte de su tiempo a concienciar a visitantes y turistas de la importancia de tener una actitud respetuosa con el medio ambiente como garantía para preservarlo.

PREMIOS Y DISTINCIONES

Adicionalmente, la Obra Social de Ibercaja, recibió los siguientes premios y distinciones otorgados por su labor durante el año 2010:

–**Premio ASADICC** (Asociación de Ayuda al Discapacitado de Caspe y Comarca): La IV Edición de los Premios ASADICC otorgó a la Obra Social de Ibercaja un premio por su compromiso y vocación de trabajo a favor de la integración de las personas con discapacidad.

–**Premio Donantes de Sangre de Zaragoza**: Se otorgó a la Obra Social de Ibercaja la más alta distinción de la Asociación Donantes de Sangre de Zaragoza: la Insignia de Oro y Diamantes.

–**Premio de la Federación Provincial de Asociaciones de Discapacitados Físicos y Orgánicos de Albacete COCEMFE–FAMA**: En las XXI Jornadas de Integración se otorgó el premio «Entidad» a la Obra Social de Ibercaja por su implicación y apoyo al centro de Atención Integral COCEMFE-FAMA.

–**Premio AFANTES 2010**: La Asociación de Familiares y Amigos de Enfermos de Alzheimer de Alicante AFA-ALICANTE concedió a la Obra Social de Ibercaja el premio AFANTES 2010, por su apoyo y ayuda en la puesta en marcha de las iniciativas de la Asociación con el objetivo de prestar una atención de calidad a los pacientes de Alzheimer.

ANEXOS

RELACIÓN DE CENTROS DE LA OBRA SOCIAL DE IBERCAJA

GUADALAJARA

Centro Cultural Ibercaja Guadalajara
Dr. Fleming, 2-B. 19003 Guadalajara.
Tel. 949 25 42 84
Correo electrónico: ccguadalajara@ibercajaobrasocial.org

Hogar del Jubilado Ibercaja Guadalajara
Barrionuevo, 2. 19001 Guadalajara.
Tel. 949 24 80 28
Correo electrónico: hjguadalajara@ibercajaobrasocial.org

HUESCA

Centro Cultural Ibercaja Huesca
Duquesa de Villahermosa, 1. 22001 Huesca.
Tel. 974 23 01 70
Correo electrónico: cchuesca@ibercajaobrasocial.org

Espacio Ibercaja «Castillo Montearagón»
Pasaje Almériz, 4-6. 22001 Huesca.
Tel. 974 23 83 25
Correo electrónico: ecmontearagon@ibercajaobrasocial.org

Hogar del Jubilado Ibercaja «Castillo de Loarre»
Pasaje Castillo de Loarre, 1. 22003 Huesca.
Tel. 974 22 10 36
Correo electrónico: hjhuesca@ibercajaobrasocial.org

LA RIOJA

Centro Cultural Ibercaja La Rioja
Portales, 48. 26001 Logroño.
Tel. 941 28 68 26
Correo electrónico: cclarioja@ibercajaobrasocial.org

Sala de Estudios Ibercaja La Rioja
San Antón, 5. 26002 Logroño.
Tel. 941 25 60 33
Correo electrónico: selarioja@ibercajaobrasocial.org

Sala de Exposiciones Ibercaja La Rioja
San Antón, 3. 26002 Logroño.
Tel. 941 25 54 89
Correo electrónico: cclarioja@ibercajaobrasocial.org

Hogar del Jubilado Ibercaja «Virgen de la Esperanza»
San Antón, 7. 26002 Logroño.
Tel. 941 24 85 02
Correo electrónico: hjlarioja@ibercajaobrasocial.org

Sala de Exposiciones Ibercaja Santo Domingo de la Calzada
El Pinar, 47. 26250 Santo Domingo de la Calzada, La Rioja.
Tel. 941 34 09 36.
Correo electrónico: cclarioja@ibercajaobrasocial.org

LLEIDA

Centro Cultural Ibercaja Lleida
Rambla Ferrán, 38. Planta 4.ª. 25007 Lleida.
Tel. 973 22 82 26
Correo electrónico: cclleida@ibercajaobrasocial.org

TERUEL

Centro Cultural Ibercaja Teruel
Carretera de Alcañiz, 14. 44003 Teruel.
Tel. 978 60 10 08
Correo electrónico: ccteruel@ibercajaobrasocial.org

Residencia Ibercaja «Padre Piquer»
Barcelona, 2. 44002 Teruel.
Tel. 978 62 09 36
Correo electrónico: padrepiquer@ibercajaobrasocial.org

VALENCIA

Sala de Exposiciones Ibercaja Valencia
Avenida Barón de Cárcer, 17. 46001 Valencia.
Tel. 963 51 01 59
Correo electrónico: meusan@ibercaja.es

ZARAGOZA

Ibercaja Patio de la Infanta
San Ignacio de Loyola, 16. 50008 Zaragoza.
Tel. 976 76 78 45
Correo electrónico: patiodelainfanta@ibercaja.es

Centro de Documentación Ibercaja «Palacio de Larrinaga»
Miguel Servet, 123. 50013 Zaragoza.
Tel. 976 49 37 14
Correo electrónico: centrodocumentacion@ibercajaobrasocial.org

Museo Ibercaja Camón Aznar - MICAZ
Espoz y Mina, 23. 50003 Zaragoza.
Tel. 976 39 73 87
Correo electrónico: micaz@ibercajaobrasocial.org

Centro Cultural Ibercaja Zentrum
Joaquín Costa, 13. 50001 Zaragoza.
Tel. 976 48 28 12
Correo electrónico: zentrum@ibercajaobrasocial.org

Centro Cultural Ibercaja Actur
Antón García Abril, 1. 50018 Zaragoza.
Tel. 976 73 36 20
Correo electrónico: ccactur@ibercajaobrasocial.org

Laboratorio Virtual Ibercaja - LAV
Gertrudis Gómez de Avellaneda, 77. 50018 Zaragoza.
Tel. 976 54 70 30
Correo electrónico: labvirtual@ibercajalav.net

Ibercide - Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial

Carretera de Cogullada, 127. 50014 Zaragoza.
Tel. 976 30 86 00
Correo electrónico: info@ibercide.es

Biblioteca Ibercaja «José Sinués»

Fernando el Católico, 1-3. 50006 Zaragoza.
Tel. 976 35 98 87
Correo electrónico: bjsinues@ibercajaobrasocial.org

Sala de Estudios Ibercaja

Madre Sacramento, 4. 50004 Zaragoza.
Tel. 976 21 92 37
Correo electrónico: sestudios@ibercajaobrasocial.org

Centro Social Ibercaja «Las Fuentes»

Doctor Suárez Perdiguero, 1-3. 50002 Zaragoza.
Tel. 976 49 86 42
Correo electrónico: cslasfuentes@ibercajaobrasocial.org

Club 60+ «Antonio Lasierra»

Padre Marcuello, 2. 50007 Zaragoza.
Tel. 976 37 31 37
Correo electrónico: club60lasierra@ibercajaobrasocial.org

Hogar de Jubilado Ibercaja «Delicias»

Unceta, 30-32. 50010 Zaragoza.
Tel. 976 33 40 54
Correo electrónico: hjdelicias@ibercajaobrasocial.org

Centro de Educación Infantil Ibercaja «San José»

Vía Hispanidad, 117. 50011 Zaragoza.
Tel. 976 33 24 50
Correo electrónico: infantilsanjose@ibercajaobrasocial.org

ANEXOS

PROYECTOS SELECCIONADOS EN LA 6.ª CONVOCATORIA IBERCAJA DE AYUDAS PARA PROYECTOS SOCIALES 2011

ANDALUCÍA

Almería

Asociación de Alzheimer Huércal-Overa. Terapia, atención temprana y prevención

Asociación para la lucha contra las enfermedades de riñón. Inclusión laboral de enfermos/as renales y familiares

Asociación para la reinserción de presos - ARPRE. Reinserción social y prelaboral de personas en especial régimen de exclusión

Cádiz

AFA Vejer de la Frontera. Atención diurna y social

Asociación de esclerosis múltiple del Campo de Gibraltar - ADEM-CG. Servicio de logopedia para enfermos de esclerosis múltiple

Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer. Unidad de estancia diurna para enfermos de Alzheimer

Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Conil. Programa de atención terapéutica y rehabilitadora en la UED de AFA-Conil

Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer La Aurora. Rehabilitación cognitiva y física para enfermos de Alzheimer y respiro familiar

Cáritas Diocesana de Jerez. Empleo en clave de mujer

Fundación Paz y Aflicción. Servicio de ayuda a domicilio para personas mayores

Nuevo Futuro Asociación de hogares para niños privados de ambiente familiar. Proyecto de ayuda a la movilidad de los centros de acogimiento de menores de nuevo futuro en Cádiz

Córdoba

Asociación de padres de autistas de Córdoba y otros TGD. Hogar de grupo para autistas

Granada

Asociación granadina de atención a personas con PC - ASPACE. Programa de rehabilitación médico-funcional

Málaga

Asociación contra la fibrosis quística de Málaga. Atención y promoción de la salud de personas afectadas por fibrosis quística, familia y cuidadores

Sevilla

Antaris. Proyecto actúa

Federación empresarial andaluza de sociedades laborales - FEANSAL. Fomento de la empleabilidad de mujeres desempleadas residentes en el polígono sur de Sevilla

ARAGÓN

Huesca

AFAMMER Altoaragón. Talleres para prevenir la dependencia en nuestros mayores

Asociación Alzheimer Huesca. Programa de psicoestimulación para enfermos de Alzheimer y otras demencias en la provincia de Huesca

Asociación Down Huesca. Desde las habilidades sociales y de autonomía personal a la vida saludable

Asociación El Puente - Lo Pont. Programa de atención al inmigrante

Asociación Guayente - Centro El Remós. Formación para la promoción de la autonomía en el Centro El Remós

Asociación oscense de esclerosis múltiple. Rehabilitación integral de personas con esclerosis múltiple

Asociación oscense pro salud mental - ASAPME. Equipo de apoyo comunitario ASAPME

Asociación paralíticos cerebrales de Huesca - ASPACE-Huesca. Ampliación del centro de atención integral a la parálisis cerebral D. Juan de Borbón

Asociación San Francisco de Sales de hipoacúsicos. Proyecto de formación y habituación al mundo laboral para personas con problemas auditivos

Asociación tutelar asistencial deficientes psíquicos - ATADES Huesca. Dotación de servicios de la nueva nave-taller en el centro Manuel Artero de Huesca

Ayuntamiento de Barbastro. Mejoras en equipamiento en la residencia municipal de la tercera edad

Ayuntamiento de Salas Altas. Equipamiento centro de día en Salas Altas

Cáritas Autonómica de Aragón-La Rioja. Programa promocional de Cáritas Diocesana de Huesca

Cáritas Autonómica de Aragón-La Rioja. Taller de discapacidad «Nazaret» de Cáritas Diocesana de Barbastro-Monzón

Comarca de la Ribagorza. Servicio de préstamo de productos de apoyo a personas dependientes de la comarca de la Ribagorza

Coordinadora de asociaciones de personas con discapacidad - CADIS Huesca. Proyecto de desarrollo de autonomía para personas con discapacidad de la provincia de Huesca

Cruz Roja Española. Las nuevas tecnologías como clave para el empoderamiento de las personas mayores.

Escuelas Pías de Aragón. Centro de formación Eutopía

Fundación Agustín Serrate. Construcción nave-taller de jardinería

Fundación Bolskan. Servicio de integración laboral

Fundación Cruz Blanca delegación Aragón. Programa de atención a la mujer altamente vulnerable a la exclusión y a la violencia - O'cambalache

Fundación Pastores. Taller de empleo para la formación e integración aldea de pastores

Fundación Thomas de Sabba. Erradicación del chabolismo y la infravivienda en la ciudad de Jaca

Residencia Nuestra Señora de la Merced - Fundación Casa Amparo. Segunda fase adecuación área de rehabilitación

Somontano Social, S.L. Creación de nuevo centro de trabajo de preparación y digitalización documental

Fundación Centro de Solidaridad Interdiocesano de Huesca. Prevención, atención de adicciones y promoción de la salud en la provincia de Huesca

Teruel

ASAPME Teruel. Pisos tutelados

Asociación católica benéfico social San Sebastián. Equipamiento habitaciones de ancianos dependientes, de lavandería y de sistemas de llamada

Asociación de discapacitados Nuevo Día. Servicio de integración laboral

Asociación Familiares de Enfermos de Alzheimer de Teruel - AFEDA Teruel. Estimulación cognitiva y transporte adaptado en la provincia de Teruel para enfermos de Alzheimer

Ayuntamiento de Alcorisa. Equipamiento de centro de día y discapacidades

Ayuntamiento de Vinaceite. Residencia tercera edad

Cáritas Autonómica de Aragón-La Rioja. Taller prelaboral t-lavan de Cáritas Diocesana de Teruel

Centro de Solidaridad de Teruel y Albarracín. Inserción sociolaboral de personas con problemas de adicción

Cruz Roja Española. Programa Ulises

Federación coordinadora de entidades para personas con discapacidad - COCEMFE Teruel. Campaña de sensibilización

Fundación Kalathos. Adaptación de habitaciones y servicios personales para atención de personas con grandes dependencias

Hermanitas de los Ancianos Desamparados. Asilo. Reposición y pavimentación de hormigón en el patio y acceso a la residencia de ancianos de San José

Impúlsate Centro Especial de Empleo, S.L. Impúlsate Centro Especial de Empleo

Zaragoza

Agrupación de personas sordas de Zaragoza y Aragón. Programa de rehabilitación logopédica bilingüe para niños sordos

Asociación aragonesa de enfermedades neuromusculares - ASEM Aragón. Programa dirigido a fomentar la autonomía en enfermos neuromusculares y sus familiares

Asociación docente cultural benéfico recreativa San Sebastián. Reforma y adecuación de la planta primera a la normativa vigente sobre residencias de ancianos

Asociación ¿Hablamos? Gestión de conflictos en el módulo de respeto del centro penitenciario de Daroca

Asociación Aragonesa de padres y amigos del sordociego - APASCIDE Aragón. Integración social y personal de personas sordociegas grandes dependientes

Asociación Aragonesa de lucha contra las enfermedades del riñón - ALCER Ebro. Servicio de atención personalizada a pacientes con insuficiencia renal crónica

Asociación Aragonesa Pro Salud Mental - ASAPME Zaragoza. Inserción sociolaboral de personas con enfermedad mental en situación de privación de libertad

Asociación Asperger y TGD de Aragón. Inserción laboral y apoyo psicológico para personas con Síndrome de Asperger

Asociación Católica Española de servicios a la juventud femenina. Viviendas tuteladas y semituteladas para mujeres en riesgo de exclusión social y laboral

Asociación de ayuda al discapacitado de Caspe y comarca - ASADICC. Programa de actividades de integración y normalización social de personas con discapacidad

Asociación de disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales Pierres. Talleres de desarrollo personal y encuentro continuado

Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer - AFEDAZ. Psicoestimulación domiciliaria para enfermos con demencia o con dificultad de trabajo en grupo

Asociación de minusválidos físicos de Ejea. Programa de atención sociosanitaria en la vivienda asistida en las Cinco Villas

Asociación de parálisis cerebral - ASPACE Zaragoza. Ampliación del centro ocupacional

Asociación de madres solteras o solas - AMASOL. Rincón infantil de conciliación AMASOL

Asociación de padres de disminuidos psíquicos La Paz. Estimulación multisensorial

Asociación de padres de niños autistas - Autismo Aragón. Continuación del acondicionamiento del local para ampliación de servicios

Asociación de padres de niños sordos de Zaragoza - ASPANSOR. Discapacidad auditiva: atención y apoyo a familias e intervención logopédica

Asociación de seguimiento y apoyo a presos de Aragón - ASAPA. Aula de informática para el empleo

Asociación de traumatismo encéfalo craneal y daño cerebral de Aragón - ATECEA. Reincorporación a la vida cotidiana

Asociación deportiva Aragua. Natación paraolímpica de competición y natación terapéutica

Asociación en Defensa de la Vida - AINKAREN. Casa cuna Ainkaren

Asociación Mancala para la inserción social y laboral. Intervención en el barrio del Actur a través de un centro sociolaboral y de tiempo libre

Asociación minusválidos Bílbilis. Proyecto de atención a PCDI mayores en el medio rural

Asociación PISO. Proyecto para la inserción sociolaboral de personas que han pasado o se encuentran en prisión

Asociación padres niños oncológicos de Aragón - ASPANOA. Pisos de acogida en Zaragoza y Barcelona

Asociación para la promoción e inserción profesional - APIP. Programa de reparación de viviendas para personas dependientes a propuesta de los servicios sociales

Asociación Parkinson Aragón. Atención integral a enfermos de parkinson en grado severo y grandes dependientes

Asociación taller educativo laboral Casetas - TELCA. Formación para el empleo

Asociación tutelar asistencial de discapacitados intelectuales - ATADES. Módulo D del edificio de residencia de Sonsoles

Asociación Utrillo. Programa de capacitación en habilidades básicas de la vida diaria

Ayuntamiento de Lécera. Equipamiento de la vivienda tutelada de Lécera

Canonesas Regulares del Santo Sepulcro. Mejoras en la sala de uso social y multiusos del Monasterio de la Resurrección

Cáritas Autonómica de Aragón-La Rioja. Atención a la dependencia en Cáritas Diocesana de Zaragoza

Cáritas Autonómica de Aragón-La Rioja. Orientación para el empleo de Cáritas Diocesana de Tarazona

Centro social Virgen del Pilar - Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl. Dar vida a los años

Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España - COCEMFE Zaragoza. Hotel de asociaciones COCEMFE Zaragoza

Comarca de la Comunidad de Calatayud. Refuerzo SAD de atenciones a dependientes

Comarca Ribera Alta del Ebro. Programa apoyo al cuidador «Servicio de préstamo de ayudas técnicas»

Comarca Ribera Baja del Ebro. Programa «A tu medida»

Comité de entidades de personas con discapacidad - CEMI Aragón. Adecuación plataforma web

Cooperación Internacional ONG. Formación de jóvenes inmigrantes en el barrio de San Pablo de Zaragoza

Coordinadora aragonesa de voluntariado en la acción social. Formación y apoyo al voluntariado de organizaciones sociales de Aragón

Cruz Roja Española. Programa de información, orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo

Ejea Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social. Adecuación de infraestructuras para un taller ocupacional de lavandería

Fundación-Asociación aragonesa esclerosis múltiple - FADEMA. Promoción de la autonomía personal de las personas con esclerosis múltiple

Centro de ayuda y orientación problemas humanos - FARO. Centro de ayuda y orientación en los problemas humanos

Federación Aragonesa de Asociaciones de personas con disminución psíquica - FEAPS. Integración laboral para fomentar la autodeterminación de las personas con discapacidad intelectual

Federación de Asociaciones gitanas de Aragón - FAGA Zaragoza. Preparación para el acceso a la universidad para personas mayores de 25 años

Federación de Asociaciones gitanas de Aragón - FAGA Zuera. Programa «Mediación intercultural con población gitana en viviendas degradadas»

Federación Donantes de Sangre Aragón. Adquisición bus clínica

Fundación Adunare. Inserción social y laboral para mujeres en riesgo de exclusión y atención a personas dependientes

Fundación Banco de Alimentos de Aragón. Apoyo a centros asistenciales con alimentos gratuitos

Fundación Canfranc. Acogida, formación e inserción de personas en riesgo de exclusión

Fundación Disminuidos Físicos de Aragón. Rehabilitación integral: ampliación y renovación de equipamientos

Fundación Down Zaragoza. Orientación para el empleo y el acceso a recursos comunitarios para discapacitados y sus familias

Fundación El Tranvía. Proyecto de actuación para la integración sociolaboral del colectivo inmigrante

Fundación Elvira Otal. Ampliación de la capacidad asistencial y servicios en el centro de día de Ejea de los Caballeros

Fundación Federico Ozanam. Acciones para la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social

Fundación José Luis Zazurca. Centro de rehabilitación, formación y ocio

Fundación San Ezequiel Moreno. Intervención integral por la inclusión sociolaboral de personas inmigrantes

Fundación Santiago Turmo Bueno. Ayuda a las necesidades básicas de los más pobres de la localidad de Pedrola

Fundación Secretaría de Caridad de la Cofradía de La Piedad. Mantenimiento de la vivienda tutelada para mujeres en riesgo de exclusión social

Fundación tutelar aragonesa para deficientes mentales Luis de Azúa. Ayuda a la tutela

Hermanas hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús - Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen. Adquisición de máquinas para lavandería

Kairós Cooperativa de Iniciativa Social. Capacitación y formación para la inserción laboral para personas con discapacidad intelectual

Manipulados Montevedado, S.L.U. Adquisición de maquinaria en centro especial de empleo

Médicos del Mundo Aragón. Proyecto de inclusión social de médicos del mundo Aragón

Naturalmente Social Recikla. Adecuación de infraestructura y maquinaria para la mejora de la recogida de aceite vegetal usado

Novo Rehum, S.L.U. Curso formación de camarero en restaurante-cafetería en población en riesgo de exclusión social

Parroquia Nuestra Señora del Carmen - Obra Social. Alojamientos temporales para familias y personas en procesos de inserción social

Patronato católico benéfico social Nuestra Señora de los Dolores. Creciendo a salvo

Progeras estudios. Ángela servicios

Red aragonesa de entidades sociales para la inclusión. Programa aulas del mundo

Residencia de ancianos Misioneras de Nuestra Señora del Pilar. Supresión barreras arquitectónicas: instalación de un ascensor

Residencia de ancianos Nuestra Señora del Portillo. Reformar dos baños según normas para baños geriátricos

Residencia de mayores Sociedad San Vicente de Paúl - Zaragoza. Plan de formación e inserción para la integración sociolaboral de personas inmigrantes

Residencia San Vicente de Paúl - Sobradiel. Adecuación de infraestructuras y adquisición material necesario en residencia

Unión General de Trabajadores de Aragón - UGT Aragón. Alfabetización y aprendizaje del español como herramienta en procesos de inserción socio-laboral

Iglesia Evangélica Betel en Aragón. Ayuda contra la marginación 2010

CANARIAS

Santa Cruz de Tenerife

Hogar San José. Descifrando nuestro cuerpo

Proyecto Hombre Canarias - Fundación CESICA. Programa de reinserción social

CASTILLA Y LEÓN

Burgos

Asociación burgalesa de esclerosis múltiple - ASBEM. Intervención integral y multidisciplinar para personas con esclerosis múltiple - ELA, y sus familias

Asociación Parkinson Burgos. Programa de rehabilitación integral para enfermos de parkinson

Asociación Pro Deficientes Mentales - ASPODEMI. Puesta en marcha del programa «Planificación centrada en la persona PCP»

Fundación Cauce. Programa de apoyo a la incorporación sociolaboral para mujeres en situación de desventaja social

León

Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de León - AFA León. Actividades de formación para la inserción socio-laboral de colectivos en riesgo de exclusión

Asociación Amigos Síndrome de Down - Down León Amidown. Proyecto de intermediación laboral para personas con discapacidad intelectual

Palencia

Cáritas Diocesana de Palencia. Programa de acogida y atención primaria

Soria

Asociación Virgen del Camino - Familiares de enfermos psíquicos de Soria. Obras de adecuación y equipamiento de centro ocupacional para personas con enfermedad mental

Asociación parálisis cerebral y patologías afines de Soria - ASPACE Soria. Habilidades sociales, ocio y tiempo libre en ASPACE Soria

Valladolid

Congregación Oblatas del Santísimo Redentor Comunidad-proyecto Centro Albor. Centro de día Albor de acogida, atención y reinserción de mujeres en riesgo de exclusión

CASTILLA-LA MANCHA

Albacete

Asociación de personas con discapacidad de Albacete - AMIAB. Centro ocupacional prelaboral de AMIAB

Cuenca

Asociación discapacitados físicos de Cuenca - ADIFICU. Actividades de formación, ocio y gestión del estrés para mejorar la autonomía personal

Guadalajara

Asociación Banco de Alimentos de Guadalajara. Proyecto de ampliación de la cámara frigorífica

Asociación comisión católica española de migración - ACCEM. Programa de inserción sociolaboral con personas en riesgo de exclusión social

Asociación de esclerosis múltiple de Guadalajara. Servicio domiciliario para enfermos de esclerosis múltiple y otras enfermedades neurodegenerativas

Asociación de familiares, amigos y usuarios Pro Salud Mental. Acompañamiento y ocio para personas con enfermedad mental

Asociación de padres de niños autistas de Guadalajara - APANAG. Creación de un centro polivalente para personas con trastorno de espectro autista

Asociación Española contra el Cáncer. Atención psico-oncológica a pacientes de cáncer y/o a sus familiares

Asociación Familiares Enfermos de Alzheimer de Guadalajara. Programa de atención diurna a mayores dependientes

Asociación Familiares y Amigos de Enfermos de Alzheimer Molina de Aragón. Proyecto personalizado a través de terapias grupales e individuales

Asociación Guada - Acoge. Proyecto de inserción socio-laboral para la población inmigrante de Guadalajara

Asociación Partir Con. Asistencia y ayuda integral para la integración socio-laboral de inmigrantes en Guadalajara

Asociación Provincial de Disminuidos Físicos de Guadalajara - APRODISFIGU. Coordinación y desarrollo de programas destinados a la atención de personas con discapacidad

Asociación REDMADRE Guadalajara. Proyecto «Casa cuna Sagrado Corazón»

Asociación Síndrome de Down de Guadalajara. Vida adulta e independiente de jóvenes con síndrome de down

Casa hogar de ancianos desamparados Concepción Calderón, Doctor Simón y Vicente Zurita. Instalación de puerta automática corredera telescópica

Federación de Asociaciones de Minusvalidos Físicos - COCEMFE Guadalajara. Inserción laboral de las personas con discapacidad en la provincia de Guadalajara

Fundación Nipace. Apertura de nuevo centro para rehabilitación de niños con parálisis cerebral con therasuit y lokomat

Fundación Pía Autónoma de Acción Social Caritativa Año 2000. Centro de atención integral Casa Nazaret para colectivos en riesgo o situación de exclusión social

Toledo

Asociación de daño cerebral sobrevenido de Castilla-La Mancha - ADACE CLM. Proyecto de información, orientación y apoyo

Confederación de personas con discapacidad física y orgánica de Castilla-La Mancha - COCEMFE CLM. Autoempleo como inserción laboral para mujeres en situación de vulnerabilidad del medio rural

Edad dorada mensajeros de la Paz CLM. Acondicionamiento de residencia de personas mayores y centro de día de Villarrubia de Santiago

CATALUNYA

Barcelona

Asociación Familiares Enfermos Alzheimer Barcelona. Estimulación cognitiva en enfermos de Alzheimer en fase leve

Casal dels Infants per a l'acció social als barris. Equipamiento de apoyo social para infancia, adolescentes y familias en riesgo de exclusión social

Fundació privada Lliga Catalana de Ajuda Oncológica - Oncolliga. Servicio de atención a domicilio integral «sad-i»

Fundación Catalana Síndrome de Down. Grupos terapéuticos y de formación para adultos con discapacidad intelectual

Fundación de oncología infantil Enriqueta Villavecchia. Acompañamiento domiciliario para niños y jóvenes con enfermedades de larga duración

Salesians Sant Jordi. Aprende y trabaja

Servei Solidari i Missioner - SSIM. Atención, ayuda y acogida a personas inmigrantes en riesgo de exclusión social en Barcelona

Girona

Fundació privada Altem. Servicios medioambientales Altem

Fundació privada Drissa. Proyecto de huerta ecológica Drissa

Grup de Recerca i Estudi dels Conflictes - GREC. Mujeres voluntarias para la convivencia

Lleida

Asociación de parapléjicos y discapacitados físicos de Lleida - ASPID. Las nuevas tecnologías como promoción de la ocupación de personas con discapacidad

Asociación Down Lleida. Proyecto amigo y viviendas compartidas

Asociación Reintegra para la integración y la reinserción laboral de les Terres de Ponent. Encofrat

Cáritas Diocesana de Lleida. Acogida integral

Col·lectiu d'Iniciatives Juvenils. Trabajar: una nueva oportunidad

Fundació privada Shalom. Por un estilo de vida saludable

Fundación privada Aspros. Adquisición de maquinaria de jardinería

Fundación social Sant Ignasi de Loiola. Arrels-Servei d'aliments Botigueta

Tarragona

Associació Pro Persones amb Disminució Psíquica de la Conca de Barberà - APRODISCA. Equipamientos para la industria agroalimentaria ecológica hortus

La Mar Blava Fundació privada. Dibujando sonrisas programa de terapias alternativas

COMUNIDAD DE MADRID

ACAC San Egidio de España. Centro de día de atención a personas sin hogar Comunidad de San Egidio

Asociación Apoyo. Inserción laboral de ex reclusos, VIH, extranjeros solos en España, y ex drogodependientes

Asociación de Sordociegos de España. Servicio de atención y servicio de guías e intérpretes para personas sordociegas

Asociación Entre Mujeres. Fomento integración socio-laboral de mujeres con cargas familiares en riesgo de exclusión social

Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica - ADELA. Atención personal y vida autónoma para pacientes de ELA

Asociación Española de Esclerosis Múltiple - AEDEM-COCEMFE. Servicio de rehabilitación integral

Asociación madrileña de enfermedades neuromusculares. Vida autónoma, vida independiente

Asociación nacional huesos de cristal OI España. Atención psicológica y fisioterapia a afectados de osteogénesis imperfecta y sus familias

Asociación para la ayuda a la atención al paralítico cerebral - ATENPACE. Centro ATENPACE: tratamiento integral del paralítico cerebral

Asociación personas con deficiencia mental - AFANIAS. Inclured. «Inclusión en escuelas de adultos»

Asociación prorrecuperación de marginados. Y después de la cárcel, ¿qué?

Cáritas Diocesana de Madrid. Acogida e intervención con mujeres gestantes y desarrollo de parentalidad positiva

Federación Española del Síndrome X Frágil. Programa de autonomía personal para jóvenes afectados por el Síndrome X Frágil

Fundación Antena3. Proyecto PRO

Fundación Betesda. Disfruta el tiempo

Fundación de caridad la constructora benéfica. Adecuación viviendas personas con minusvalía

Fundación Juan XXIII. Adecuación y ampliación de 2.100 m^2 de la sede social de Fundación Juan XXIII

Fundación Prodis. Construcción de un centro ocupacional y CEE para 180 jóvenes con discapacidad intelectual

Fundación Randstad. Proyecto social 2011 Fundación Randstad

Las Naves centro de formación y atención socioeducativa. Proyecto origen: itinerarios integrales de inserción sociolaboral

COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Asociación de esclerosis múltiple de Navarra. «En positivo se puede»: un proyecto para personas con esclerosis múltiple que quieren crecer

Asociación Síndrome de Down de Navarra. Apoyo educativo

Federación de Asociaciones con Discapacidad Física y Orgánica de Navarra - COCEMFE Navarra. Servicio de integración laboral para personas con discapacidad en Navarra

Fundación ADACEN. Inserción sociolaboral de personas con daño cerebral adquirido

Fundación ASPACE Navarra para el empleo. Servicio de orientación y formación para la integración laboral de las personas con discapacidad

Fundación Gizakia Herritar. Nuevas formas de exclusión, nuevas formas de incorporación social: comedor solidario París 365

Real Casa de Misericordia. Instalación de sistema de control de acceso y de tareas asistenciales

COMUNIDAD VALENCIANA

Alicante

Asociación para la defensa e integración del enfermo mental Vega Baja - ADIEM. Programa de atención domiciliaria a enfermos mentales

Asociación Alzheimer de familiares/amigos de Torrevieja. Creación de una plataforma de desarrollo de empleo y formación

Asociación de daño cerebral adquirido de la provincia de Alicante - ADACEA. Programa de atención e integración socio-laboral de personas con daño cerebral adquirido

Asociación de esclerosis múltiple de Alicante - ADEMA. Servicio de rehabilitación integral en el centro socio-asistencial de ADEMA

Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Elche - AFAE. Servicio de atención domiciliaria

Asociación de Familiares y Amigos de enfermos de Alzheimer Alicante. Centro de día terapéutico de San Vicente del Raspeig de Alicante

Asociación de familiares y personas con enfermedad mental. Programa de escuela de familias

Asociación de Minusválidos Físicos Intercomarcal - AMFI. Tratamiento rehabilitador y psicopedagógico dirigido a niños con discapacidad

Federación de Asociaciones de Discapacitados Físicos de la provincia de Alicante - COCEMFE Alicante. SIL: Servicio de Integración Laboral

Unión Provincial de Asociaciones pro minusválidos psíquicos de Alicante - UPAPSA. Integralia: integración laboral de personas con discapacidad

Castellón

Asociación de esclerosis múltiple de Castellón. Atención integral en esclerosis múltiple

Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Castellón. Estimulación cognitiva para personas con demencia en centros de día y unidades de respiro específicas

Valencia

Asociación de Familiares y Amigos de Alzheimer de Algemesí. Unidad de respiro

Asociación de parálisis cerebral de Valencia. Programa de orientación y respiro familiar

Asociación Familiares Alzheimer Valencia. Nuevas tecnologías aplicadas a la estimulación cognitiva para enfermos en diferentes niveles

Asociación Laura Vicuña. Centro de día de inserción sociolaboral de menores Laura Vicuña

Asociación Payasospital. Sonrisas para los niños hospitalizados

Asociación de familiares y enfermos neuromusculares de Valencia. Actividades formativas de inserción laboral y social para enfermos neuromusculares y afines

Asociación valenciana de ayuda a la parálisis cerebral - AVAPACE. Programa de atención residencial y domiciliaria

Asociación valenciana de esclerosis lateral amiotrófica. Servicio de atención integral a familias afectadas por ELA

Domus Pacis Casal de la Pau. Centro de acogida, atención integral dentro y fuera del medio penitenciario

Federación de asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de la provincia de Valencia. Servicio de intermediación laboral para personas con discapacidad

EXTREMADURA

Badajoz

Apoyat. Vivienda de autogestión para la incorporación social de mujeres con problemas de adicción

Cáceres

Asociación católica internacional al servicio de la juventud femenina - ACISJF inmigrantes. Acogida e integración social de mujeres y niños inmigrantes

GALICIA

A Coruña

Fundación Down Compostela. Equipamiento de la vivienda del programa «Vida independiente: esto es vida»

Lugo

Asociación Dignidad Lugo. Accesibilidad y eliminación de barreras al centro de menores casa familia dignidad Lugo

Ourense

Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras demencias de Ourense - AFAOR. Atención a enfermos de Alzheimer en fase avanzada

ILLES BALEARS

Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer. Estimulación psicomotriz para afectados de la enfermedad de Alzheimer y otras demencias

Fundació EMBAT d'esclerosi múltiple. Formación de técnicos que trabajan con personas en situación de dependencia

Fundación Natzaret. La casa del jove

LA RIOJA

Arpa-autismo La Rioja. Apoyo extraescolar para el alumnado con TEA

Asilo de Hermanitas de los ancianos desamparados. Instalación de zócalo ignífugo en la residencia la Concepción

Asociación de fibromialgia y síndrome de fatiga crónica. Formación y apoyo a personas con fibromialgia y síndrome de fatiga crónica y sus familias

Asociación de formación y nuevas tecnologías. Acompaña 4

Asociación de personas sordas de La Rioja. Adecuación de infraestructuras

Asociación para la demencia de Alzheimer de Alfaro - ADA. Equipar para un buen trabajo

Asociación riojana de esclerosis múltiple. Servicio de terapia ocupacional

Cáritas Autonómica de Aragón-La Rioja. Centro educativo para colectivos en riesgo de exclusión social de Cáritas Diocesana de La Rioja

Federación riojana de organizaciones a favor de personas con discapacidad intelectual - FEAPS La Rioja. Envejecimiento saludable en la discapacidad intelectual

Fundación Centro de Solidaridad de La Rioja - proyecto hombre La Rioja. Programa de atención a reclusos con problemas de adicciones en el centro penitenciario de Logroño

Fundación Hospital del Santo. Actualización del equipamiento del servicio de plancha y cocina

Fundación tutelar pro personas con discapacidad intelectual de La Rioja. Apoyo a la tutela de personas con discapacidad intelectual

Hermanas Hospitalarias de la Santa Cruz. Residencia Santa Cruz. Adaptación de un comedor para personas con alto nivel de dependencia

Inter Europa La Rioja. Capacitando para trabajar 2011

Nuevo Futuro Asociación de hogares de niños privados de ambiente familiar. Ayuda para el material escolar de los niños y campamentos de verano

PAÍS VASCO

Álava

Asociación de esclerosis múltiple de Araba - AEMAR. Entrenamiento físico y estimulación cognitiva II

Vizcaya

Fundación Gizakia. Hirusta: programa de atención a adolescentes con conductas de riesgo y a sus familias

PRINCIPADO DE ASTURIAS

Asociación Entainar. Trenzando esperanzas

REGIÓN DE MURCIA

Asociación de Amigos y Familiares de Enfermos de Alzheimer de Yecla - AFAY. Respiro familiar: atención integral a domicilio

Asociación de discapacitados físicos de Yecla. Atención integral afectados de daño cerebral adquirido, traumatismo craneoencefálico y familiares

Asociación de Familiares y Amigos de Enfermos de Alzheimer de Cartagena y comarca. Apoyo al cuidador-familiar del enfermo de Alzheimer u otras demencias neurodegenerativas

Asociación de padres con hijos con discapacidad intelectual de la comarca de Lorca - APANDIS. Ajardinamiento zonas exteriores centro polivalente APANDIS de atención a personas con discapacidad

Asociación tutelar de la persona con discapacidad. Ampliación de línea de servicios y mejora del equipamiento e instalaciones del CEE Prolam-Astus

PROYECTOS SELECCIONADOS EN LA 8.ª CONVOCATORIA IBERCAJA DE AYUDAS PARA PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES 2011

ARAGÓN

Huesca

Asociación Cultural Ballibasa y Sobrepuerto O Zoque. Rehabilitación sendero acceso paisaje protegido Santa Orosia y Sobrepuerto

Asociación Fondo Amigos del Buitre. Marcaje y estudio de la población invernante del milano real *Milvus milvus* en el Cinca Medio

Asociación Guayente - Centro El Remós. Gestión Medioambiental en el Centro El Remós

Zaragoza

Fundación para la Conservación del Quebrantahuesos - FCQ. Programa de divulgación y sensibilización sobre la conservación del quebrantahuesos en España

Scouts de Aragón - ASDE. Limpieza y protección forestal Monte Griébal y Río La Nata

Sociedad Española de Ornitología - SEO. Refuerzo del uso público en la reserva ornitológica de El Planerón

Fundación Ecología y Desarrollo. Contrato de río en la cuenca del Matarraña como modelo novedoso de gestión hídrica en España

Asociación de Agricultores y Ganaderos de Mediana - AGAME. Adecuación medioambiental del espacio natural del nacimiento del Río Ginel

CANARIAS

Santa Cruz de Tenerife

Fundación Neotrópico. Progesfauna. Programa de gestión de fauna.

CASTILLA-LA MANCHA

Ciudad Real

Asociación Protectora de Animales y Plantas. Manutención y sanidad de los animales abandonados y recogidos en el albergue

Guadalajara

Asociación Cultural Recreativa San Agustín. Recuperación vía pecuaria Cañada Real Soriana a su paso por Fuentelencina

CASTILLA Y LEÓN

Palencia

Fundación Global Nature. Humedales de Tierra de Campos

Soria

Asociación Recreativa Cultural Amigos de Trebago. Puesta en valor de la Sierra del Madero y sus recursos de fauna y flora

CATALUNYA

Barcelona

Fundación Natura - Accionatura. Restauración del hábitat para el oso y el urogallo cantábrico

Girona

Fundació privada Plataforma Educativa. Proyecto medioambiental Mas Ritort, Itinerarios formativos medioambientales

Lleida

Asociación Amigos del Centro de Fauna de Vallcalent-Trenca. Reintroducción del buitre negro en los Pirineos

COMUNIDAD DE MADRID

Instituto de Planificación y Gestión Ambiental. Señalización en las rutas existentes en el Parque de los Cerros

Fundación Oceana. Cetáceos en el Mar de Alborán: zona de importancia para su conservación

ILLES BALEARS

Fundación Naturaleza Parque. Proyecto de cría en cautividad del milano real

IV

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA

ÍNDICE

Presentación 3

1. Perfil del Informe 5

2. El Grupo Ibercaja 8

3. Ibercaja y el Desarrollo Sostenible 23

4. El Buen Gobierno 36

5. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas 50

6. Los Grupos de Interés 56

7. Respuesta a las demandas de los Grupos de Interés 63
   - 7.1. Clientes 63
   - 7.2. Empleados 82
   - 7.3. Proveedores 101
   - 7.4. Sociedad 103
     - 7.4.1. Dimensión económica 103
     - 7.4.2. Dimensión ambiental 105
     - 7.4.3. La Obra Social 116

Anexos:

I Índice de indicadores GRI G3, suplemento para el Sector Financiero y tabla de referencia cruzada de indicadores GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas

II Informe de revisión independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja 2010

III Glosario de términos y acrónimos

PRESENTACIÓN

Presentamos, por sexto año consecutivo, el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja Año 2010 en el que se resumen los principios, políticas, enfoques de gestión, estrategias y desempeños de la Entidad en los ámbitos económico, medioambiental, social y de buen gobierno, que son más relevantes para nuestros Grupos de Interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad).

En 2010, la severidad de la crisis surgida a mediados del 2007 ha seguido marcando el pulso económico de nuestro país. La debilidad de la demanda interna, la alta tasa de desempleo, la disminución de la renta disponible y las dificultades de acceso a la financiación en los mercados mayoristas, han tenido sus efectos negativos en la actividad del sector financiero español, con débiles crecimientos de los volúmenes de negocio, altas tasas de morosidad y unas cuentas de resultados que se han visto presionadas por el encarecimiento de los recursos y las importantes dotaciones que se han tenido que realizar para cubrir insolvencias y saneamientos.

En ese marco, Ibercaja ha seguido desarrollando su modelo de banca minorista basado en la calidad del servicio, la profesionalidad de sus equipos y la cercanía al cliente, focalizando sus esfuerzos en mantener sus fortalezas financieras en cuanto a solvencia, liquidez y calidad de los activos, y preservando los resultados en un entorno, como se ha indicado, sumamente competitivo.

Ibercaja ha finalizado el 2010 con un índice de solvencia básico *(core capital)* del 9,70%, uno de los más elevados del sector; las disponibilidades de liquidez superan los 5.100 millones de euros, el 12% del activo –de las más altas del sistema– y una *ratio* de morosidad del 3,67%, dos puntos inferior al conjunto de entidades de crédito. Los beneficios netos atribuidos al Grupo han ascendido a 104 millones de euros, tras destinar de forma cautelar 88 millones de euros para seguir reforzando la solvencia de la Caja.

En una coyuntura de baja actividad económica y de contracción de la demanda, la actividad crediticia de Ibercaja ha sido más elevada que la media del sector de las cajas de ahorros. Durante el año se han formalizado más de 88.000 operaciones de crédito y leasing a particulares y empresas, con un volumen que supera los 5.300 millones de euros. Estas cifras expresan el compromiso de Ibercaja de facilitar el acceso a la financiación a familias y empresas y de contribuir al desarrollo económico en su ámbito de actuación.

En paralelo a su actividad financiera, Ibercaja ha desarrollado una intensa labor social y medioambiental. La Caja ha aplicado en este ejercicio 38 millones de euros para llevar a cabo las actividades de su Obra Social, que se han orientado principalmente a proyectos asistenciales, sociales y educativos. También ha seguido apoyando económicamente aquellas iniciativas innovadoras y de calidad que incorporan aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación del medio ambiente.

Ibercaja reafirma, un año más, su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medioambiente y Anticorrupción. Estos Principios están plenamente asumidos por la Entidad y se encuentran incorporados en su cultura corporativa, estrategia de negocio y relaciones con sus grupos de interés.

En este Informe –que se ha estructurado siguiendo las directrices de la Guía G3 del *Global Reporting Iniciative* (GRI) y de su «Suplemento para el Sector de Servicios Financieros»– se ha incorporado el Comunicado de Progreso (CoP) con los avances producidos en la implantación de los Diez Principios del citado Pacto.

La elevación de los niveles de capitalización que van a imponer las medidas anunciadas por el Gobierno y la entrada en vigor de las adoptadas por el Comité de Supervisores Bancarios de Basilea (Basilea III), junto con las presiones alcistas de los costes financieros y la lenta recuperación de la economía, constituyen algunos de los rasgos del nuevo escenario al que deberá enfrentarse el sistema financiero de nuestro país. Ibercaja afronta el reto de aunar esfuerzos para seguir prestando servicios financieros de calidad a familias y empresas, con la mirada puesta en la optimización de la cuenta de resultados para seguir reforzando la solidez de su balance.

El sector financiero español está inmerso en un proceso de reestructuración que, en el caso de las Cajas de Ahorros, es de gran calado y trascendencia ya que afecta a su propia naturaleza jurídica. La promulgación en julio de 2010 del Real Decreto Ley 11/2010 de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros, ofrece a estas entidades diversas alternativas para adaptarse a un nuevo modelo empresarial que les permita competir en un entorno en el que el tamaño, la fortaleza de los recursos propios y la facilidad de acceso a los mercados financieros mayoristas, van a ser factores estratégicos relevantes.

Ibercaja analizará las diferentes posibilidades que ofrece el nuevo marco normativo para adoptar el modelo de gestión que le permita mantener las funciones financieras y sociales para las que fue creada –y que ha venido cumpliendo a lo largo de sus más de 130 años de vida–, preservando las fortalezas financieras y manteniendo el elevado nivel de competencia que le han permitido afrontar la crisis actual desde parámetros superiores a la media del sector.

Amado Franco Lahoz
Presidente

José Luis Aguirre Loaso
Director General

1 PERFIL DEL INFORME

NOMBRE Y DOMICILIO SOCIAL

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. IBERCAJA
Plaza de Basilio Paraíso, 2
50008 Zaragoza
España

PERÍODO CUBIERTO POR EL INFORME

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2010.

FECHA DEL INFORME ANTERIOR

El Informe anterior fue presentado en marzo de 2010 y cubría el período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2009.

CICLO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES

El ciclo de presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa es anual.

PUNTOS DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS AL INFORME

Para cuestiones relativas al Informe de Responsabilidad Corporativa los puntos de contacto son los siguientes:

Dirección Postal:

IBERCAJA

Relaciones Institucionales y Patrimonio
Responsabilidad Corporativa

Plaza Basilio Paraíso, 2
50008 Zaragoza
España

Correo electrónico: **rsc@ibercaja.es**
Página web: **www.ibercaja.es**

ALCANCE Y COBERTURA

PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

Materialidad

La información aquí contenida cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos que en temas económicos, sociales y medioambientales origina la Entidad y que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores y la Sociedad en general.

En este sentido, se ha prestado una atención especial a los aspectos más relevantes detectados en el Informe de Materialidad que sirvió de base para la elaboración del «Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero», promovido por CECA, y a las conclusiones obtenidas del «Panel Sectorial de Stakeholders» celebrado el 10 de diciembre de 2009 en el marco del Foro de Cajas de Ahorros y el Tercer Sector.

Participación de los Grupos de Interés

Recoge también los compromisos asumidos por Ibercaja para dar respuesta a los intereses y expectativas que se han detectado a través de los diferentes medios y canales de participación y de comunicación que la Entidad tiene establecidos con sus Grupos de Interés. La información así obtenida ha facilitado la definición de políticas, el diseño de las estrategias y la fijación de los objetivos.

Prioridad

Para determinar el alcance de los contenidos de este Informe se ha priorizado la inclusión de aquellos que mejor reflejan los impactos producidos por Ibercaja y cuyo conocimiento es más demandado por sus Grupos de Interés.

Calidad de la información

Para asegurar la calidad de la información aquí contenida, se han tenido en cuenta los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

Cobertura del Informe

La información contenida en este Informe alcanza a Ibercaja y a su Grupo Financiero formado por Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.; Ibercaja Pensión E.G.F.P., S.A.; Ibercaja Vida, S.A.; Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.; Ibercaja Patrimonios, S.A., e Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

Indicación de limitaciones del alcance o cobertura del Informe

Se recogen los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes que tiene detectados la Entidad.

En la tabla de localización de indicadores del GRI incluida en el Anexo I se detallan aquellos a los que la Entidad no puede dar respuesta porque no afectan a su actividad (N/A) o no dispone de la información requerida (N/D).

La base para incluir la información en caso de filiales

No se incluye información sobre negocios conjuntos *(joint ventures),* filiales no pertenecientes al Grupo Financiero, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, etc.

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

La información se ha obtenido del Sistema de Información de Gestión (SIG) implantado en la Entidad, de sus estados contables, informes, manuales operativos, códigos, reglamentos y principios normativos, cuyos contenidos son auditables.

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

No se ha producido.

Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe

La información aquí contenida se ha elaborado, al igual que el pasado año, en conformidad con los principios y directrices propuestos por el **Global Reporting Iniciative (GRI)**, ajustándola a los contenidos de la **Guía G3** de la citada organización, a sus protocolos técnicos y a su **Suplemento para el Sector de Servicios Financieros** publicado en noviembre de 2008.

Índice del contenido del GRI

La tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe se encuentra en el Anexo I, así como la tabla de equivalencia del Informe de Progreso del Pacto Mundial (CoP) y del índice GRI G3.

VERIFICACIÓN

Política y práctica en cuanto a la solicitud de verificación externa y relación entre el proveedor de la verificación y la organización

Tanto los principios de elaboración de este Informe como los contenidos recogidos en el mismo se han sometido a un proceso de verificación externa por parte de la firma auditora PriceWaterhouseCoopers. El Informe de Verificación figura incorporado como Anexo II.

En el Capítulo II «Documentación Legal» del INFORME ANUAL 2010 se detalla la relación contractual que Ibercaja mantiene con dicha firma auditora y el coste de los servicios prestados.

2 EL GRUPO IBERCAJA

El nacimiento de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, hoy Ibercaja, el 28 de mayo de 1876, es fruto de la inquietud de los miembros de la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País por crear un instrumento capaz de favorecer el ahorro popular para combatir la usura, evitar la exclusión social y mejorar las condiciones de vida de las personas.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja –Ibercaja– es una Institución de Crédito de carácter benéfico-social, que tiene por objeto promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de sus zonas de actuación, destinando los resultados obtenidos a la dotación de reservas y a la creación y realización de obras de interés social.

Se rige por sus Estatutos y Reglamento de Elecciones y por las disposiciones legislativas de ámbito nacional y de la Comunidad Autónoma de Aragón y está sometida a la supervisión del Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Gobierno Autónomo aragonés.

EL GRUPO FINANCIERO IBERCAJA

El Grupo Financiero Ibercaja –en el que se integran sociedades cuya finalidad es el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros– representa un volumen de recursos gestionados muy importante dentro del sector nacional. Todos los años son merecedores de premios al buen hacer y gozan de una clasificación muy alta en diferentes valoraciones. Las sociedades del Grupo Financiero siguen los criterios de gestión de Ibercaja y sus productos son distribuidos en el mercado a través de la Red de Oficinas de la Caja.

Las principales sociedades filiales que componen el Grupo Financiero son:

IBERCAJA GESTIÓN SGIIC, S.A.

Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva cuenta con una de las gamas de fondos más amplias de España, que permite ofrecer fondos para cualquier coyuntura de mercado y para cada perfil de inversor. En la actualidad se administran 71 fondos de inversión y 14 Sociedades de Inversión de Capital Variable.

El Grupo Ibercaja ha sido la segunda entidad con mejor evolución del patrimonio gestionado de entre las diez mayores gestoras de España. Este mejor comportamiento relativo ha provocado un fuerte incremento de cuota de mercado hasta el 3,31%, frente al 3,05% con que se cerró el pasado año, y ha situado al Grupo Ibercaja en la séptima entidad por volumen en España, por delante de entidades de mayor tamaño e implantación.

Cuatro de dichos fondos están entre los más rentables de España (Ibercaja Alpha, Ibercaja Emergentes, Ibercaja Latinoamérica e Ibercaja Bolsa USA) según la clasificación elaborada por el diario económico *Cinco Días*. Ibercaja Alpha aparece dentro de la clasificación elaborada por Citywire como uno de los fondos mixtos más rentables de Europa. La buena evolución de este fondo también fue recogida en la edición digital del prestigioso diario económico *The Wall Street Journal,* como uno de los mejores fondos globales de renta variable a nivel mundial.

IBERCAJA PENSIÓN EGFP, S.A.

Entidad Gestora de Fondos y Planes de Pensiones, distribuidos en Planes de Empleo e Individuales, Ibercaja Pensión ocupa la quinta posición en el ranking sectorial, con una cuota de mercado del 5,33%, lo que supone una ganancia de 19 puntos básicos en el año. Gestiona planes de clientes y compromisos por pensiones de más de 220 empresas o entidades promotoras. El número total de partícipes se sitúa sobre los 250.000.

En Planes del Sistema Individuales, la cuota de mercado ha superado a la del pasado año hasta situarse en el 2,48%, manteniéndose en el décimo lugar en el ranking. En términos de rentabilidad los planes individuales de Ibercaja ocupan excelentes posiciones, el 30% se encuentran situados dentro del primer cuartil de rentabilidad según su clasificación nacional.

En Planes del Sistema de Empleo, la Entidad mantiene el cuarto puesto dentro de este segmento de negocio, según los últimos datos publicados por Inverco, con un importante aumento en cuota de mercado, alcanzando el 10,29% frente al 10,04% a cierre del ejercicio 2009, y administra dos Planes entre los 10 más grandes del país.

Por otra parte, en 2010 se ha renovado la certificación ISO 9001 del proceso de comercialización de los Planes de Pensiones del Sistema Individual.

IBERCAJA VIDA, S.A.

Ibercaja Vida es una compañía de seguros de vida especializada en el negocio de bancaseguros y su actividad fundamental se centra en la realización de seguros de ahorro y seguros de vida riesgo para su comercialización a través de la Red de Oficinas de Ibercaja.

Cuenta con una amplia gama de seguros con características propias del mercado bancaseguros que incluye Seguros de Ahorro Sistemático, Seguros de Ahorro Inversión, Seguros de Rentas Vitalicias, Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), Planes de Previsión Asegurados y Seguros de Vida Riesgo, vinculados o no a operaciones de activo. La actividad aseguradora se completa con el aseguramiento de compromisos por pensiones, tanto causados como no causados, de diversas empresas.

En 2010 la cuota de mercado se ha incrementado en 8 puntos básicos, pasando del 2,55 al cierre de 2009 al 2,63 al cierre de 2010. Ibercaja Vida ocupa el décimo puesto en el ranking de provisiones de seguros de vida y es la tercera aseguradora de entre las Cajas de Ahorros. Al cierre de 2010 ocupa el cuarto puesto en el ranking de primas de seguros de vida, ganando dos puestos respecto al cierre del año anterior.

Especialmente destacable es el crecimiento en seguros vinculados a la jubilación y a la tercera edad como PIAS y Rentas Vitalicias. El crecimiento en Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS) durante el año ha sido del 43%, lo que mantiene a la Aseguradora en la **primera posición** del mercado de seguros de vida en gestión de PIAS, alcanzando al cierre de 2010 una cuota de mercado del 18,50% del patrimonio asegurado en PIAS y del 17,80% en pólizas. El crecimiento en Rentas Vitalicias ha sido del 24%.

IBERCAJA MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.A.

Ibercaja, a través de esta sociedad, presta a sus clientes el servicio de asesoramiento en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de siniestro. Gestiona una amplia gama de seguros, salud, vida, agrarios, construcción, pymes, hogar, automóvil, etc., algunos de ellos de carácter social.

IBERCAJA PATRIMONIOS, S.A.

Sociedad gestora de carteras, desarrolla la actividad de banca privada del Grupo Ibercaja, asesorando financieramente a aquellas personas que poseen un patrimonio para que puedan invertirlo rentablemente.

IBERCAJA LEASING Y FINANCIACIÓN, S.A.

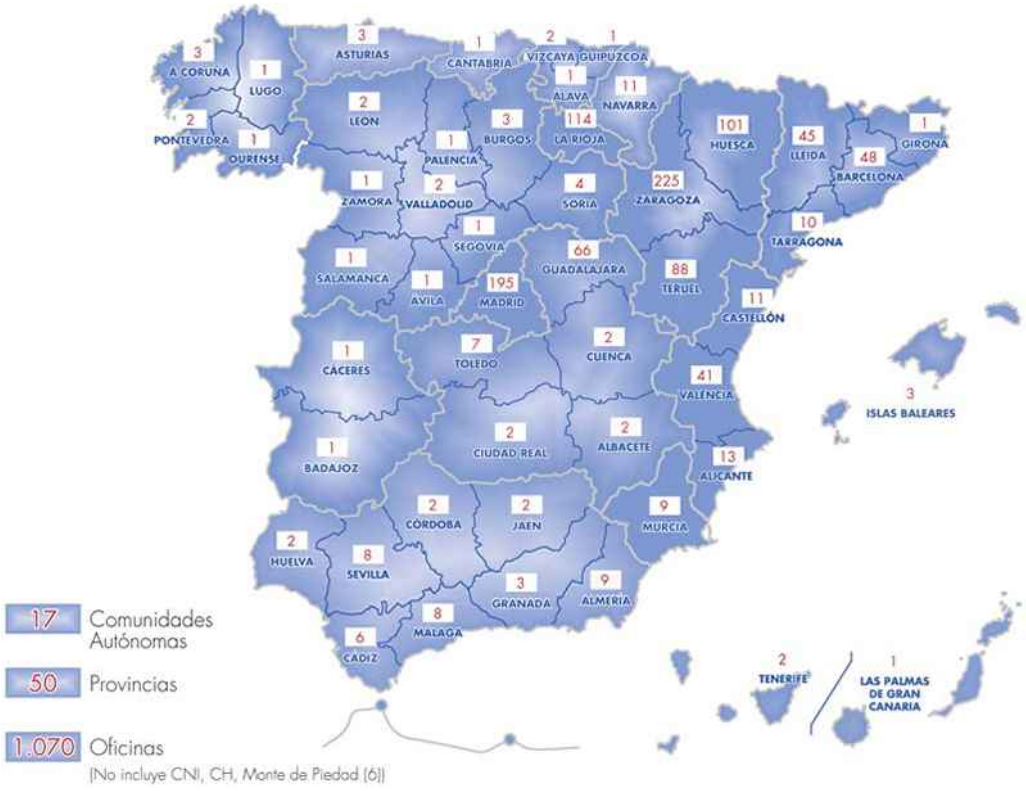
Sociedad especializada en la prestación de servicios de leasing y renting, herramientas de financiación que han permitido modernizar la maquinaria de las empresas, ya que facilita la compra y, por tal motivo, mejoran las condiciones de trabajo de los empleados y contribuye a la viabilidad de la empresa.

La aportación del leasing y del renting al sector automovilístico ha sido muy positiva ya que ha contribuido a renovar el parque de vehículos industriales y comerciales.

IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

Ibercaja tiene 1.076 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional. Este número incluye 6 centros correspondientes a Negocio Inmobiliario, Centro Hipotecario y Monte de Piedad.

DIMENSIÓN NACIONAL



La estructura funcional de Ibercaja en 2010

Dirección general

Direcciones de negocio	Direcciones de recursos	Direcciones de financiación, servicio y control	Apoyo de dirección general (STAFF)
Dirección de Red de Oficinas	Dirección de Recursos Humanos	Intervención General - Dirección de Auditoría interna y Control	Dirección de Sistemas de Información y Control de Gestión
Dirección de Marketing	Dirección de Tecnología y Sistemas	Secretaría General	Dirección de la Obra Social
Dirección del Grupo Financiero	Dirección de Desarrollo Organizativo		Comunicación
Dirección de Inversiones Crediticias			Secretaría Técnica, Estrategia y Calidad
Dirección de Mercado de Capitales			Delegación de la Institución en Madrid
Dirección de Empresas Participadas			Control del Gasto

Principales productos y servicios

Productos

Financiación

Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.

Préstamos para el consumo.

Préstamos dirigidos al sector joven.

Préstamos para actividades productivas.

Préstamos para operaciones de extranjero.

Préstamos para el mercado de pymes.

Préstamos para el sector comercio.

Inversión

Fondos de inversión de Ibercaja Gestión y de otras Gestoras Internacionales distribuidos a través de la plataforma de Inversis.

Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores) incluidos warrants por IBD.

Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.

Seguros de ahorro previsión.

Tarjetas de crédito

Tarjetas de débito o de cargo inmediato.

Tarjetas de crédito o cargo diferido.

Tarjetas de empresa.

Otros instrumentos o medios de pago

Cajeros.

Cheques y pagarés.

Comercio electrónico.

Crédito documentario.

Efectos comerciales.

Remesas de importación/exportación.

Terminales de Punto de Venta TPV.

Transferencias.

Ahorro

Libretas, cuentas corrientes y de ahorro patrimonial.

Depósitos a plazo.

Depósitos combinados.

Depósitos estructurados sobre tipos de interés.

Depósitos estructurados de Riesgo Mixto con garantía del capital.

Planes de Ahorro periódico instrumentados en depósitos a la vista, fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro.

Servicios

Asesoramiento financiero, tanto en web como en oficina.

Banca a distancia: telefónica e Internet.

Domiciliación de pagos y cobros.

Gestión de patrimonios.

Gestión de subvenciones.

Operaciones de valores, incluidas órdenes *stop loss* por cualquier canal.

Tramitación y pago de impuestos desde oficinas, cajeros, banca electrónica e Internet.

Seguros.

Venta de entradas. A través de la página www.Ibercaja.es, de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.

UN MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA EXCELENCIA

El Modelo de Gestión de Ibercaja define la forma de dirigir y administrar la Entidad, el modo de planificar, ejecutar y evaluar y supervisar todas las actividades de la Organización.

Por este motivo, el Modelo de Gestión de Ibercaja:

–Responde al conjunto de enfoques y método de trabajo que se desarrollan en la Entidad.

–Describe el conjunto de principios y sistemas de la Caja.

–Está basado en el desarrollo del concepto de Calidad Total y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).

–Transmite la filosofía con la que se gestiona Ibercaja.

Los componentes más relevantes del Modelo son:

–Liderazgo.

–Misión, visión y valores.

–La función de las personas.

–La gestión de políticas, procesos y proyectos.

–El sistema de información general.

–Los grupos de interés.

El Modelo de Gestión de Ibercaja se va ajustando a las necesidades actuales y futuras de la Entidad teniendo como guía en cada momento el Plan Estratégico vigente.

En este sentido, cabe destacar que en el año 2007 Ibercaja obtuvo el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). En el año 2009 se renovó dicho Sello, tras una evaluación realizada por AENOR, fijando el nivel de Excelencia de Ibercaja en más de 550 puntos EFQM.

Dentro de la implicación de Ibercaja con la Excelencia y su difusión entre el tejido empresarial, la Entidad forma parte del Comité de Gobierno del Club de Excelencia en Gestión, organismo representante de EFQM en España.

En 2010, Ibercaja se ha incorporado al grupo de empresas que forman parte de Madrid Excelente, al conseguir adherirse a la marca de garantía otorgada por la Comunidad de Madrid. Madrid Excelente reconoce a las empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social y la satisfacción tanto de sus clientes como de sus personas.

También en 2010 se ha renovado la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental implantado en la Sede Central y se ha actualizado y superado, conforme a la nueva versión 2008, la auditoría de revisión de la norma ISO 9001 correspondiente al diseño, desarrollo, comercialización y distribución de los planes de pensiones individuales.

Dentro del Plan Estratégico 2008-2011 se contempla como objetivo fundamental seguir avanzando para la consecución, a lo largo del período considerado, de una mejora en la puntuación obtenida el pasado año.

INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES BENÉFICO SOCIALES EN LAS QUE IBERCAJA PARTICIPA

Entre otras, en las siguientes:

INSTITUCIONES:

–Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

–Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros.

–Feria de Zaragoza.

–Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca y La Rioja.

–Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).

FUNDACIONES:

–San Vicente Ferrer de Valencia, de atención a la tercera edad.

–Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, en Alfaro, de protección a la tercera edad.

–Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.

–San Millán de la Cogolla, para defensa de la lengua castellana.

–Blasco de Alagón, de desarrollo del Maestrazgo.

–Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.

–Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio-cultural de la Comarca.

–Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.

–Manuel Jiménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.

–Guadalajara Ciudad de Congresos, de promoción de la ciudad como destino turístico.

–De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.

–Príncipe de Girona, cuyo objeto es la proyección de actividades sociales en su más amplio sentido, la promoción de la educación y la formación de la juventud.

–Fundación Puente de Montañana. Su objeto es la rehabilitación, conservación, promoción y fomento socio-cultural del núcleo medieval de Montañana, Puente de Montañana y de su entorno.

DIMENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

MAGNITUDES BÁSICAS

(Miles de euros)	2010	2009	2008
Grupo Ibercaja			
Activo total	44.988.820	44.691.025	44.066.386
Crédito a clientes bruto	33.776.151	34.212.526	33.083.894
Cartera de valores	8.111.114	6.854.520	6.106.240
Recursos totales gestionados	48.313.299	48.843.920	47.162.087
–Recursos fuera de balance	9.151.095	9.284.379	7.899.728
Reservas	2.581.894	2.475.822	2.303.755
Recursos propios computables	3.387.398	3.437.184	3.332.439
Tasa de morosidad del crédito (%)	3,67	3,34	2,17
Cobertura total de la morosidad (%)	63,37	77,34	103,54
Ratio BIS (%)	14,29	13,59	13,29
Core capital (%)	9,70	8,78	8,27
Margen de intereses	531.116	679.393	645.904
Margen bruto	806.388	967.856	942.455
Beneficio antes de impuestos	133.527	181.566	273.977
Beneficio neto (atribuido al Grupo)	103.604	143.701	219.639
Índice de eficiencia (%)[1]	58,66	49,29	51,49
Ibercaja			
Número de oficinas	1.076	1.085	1.085
Número de empleados (plantilla total)	4.920	4.946	4.891
Número de cajeros automáticos	1.181	1.207	1.174
Número clientes canales a distancia	945.484	868.735	792.924
Volumen de actividad por oficina[2]	76.291	76.550	73.959
Volumen de actividad por empleado[2]	16.685	16.793	16.407
Presupuesto de la Obra Social	42.000	56.175	62.417

[1] Gastos de administración / margen bruto.

[2] Volumen de Actividad: Crédito a clientes bruto + Recursos totales gestionados.

	Corto plazo	Largo plazo
Calificación crediticia		
Moody's	P - 1	A 2
Standard & Poor's	A - 1	A

HECHOS Y CAMBIOS MÁS SIGNIFICATIVOS PRODUCIDOS EN 2010

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Actividad Financiera

El volumen de actividad del Grupo Ibercaja –que recoge el saldo de los recursos de clientes y crédito a clientes– es al finalizar el año de 82.089 millones de euros. Los recursos de clientes, que comprenden tanto los de balance como los de intermediación, totalizan 48.313 millones, de los que 9.151 millones corresponden a los de fuera de balance (Fondos de Inversión, Planes de Pensiones, etc.).

El crédito a clientes bruto asciende a 33.776 millones. La ratio de morosidad del crédito, 3,67%, sigue siendo sensiblemente inferior a la del sector de cajas y del conjunto del sistema financiero, mientras que las provisiones constituidas hacen que la cobertura sobre el total de riesgos dudosos sea del 63,37%.

El Grupo ha obtenido en 2010 un beneficio neto atribuido de 104 millones de euros, tras destinar 88 millones de forma cautelar para seguir reforzando su solvencia.

Ibercaja mantiene una sólida situación patrimonial. El coeficiente de solvencia se sitúa en el 14,29%, 70 puntos básicos más que al finalizar 2009, mientras el core capital en el que se incluyen los recursos de mayor calidad sube 92 puntos básicos en el año hasta el 9,70% de los activos ponderados por riesgo.

La liquidez de Ibercaja –incluyendo la póliza disponible en el Banco Central Europeo– se eleva a final de 2010 a 5.126 millones de euros, representando el 12,04% del balance individual.

Standard & Poor's confirmó en julio el rating tanto de largo como de corto plazo de Ibercaja, manteniéndolo en los niveles «A» y «A-1», respectivamente. Moody's no ha modificado el rating de Ibercaja aunque en un proceso generalizado que afecta a treinta entidades lo ha colocado en revisión ante una eventual rebaja de la calificación del riesgo soberano.

En las sociedades que conforman el **Grupo Financiero** de Ibercaja se han producido los siguientes hechos relevantes:

–**Ibercaja Gestión** se ha situado como la séptima gestora del país (el año pasado era la novena) y ha liderado el crecimiento del sector de fondos de inversión, alcanzando una cuota de mercado del 3,31%.

–**Ibercaja Pensión** mantiene la quinta posición entre las Gestoras por patrimonio administrado, con una cuota de mercado del 5,33%, lo que supone una ganancia de 19 puntos básicos en el año.

En relación al Sistema de Calidad correspondiente al Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de los PIP, se ha renovado por AENOR la certificación de la norma ISO 9001. Permanecerá vigente hasta 2011.

–**Ibercaja Vida** ha incrementado su cuota de mercado en 8 puntos básicos, pasando del 2,55% al cierre de 2009, al 2,63% al cierre de 2010.

–El crecimiento en **Planes Individuales de Ahorro Sistemático** (PIAS) durante el año 2010 ha sido del 43%, lo que mantiene a la Aseguradora en la **primera posición** del mercado de seguros de vida en gestión de PIAS, alcanzando al cierre de 2010 una cuota de mercado del 18,50% del patrimonio asegurado en PIAS y del 17,80% en pólizas.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

CERTIFICADO DE GESTIÓN AMBIENTAL

En el mes de julio, AENOR efectuó la auditoría de renovación del Sistema de Gestión Ambiental de la Sede Central, quedando constatado el ajuste del mismo a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, y extendiéndose su validez hasta 2013.

En su informe de auditoría, la entidad certificadora AENOR destacó la gran implicación del personal vinculado al funcionamiento del Sistema, especialmente en lo relativo a la búsqueda de la mejora continua, la exhaustividad y el alto grado de análisis de la información, las actuaciones que se llevan a cabo para la reducción y prevención de la contaminación, el esfuerzo económico y personal de la organización para adecuar sus instalaciones anticipándose incluso a la entrada en vigor de restricciones normativas y su gran implicación en iniciativas voluntarias.

CONVOCATORIA PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

Se ha publicado la 8.ª Convocatoria de Proyectos Medioambientales. Durante el año 2010 se han materializado las ayudas a los 11 proyectos medioambientales seleccionados en la pasada edición, con una inversión total de 123.900 euros.

DIMENSIÓN SOCIAL

ÓRGANOS DE GOBIERNO

El 30 de mayo culminó el proceso de renovación de los Órganos de Gobierno de la Entidad. Esta renovación, de acuerdo con los Estatutos de la Institución, afectó a la mitad de la Asamblea y resto de los Órganos de Gobierno y supuso la incorporación de 8 nuevos miembros al Consejo de Administración y 4 a la Comisión de Control.

REPRESENTACIÓN SINDICAL

El proceso electoral que tiene lugar cada cuatro años finalizó el pasado 24 de noviembre. En esta fecha se procedió a la elección de 138 representantes de los empleados. Acudieron a depositar sus votos 2.752 empleados, de un total de 3.528 con derecho a voto, lo que supone una participación del 78%.

CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO PROFESIONAL

En el año 2010 la plantilla de la Entidad es de 4.920 personas, de las que el 95% contaba a finales de 2010 con un contrato indefinido.

En 2010 se ha efectuado un total de 195 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 51 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Por otra parte se han realizado 884 promociones de ascenso de nivel por distintas causas.

OBRA SOCIAL

Ibercaja ha dotado a su Obra Social para el ejercicio 2010 con 42 millones de euros, que han permitido realizar una amplia e importante labor social. Sus actuaciones se describen con mayor precisión en la Memoria de la Obra Social 2010 que se incluye en el Capítulo III del INFORME ANUAL.

CONVOCATORIA DE AYUDAS A PROYECTOS ASISTENCIALES Y SOCIALES

Durante este año 2010 se han desarrollado un total de 195 proyectos que fueron seleccionados en la pasada «Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Asistenciales 2010» que contaron con una dotación superior a 4 millones de euros y se ha convocado por sexto año consecutivo la correspondiente al año 2011.

PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO

La Obra Social de Ibercaja ha destinado más de un 1% de su presupuesto a respaldar económicamente proyectos en diferentes países en vías de desarrollo, colaborando con entidades sin ánimo de lucro que tratan de dar cobertura a los derechos más fundamentales de sus habitantes, como el abastecimiento de agua potable, el transporte de productos de primera necesidad, la educación o la sanidad.

BECAS NACIONALES IBERCAJA DE INVESTIGACIÓN

En el año 2010, la Obra Social ha convocado por tercer año consecutivo la edición de Becas Nacionales Ibercaja de Investigación, habiendo sido seleccionados 6 proyectos, con una dotación individual de 20.000 euros.

En el mismo ámbito de la investigación se convocaron también 6 becas posdoctorales dotadas con 30.000 euros cada una, para la realización de proyectos en Universidades y Centros Superiores en el extranjero durante el curso académico 2010-2011 en el ámbito de la Biología, la Medicina y las Tecnologías.

GESTIÓN DEL PABELLÓN PUENTE

Ibercaja ha asumido por un período de quince años la gestión del inmueble diseñado por la arquitecta Zaha Hadid para la Expo Zaragoza 2008. La Caja quiere convertirlo en un centro expográfico activo que sea un referente cultural para la ciudad y alcance prestigio internacional.

PREMIOS, CLASIFICACIONES Y OTRAS DISTINCIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2010

SELLO MADRID EXCELENTE

La Comunidad de Madrid ha concedido a Ibercaja el sello Madrid Excelente en la Comisión de Calidad celebrada en julio. Madrid Excelente es la marca del Gobierno de la Comunidad de Madrid para reconocer la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas. El sello Madrid Excelente no se fija en un producto o servicio, sino que analiza la calidad global de la gestión de la empresa; es decir, la organización es observada a 360 grados, por la innovación, por la responsabilidad social y por la satisfacción de los clientes. En palabras de la propia Fundación Madrid Excelente, «la distinción de Ibercaja con el Sello otorgado refleja la confianza de los consumidores, el reconocimiento de la sociedad en su conjunto y el respaldo de la propia Comunidad de Madrid».

EURO DE ORO ENTIDAD FINANCIERA DEL AÑO 2009

Concedido a Ibercaja por AUSBANC CONSUMO (Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios) en su XX Convocatoria. El premio se falló el 4 de febrero de 2010 y fue entregado el 25 de febrero.

EL GRUPO FINANCIERO DE IBERCAJA

Desde 2000, los fondos de inversión y de pensiones del Grupo Financiero de Ibercaja acumulan un total de 25 premios otorgados por las principales agencias de análisis y los medios de comunicación.

En 2010 el diario *Cinco Días* y Lipper han concedido los premios siguientes:

–Ibercaja Capital Mejor Fondo Mixto Renta Variable Euro a 3 años.

–Ibercaja Capital Mejor Fondo Mixto Renta Variable Euro a 5 años.

El Plan de Empleo de Endesa, que gestiona Ibercaja Pensión, ha sido elegido mejor fondo de España 2009 en la modalidad de empleo. Este galardón ha sido concedido por la European Pensión Fund Awards. La entrega de premios tuvo lugar el 7 de diciembre de 2010.

LA OBRA SOCIAL DE IBERCAJA

Ha recibido en 2010 las siguientes distinciones:

–Premio **ACODEM 2010 a Entidades Solidarias** (Asociación Cordobesa de Esclerosis Múltiple). Otorgado a Ibercaja por su sensibilidad y compromiso.

–Premio **ATADES** en la categoría Institución que se ha caracterizado por su apoyo a las personas con discapacidad intelectual. Por unanimidad se otorga el premio «**Institucional**» a la Obra Social de Ibercaja.

–Premio **ASADICC** (Asociación de Ayuda al Discapacitado de Caspe y Comarca). En su IV Edición se otorga a Ibercaja por su compromiso y vocación de trabajo a favor de la integración de las personas con discapacidad.

–Premio **DONANTES DE SANGRE ZARAGOZA**. Se premia a Ibercaja con la más alta distinción: **la insignia de Oro y Diamantes** que fue entregada en junio de 2010.

–Premio **COCEMFE-FAMA, ALBACETE** en sus XXI Jornadas de Integración y Entrega de Premios se otorga el premio «**ENTIDAD**» a Ibercaja por su implicación y apoyo al centro de Atención Integral COCEMFE-FAMA.

–Premio **AFANTES**. Concedido a Ibercaja por su apoyo y ayuda para poner en marcha las iniciativas afrontadas con el único propósito de dar atención de calidad a pacientes de Alzheimer.

3 IBERCAJA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Ibercaja fue creada en el año 1876 con la misión de fomentar el ahorro popular, combatir la usura y contribuir al desarrollo económico y social de los territorios en los que opera. Fiel a esos principios fundacionales, Ibercaja ha venido desarrollando a lo largo de sus 134 años de vida un Modelo de Gestión cimentado en unos Principios de Sostenibilidad que han pasado a constituir sus propias señas de identidad y han inspirado su Misión, Visión y Valores Corporativos.

PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD

Ibercaja basa la sostenibilidad y la responsabilidad con sus grupos de interés en los siguientes **Principios** sobre los que se ha definido la **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS** de la Entidad.

BUEN GOBIERNO

La composición, independencia y modo de actuación de los Órganos de Gobierno de la Entidad, los códigos de conducta y normas internas de obligado cumplimiento, los sistemas de control establecidos, la política de comunicación y la transparencia, la lucha contra el fraude y la corrupción y la confidencialidad en el tratamiento de la información son la base del Gobierno Corporativo de Ibercaja.

Ver Capítulo 4. El Buen Gobierno.

FORTALEZA DEL BALANCE

La Caja ha venido apostando a lo largo de su historia por una prudente gestión, un riguroso control de los riesgos asumidos y un uso eficiente de los recursos gestionados, lo que le ha permitido crecer de forma equilibrada.

Ver Capítulo 2. El Grupo Ibercaja (Magnitudes Básicas, pág. 13).

GENERACIÓN DE RIQUEZA

Mediante su actividad financiera Ibercaja favorece la competitividad del sistema y la creación de riqueza al encauzar el ahorro hacia la inversión productiva.

A través de su participación en proyectos empresariales considerados estratégicos, contribuye al desarrollo y reequilibrio territorial generando riqueza y puestos de trabajo en zonas generalmente deprimidas y con bajos índices demográficos.

Las actividades de la Obra Social constituyen también una vía importante de creación de riqueza y empleo.

Ver Capítulo 7.4.1. Dimensión económica.

INTEGRACIÓN SOCIAL

La exclusión financiera suele ser la antesala de la exclusión social. Las Cajas de Ahorros han sido siempre pioneras en la instrumentación de vías de financiación para personas sin avales ni garantías que, por tanto, quedan al margen de los canales bancarios habituales. Ibercaja ha diseñado una serie de productos con los que trata de dar respuesta a las demandas de aquellos colectivos que disponen de menores rentas para evitar que lleguen a esa situación de exclusión.

A su vez la Obra Social de Ibercaja está también colaborando con diversas instituciones sociales y ONG, dedicadas a la integración e inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión, como parados de larga duración, discapacitados, drogodependientes, inmigrantes, etc.

Ver Capítulos 7.1. Clientes y 7.4.3. La Obra Social.

DESARROLLO Y COHESIÓN TERRITORIAL

Ibercaja está favoreciendo el desarrollo y la cohesión territorial a través de su actividad financiera –basada en una banca de proximidad–, mediante su participación en proyectos empresariales que generan rentas y fijan población en zonas deprimidas y acercando su Obra Social a poblaciones que se ven generalmente privadas de actividades de tipo social, formativo o cultural.

Ver Capítulos 7.4.1. Dimensión económica y 7.4.3. La Obra Social.

DERECHOS HUMANOS

Ibercaja mantiene un firme compromiso de preservar los derechos de los ciudadanos, de evitar cualquier tipo de discriminación y de explotación laboral y de luchar contra la corrupción en cualquiera de sus formas, haciendo partícipes de esta responsabilidad a las personas, empresas y colectivos con los que se relaciona.

Ver Capítulo 5. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

EL MEDIO AMBIENTE

Ibercaja ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental interno para minimizar los impactos ambientales negativos que pueda generar la actividad, ha definido una *Política de Gestión Medioambiental,* constituido un *«Comité de Gestión Medioambiental»* y ha elaborado un Manual y una *«Guía de buenas prácticas medioambientales»* para su aplicación en la gestión diaria tanto en la oficina como en los hogares de los integrantes de Ibercaja.

Mediante su Obra Social, Ibercaja está prestando una atención especial a la **divulgación**, la **sensibilización** y la **conservación** de los espacios naturales y del patrimonio cultural e histórico.

Ver Capítulos 7.4.2. Dimensión ambiental y 7.4.3. La Obra Social.

LA OBRA SOCIAL

La Obra Social constituye para Ibercaja su auténtica razón de ser y la expresión más clara del firme compromiso que tiene asumido la Caja con las personas y territorios en los que opera.

A través de su Obra Social, Ibercaja materializa el retorno a la sociedad de parte de los beneficios generados, complementando, en muchos casos, las actuaciones de las Administraciones Públicas y llegando –igual que con su Red de Oficinas– hasta los lugares y problemas donde aquellas no llegan.

Con su Obra Social, Ibercaja contribuye a impulsar el desarrollo de la sociedad y el bienestar y la calidad de vida de las personas mediante la intensa actividad que viene desarrollando en los campos de la Asistencia Social, la Educación, la Investigación, la Cultura, el Medio Ambiente y el Patrimonio Histórico.

Ver Capítulo 7.4.3. La Obra Social, de este Informe, y Capítulo III. Memoria de la Obra Social del INFORME ANUAL.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN, NUESTRA RAZÓN DE SER

Somos una Caja de Ahorros de ámbito nacional orientada a satisfacer de manera equilibrada las necesidades financieras de nuestros grupos de interés. En primer lugar, las necesidades de **nuestros clientes**, diferenciándonos por la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad de nuestros productos y servicios; **nuestros empleados**, a través del compromiso de la Entidad con el desarrollo personal y profesional de todos y cada uno de ellos; y **la sociedad**, ya que nuestro fin último es aportar valor a la sociedad mediante la contribución al crecimiento sostenible de la misma, tanto en la actividad financiera como a través de la Obra Social.

VISIÓN, NUESTRA META

En 2011 Ibercaja habrá consolidado plenamente su **dimensión nacional**, contando con un **negocio diversificado** y un Grupo Financiero potente. Tendremos una **calidad de riesgo** de primer nivel, una **eficiencia** competitiva, una **solvencia** mayor que la mayoría de las entidades, una **calidad de servicio** como elemento diferencial y unas **personas ilusionadas**, profesionales y comprometidas. Y, naturalmente, seguiremos siendo una caja **comprometida** con el **desarrollo sostenible** y con una **actividad social** importante y útil.

VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos de Ibercaja engloban el conjunto de reglas que rigen la gestión, el «día a día» de la Caja, es decir, nuestra forma de trabajar para alcanzar nuestra meta, «la Visión de la Caja». Se constituyen como la filosofía institucional y la base de la cultura organizacional con el objetivo de que sirvan de referencia de comportamiento en las operaciones y actividades de la Entidad.

Valores	Clientes	Personas	Sociedad
Solidez	Caja fiable que transmite seguridad actuando con rigor, prudencia, sensatez y coherencia	Desarrollo profesional en un proyecto perdurable y orgullo de formar parte de un excelente proyecto corporativo	Constituirse como un referente fiable y con futuro para la sociedad en la que desarrollamos la actividad
Compromiso	Confianza en la disposición de la Caja para satisfacer las necesidades. Construir relaciones duraderas en beneficio mutuo	Sentir como propios los objetivos de la Entidad apoyándolos con tus esfuerzos y tus decisiones	Desarrollar una Obra Social útil que contribuya en cada momento a la cobertura de las necesidades de la sociedad
Excelencia	Espíritu de mejora y esfuerzo continuo para anticipar las necesidades del cliente superando sus expectativas, ofreciendo una calidad de servicio diferencial	Fomentar iniciativas, la responsabilidad personal y el espíritu autocrítico que estimule soluciones innovadoras y eficaces para mejorar el desarrollo y resultados de la Entidad	Contribuir a incrementar el potencial de desarrollo de nuestro ámbito de actuación
Profesionalidad	Satisfacer con eficacia, agilidad, integridad, rigor y transparencia las necesidades del cliente	Desarrollo continuo de las habilidades técnicas y actitudes relacionadas para facilitar el logro colectivo	Dar respuesta con rigor y agilidad a los requerimientos que la sociedad plantea
Cercanía	Relacionarse con el cliente de una forma amable, sencilla y con transparencia, escuchando activamente para conocer sus necesidades	Compartir sus inquietudes personales y profesionales mediante una comunicación abierta y transparente. Compromiso mutuo	Involucrarse activamente en la sociedad de nuestro ámbito de actuación

ENFOQUE Y ESTRATEGIA DE GESTIÓN

Los Principios de Sostenibilidad antes detallados se encuentran integrados en el Modelo de Gestión de Ibercaja, cuyo **enfoque** y **estrategia** son los siguientes:

ENFOQUE

Diálogo con los Grupos de Interés

La composición de sus Órganos de Gobierno –en los que participan representantes de los Clientes, Corporaciones Públicas, Empleados y Entidad Fundadora– y su Modelo de Gestión de claro enfoque social y fuerte arraigo popular permiten a Ibercaja mantener un diálogo fluido con sus Grupos de Interés.

Ver Capítulo 6. Los Grupos de Interés.

Cercanía al cliente

Fiel a sus principios fundacionales, Ibercaja trata de evitar la **exclusión financiera** dando servicio a un amplio colectivo de personas –generalmente de avanzada edad– que residen en localidades que se encuentran alejadas de los centros de actividad y población donde se concentran la mayor parte de los servicios financieros.

El 24,44% de las oficinas de Ibercaja se ubican en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes y el 43,77%, en los de menos de 10.000, siendo Ibercaja la única Entidad con oficina operativa en 27 municipios de Teruel, 27 de La Rioja, 25 de Huesca, 14 de Zaragoza, 16 de Guadalajara y 4 de Lérida.

Ver Capítulo 2. El Grupo Ibercaja.

Calidad de Servicio

Uno de los rasgos diferenciadores de Ibercaja en la relación con sus clientes es la calidad de servicio. El permanente compromiso de la Caja con la excelencia queda integrado en su Modelo de Gestión mediante el que toda la organización está enfocada a la mejora continua.

El despliegue del Plan de Calidad y Excelencia implementado por la Caja y los avances conseguidos desde su implantación permitieron a Ibercaja obtener en 2007 el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) otorgado por EFQM (European Foundation Quality Management). Dicho Sello fue renovado en 2009 con una valoración de más de 550 puntos EFQM, y será de nuevo sometido a renovación a finales del próximo 2011.

Ver Capítulo 2. El Grupo Ibercaja.

Creación de empleo y desarrollo profesional

Ibercaja favorece la creación de empleo estable y la promoción y el desarrollo profesional de sus empleados, con una política de recursos humanos basada en el diálogo, la participación, la conciliación de la vida profesional y familiar y unas prestaciones sociales que van más allá de las establecidas en los sucesivos convenios colectivos del sector.

Ver Capítulo 7.2. Empleados.

Apoyo al Tejido Empresarial

Pese a las condiciones nada favorables que han venido marcadas por el entorno económico (incremento en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero y una notable reducción en nuevos proyectos de inversión), Ibercaja ha seguido apoyando la financiación empresarial.

Durante 2010, Ibercaja se ha mantenido como una de las entidades financieras de nuestro país más activas en la concesión de las líneas ICO Pymes, consolidando la novena posición del ranking nacional de intermediación de dichos préstamos, puesto que había alcanzado el pasado año.

Ver el Capítulo 7.1. Clientes.

Inversión Socialmente Responsable

Ibercaja forma parte con su gestora Ibercaja Pensiones de Spainsif, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable (ISR) constituido en 2009. Se trata de una asociación sin ánimo de lucro interesada en promover la ISR en España.

Criterios sociales y medioambientales en la política de inversión de Ibercaja

Por la propia naturaleza de su actividad, sus principios fundacionales y su enfoque de gestión, Ibercaja no genera, en sus líneas de negocio y en la comercialización de sus productos, impactos negativos medioambientales y sociales.

Las inversiones crediticias de Ibercaja están orientadas tradicionalmente hacia la financiación a particulares (vivienda y bienes de consumo) y a pequeñas y medianas empresas, sectores en los que los impactos medioambientales no suelen ser relevantes.

Proceso que se sigue en el análisis de operaciones:

–Operaciones con garantía real: El Informe de la Agencia de Tasación (homologada por el Banco de España) incluye un apartado específico acerca del impacto medioambiental ligado al bien a hipotecar. Una opinión negativa del tasador es motivo de rechazo de la propuesta de financiación.

–Operaciones con garantía personal: En el análisis concreto de cada propuesta se valora el impacto medioambiental como una variable más, siendo determinante para la aprobación de la operación.

En el análisis de oportunidades de inversión que se realiza en la Dirección de Empresas Participadas se otorga un alto grado de importancia a la evaluación del impacto medioambiental, positivo o negativo, que pudiera derivarse de la actividad de la Sociedad, siendo este un factor influyente en la toma de decisiones.

Todos los proyectos de inversión de las empresas participadas por Ibercaja se realizan bajo un estricto cumplimiento de las normas medioambientales establecidas y previa aprobación, en su caso, de los Organismos Públicos competentes.

La política de los Órganos de Gobierno encargados de ratificar las inversiones de la Caja implica el análisis, además de los aspectos de contenido financiero, de los posibles efectos sobre el medio natural así como de su compatibilidad con el desarrollo social de las principales zonas de influencia.

En aquellas sociedades en las que la Entidad ostenta una participación relevante se mantiene presencia en el Consejo de Administración teniendo, por tanto, influencia en el comportamiento social y medioambiental de la participada así como acceso al control del cumplimiento de los acuerdos relacionados con estos.

Ibercaja no mantiene representación en los Consejos de Administración de las empresas cotizadas en las que su participación supera el 3% y, en consecuencia, no posee en las mismas derecho de voto, aunque, obviamente, sí se mantiene este derecho en las Juntas de Accionistas.

En dos de los Planes de Empleo que gestiona Ibercaja Pensiones está incorporada la cláusula «no se invertirá en corporaciones del sector armamentístico».

Ver Capítulo 7.4.2. Dimensión ambiental.

Relación con los proveedores

Ibercaja busca que la relación con sus proveedores sea ética y duradera, basada en la equidad en el trato, la transparencia y el cumplimiento de compromisos, evitando cualquier posición de dominio, haciéndoles partícipes de los compromisos de la Entidad en materia social y medioambiental.

Ver Capítulo 7.3. Proveedores.

ESTRATEGIA

EL PLAN ESTRATÉGICO DEL GRUPO IBERCAJA 2008-2011

En este Plan se ha actualizado la Misión, la Visión y los Valores de la Entidad y se han definido los principios sobre los que se basan los objetivos, estableciendo los procedimientos y las actuaciones para conseguirlos.

Principales líneas de actuación

1. **Mantenimiento de una calidad de riesgo de primer nivel** a través de la optimización de la gestión del riesgo en la Entidad, entendida de forma global, de modo que se maximice la rentabilidad ajustada por riesgo y se configure como una fuente de ventaja competitiva. Durante 2010, la Entidad ha conseguido el objetivo de seguir manteniendo una ratio de mora inferior a la media del sector y unos niveles de solvencia entre los mejores de las entidades financieras.
2. **Diversificación del negocio** a través del desarrollo y consolidación de estrategias de relación especializadas con segmentos clave de clientes con el objetivo de ganar presencia en segmentos de alto valor (empresas y banca personal) donde la Caja tiene potencial de crecimiento. En 2010, se ha puesto en marcha el nuevo modelo de gestión personalizada para la atención de clientes particulares de alto valor con el objetivo de que Ibercaja se configure como una entidad de referencia para este segmento de clientes.

3. **Consolidación de la dimensión nacional** alcanzada en el anterior Plan Estratégico 2005-2007 con el objetivo de maximizar la rentabilidad de la inversión realizada en la plataforma de oficinas. Durante 2010, se ha continuado trabajando en la rentabilización de las oficinas abiertas en el Plan Estratégico 2005-2007 a través del mantenimiento de un plan comercial y una comunicación diferenciada y un seguimiento individualizado de los resultados conseguidos.
4. **Mejora de la eficiencia** trabajando para conseguir unos procesos más eficientes con estructuras más flexibles y un mejor mix de canales de distribución que nos permita una mejora constante de nuestra productividad. Durante 2010, la Unidad de Control del Gasto ha puesto en marcha una serie de medidas para mejorar los objetivos de eficiencia y productividad del gasto que se han concretado en una reducción generalizada de los gastos generales.
5. **Calidad de servicio diferencial y profesionalidad de nuestra plantilla** impulsando la orientación de toda la Organización hacia el cliente, la calidad y la mejora continua buscando la consolidación de una cultura de excelencia que nos diferencie de la competencia.

El **Plan Estratégico de la Obra Social** marca las líneas maestras que permiten desarrollar una Obra Social innovadora, comprometida, cercana, eficiente y adaptada a los cambios que se producen en la sociedad.

El **Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja** recoge, sistematiza y proyecta en el medio plazo todas las actuaciones de la Caja en materia de sostenibilidad, integrándolas en la estrategia de la Entidad.

ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

El principio de sostenibilidad es consustancial con la propia actividad de una entidad financiera. Por ello, en Ibercaja las cuestiones relacionadas con ésta y con la Responsabilidad Social Corporativa están impulsadas desde los Órganos de Gobierno de la Entidad, las lidera la Dirección General y son ejecutadas por las diferentes áreas funcionales de la organización.

IMPULSO Y COORDINACIÓN

El alcance y trascendencia del tema hace que la gestión tenga un sentido transversal dentro de la Organización, por lo que se ha asignado su gestión a los siguientes comités en los que están representadas todas las áreas funcionales de la Caja.

COMITÉ DE COORDINACIÓN DIRECTIVA

Presidido por el Director General, lo integran los Directores de las 16 Áreas que constituyen la Estructura Funcional de la Entidad.

Tiene entre sus funciones las de coordinación general de las diferentes direcciones de la Entidad, seguimiento del Plan de Negocio y Presupuestos y elaboración y seguimiento del Plan Estratégico.

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Presidido por el Director General Adjunto-Secretario General, y coordinado por el Jefe de Relaciones Institucionales y Patrimonio, lo constituyen responsables de primer nivel de cada una de las Áreas de la Estructura Funcional.

Su misión es recoger y sistematizar la información recibida a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, identificar las demandas y expectativas de los grupos de interés, evaluar el grado de respuesta de la Organización y promover las acciones de mejora y su implementación en el Modelo de Gestión del Grupo.

COMITÉ DE CALIDAD AMBIENTAL

Presidido por el Administrador General y coordinado por la unidad de Calidad de Servicio, lo forman responsables de los principales departamentos implicados en la gestión ambiental y tiene las funciones, la competencia y la autoridad para la implantación, mantenimiento y optimización del Sistema de Gestión Ambiental.

EJECUCIÓN

Los proyectos de mejora son incorporados a los planes y tareas de trabajo de cada una de las áreas y desarrollados de acuerdo con la planificación estratégica de las mismas.

EVALUACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Los retos más significativos a los que se ha enfrentado Ibercaja, el modo de gestionarlos y los resultados obtenidos se recogen en el **INFORME ANUAL** que es sometido –tras su verificación por una firma auditora de prestigio– a la consideración del Consejo de Administración y de la Asamblea General de la Entidad, quedando incorporado en la web corporativa www.ibercaja.es.

El INFORME ANUAL 2010 contiene los siguientes capítulos:

I Informe Económico y de Actividades

II Documentación Legal (incluye el Informe de Gobierno Corporativo)

III Memoria de la Obra Social

IV Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja.

AVANCES PRODUCIDOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

Desde el año 2005, en el que se presentó el primer Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, la Entidad ha realizado avances significativos en el campo de la RSC, siendo algunos de los más relevantes los siguientes:

–Incorporación en el Plan Estratégico de la Entidad de un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Como consecuencia del mismo se constituyó el Comité de RSC, y se definió el Modelo de Gestión de la misma.

–Participación en el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), desde el que se ha impulsado la implantación de la RSC en el sector de Cajas y se han desarrollado importantes proyectos corporativos en el ámbito de la sostenibilidad. En el año 2010 se ha trabajado en el de «Educación Financiera».

–Elaboración anual del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, obteniendo por parte de GRI la mayor calificación para cada uno de ellos.

–Adhesión en el año 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción, presentándose anualmente el Informe de Comunicación de Progreso (CoP).

–Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas.

–Inclusión de nuevas cláusulas en los contratos a suscribir con los proveedores para impulsar el conocimiento y cumplimiento en la cadena de suministradores de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

–Obtención del Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). En el año 2009 se realizó la renovación del mismo consiguiéndose más de 550 puntos.

–Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos los centros de Ibercaja y obtención del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede Central que evidencia la conformidad del Sistema de Gestión Ambiental con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

–Implantación de un Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo Ibercaja.

–Adhesión a la «Carta de principios para un negocio bancario responsable» y a la «Resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico» promovido por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros.

–Participación, como socio fundador, en la constitución de Spainsif, el Foro Español de Inversión Socialmente Responsable.

–Un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social que refuerza la colaboración en el ámbito social y medioambiental.

RESPUESTA A LOS COMPROMISOS AÑO 2010

ÁMBITO ECONÓMICO

–Fortalecer la estructura de balance con una atención especial a las ratios de solvencia y morosidad.

REALIZADO. La *ratio* de solvencia se ha situado en el 14,29 y la de morosidad en el 3,67.

Ver capítulo 2. El Grupo.

–Participar de forma activa en el Plan ICO-Fondo de Economía Sostenible 2010-2011 aportando financiación a los sectores Medioambiental, Conocimiento e Innovación y Social.

REALIZADO. Se han suscrito con el **ICO** convenios de colaboración en las siguientes líneas de financiación: Inversión Nacional, Liquidez, Fomento del Empleo, Economía Sostenible y Plan Avanza (TIC. Tecnología de la Información y la Comunicación, Jóvenes y Universitarios, Ciudadanía Digital).

Ver capítulo 7.1. Clientes.

–Seguir con la política de apoyo a los sectores productivos con una atención especial a las pequeñas y medianas empresas.

REALIZADO. Pese a la coyuntura económica nada favorable, se ha mantenido una destacada actividad a través de las líneas de financiación bonificadas abiertas con el ICO y con diversas Sociedades de Garantía Recíproca.

Ver capítulo 7.1. Clientes.

ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

–Avanzar en el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, implementando las actuaciones precisas para la reducción de incidencias e impactos negativos en el Medio Ambiente.

REALIZADO. Se ha conseguido la renovación de la Certificación que lleva consigo la mejora continua.

–Reducción de materiales plásticos como soportes publicitarios.

REALIZADO. Se ha sustituido por otros materiales más ecológicos y se ha reducido su consumo.

–Continuar con la implantación de actuaciones que contribuyan a la reducción de consumos energéticos.

REALIZADO. Se ha reducido considerablemente el consumo energético en la Sede Central y se han llevado a cabo diversas actuaciones tanto en dicha Sede como en algunas oficinas.

–Avanzar en el compromiso de reducir el consumo de papel y la utilización, en su caso, de papel reciclado.

EN PROCESO. Se fijó un objetivo bianual de reducción de papel y será en 2011 cuando se realice la evaluación. En cuanto a la utilización de papel reciclado, ha quedado implantada de forma generalizada en los Servicios Centrales y en la Red de Oficinas.

Ver capítulo 7.4.2. Dimensión ambiental.

ÁMBITO SOCIAL

–Elaboración e implementación de un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social que se ajuste y responda a las nuevas demandas de la sociedad.

REALIZADO. Actualiza la política social de la Entidad alineándola con las nuevas demandas de la sociedad, establece las acciones que dan respuesta a dichas demandas y fija los objetivos del período.

Ver capítulo 7.4.3. La Obra Social.

CLIENTES

–Avanzar en el camino de la excelencia y la mejora continua en la relación con los clientes.

REALIZADO. En 2010 la Comunidad de Madrid ha concedido a Ibercaja el sello Madrid Excelente como reconocimiento de la calidad y excelencia en la gestión con sus clientes.

Se está trabajando para conseguir una puntuación mayor en la renovación del Sello a la Excelencia, a realizar en 2011.

–Continuar con la política de ayudas a clientes con elevado endeudamiento, mediante la concesión de moratorias y la reestructuración de operaciones para adaptarlas a sus capacidades actuales de pago.

EN PROCESO. Se están analizando las situaciones especiales en las que se aprecian dificultades para atender los compromisos asumidos, concediendo moratorias y adecuando tipos de interés y vencimientos a las nuevas capacidades de pago de los clientes.

Ver capítulo 7.1. Clientes.

–Participar en el proyecto de «Educación Financiera» promovido por la Confederación Española de Cajas de Ahorros en colaboración con el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

REALIZADO. Ibercaja se adhirió al «Convenio-Marco de colaboración, suscrito el 30 de mayo de 2010, entre la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España para el desarrollo de actuaciones en el marco del Plan de Educación Financiera 2008-2012» y ha empezado a desarrollar las acciones propuestas en dicho convenio.

EMPLEADOS

–Elaboración y desarrollo de un Plan de Comunicación Interno.

REALIZADO. Con la creación de un nuevo espacio denominado «Informa RRHH», publicado en el Portal del Empleado.

–Implantación del «Plan de Igualdad» efectivo entre hombres y mujeres.

REALIZADO. Se ha consensuado entre la Entidad y la Representación de los Empleados.

–Fomento del «Voluntariado Corporativo» mediante el impulso de acciones solidarias en las que participen los empleados.

REALIZADO. Mediante el lanzamiento de campañas solidarias, a través de un espacio habilitado en el Portal del Empleado.

Ver capítulos 5. Ibercaja y los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. 6. Los Grupos de Interés y 7.2. Empleados.

PROVEEDORES

–Avanzar en el proceso de homologación.

EN PROCESO. Se ha avanzado con los proveedores incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental y se ha mejorado el seguimiento de los gestionados a través del departamento de Administración de Compras.

Ver capítulo 7.3. Proveedores.

COMPROMISOS 2011

CLIENTES

–Avanzar en el camino de la excelencia y la mejora continua en la relación con los clientes, mediante la renovación del Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management).

–Implementación de nuevas mejoras en los soportes tecnológicos más utilizados y el modelo de comunicación multicanal para todos los clientes.

–Incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten a los clientes el acceso al pago telemático de los servicios de las Administraciones Públicas.

–Promover entre los clientes el uso del autoservicio para ayudarles en sus gestiones, ofreciendo a la vez asesoramiento personalizado cuando lo requieran.

MEDIO AMBIENTE

–Reducir el consumo de papel e incrementar el uso del reciclado.

–Mejora del uso eficiente de la energía y reducción del consumo eléctrico.

–Disminuir el consumo de materiales plásticos.

PROVEEDORES

–Avanzar en el Sistema de Homologación de Proveedores.

EMPLEADOS

–Realizar un estudio completo de Clima Laboral dirigido a toda la plantilla.

–Incrementar la oferta formativa a través de Ibercampus incorporando cursos de larga duración.

–Impartir formación específica en riesgos.

–Facilitar el acceso al Portal del Empleado al colectivo de jubilados.

–Incorporar en los canales de comunicación interna una recopilación de «Preguntas Frecuentes» con información de interés para la plantilla.

4 EL BUEN GOBIERNO

Ibercaja entiende como Buen Gobierno el conjunto de relaciones, normas y procedimientos que le permiten desarrollar su actividad de una forma ética y transparente y garantizar su supervivencia a largo plazo.

El buen gobierno está basado en Ibercaja en los siguientes pilares:

–La composición, independencia y actuación de los Órganos de Gobierno.

–Las Normas internas y los Sistemas de Control.

–La Transparencia.

–La Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación al Terrorismo.

–El Tratamiento de los datos y la confidencialidad.

EL INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Ibercaja elabora desde el ejercicio 2004 su Informe Anual de Gobierno Corporativo. Este Informe tiene por finalidad recoger una explicación completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de la Entidad, que permita conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones y todos aquellos que revelen aspectos importantes del gobierno de la misma, con el objeto de que se pueda tener una imagen fiel y un juicio fundado de la Caja.

Del contenido de dicho Informe, al que se puede acceder desde la web corporativa www.ibercaja.es, hemos extraído los aspectos más relevantes.

LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

La representación, administración, gestión y control de la Institución corresponde a los siguientes Órganos de Gobierno:

ASAMBLEA GENERAL

Es el Órgano supremo de Gobierno de la Entidad y ostenta la representación de los intereses de los depositantes y trabajadores, así como de los intereses sociales y generales de su ámbito de actuación a través de los representantes designados por las Corporaciones Municipales, la Comunidad Autónoma y la Entidad Fundadora. Está constituida por 152 Consejeros Generales que representan a los diferentes colectivos.

A 31 de diciembre de 2010 se encontraban pendientes de designar o proclamar dos Consejeros Generales en representación de Corporaciones Municipales y un Consejero General en representación de la Entidad Fundadora.

La composición actual de la Asamblea General es la siguiente:

Grupo al que pertenecen	Número de Consejeros Generales
Impositores	62
Corporaciones Municipales	30
Comunidad Autónoma de Aragón	32
Entidad Fundadora	14
Empleados	11
TOTAL	**149**
Hombres	114
Mujeres	35

La Asamblea General tiene entre sus principales funciones nombrar a los vocales del Consejo de Administración y a los miembros de la Comisión de Control, aprobar las líneas generales del Plan de Actuación de la Entidad para cada ejercicio, aprobar la gestión del Consejo de Administración, la Memoria, Balance Anual y Cuenta de Resultados, la aplicación de estos a los fines propios de la Institución y los presupuestos anuales de la Obra Social.

Preside la Asamblea el Presidente del Consejo de Administración que no tiene carácter ejecutivo.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el Órgano que tiene encomendada la administración y la gestión financiera de la Entidad, así como la de su Obra Social y ostenta la representación de la Institución. Está integrado por 19 consejeros elegidos por la Asamblea General de entre sus miembros.

Grupo al que pertenecen	Número de Consejeros Generales
Impositores	8
Corporaciones Municipales	4
Comunidad Autónoma de Aragón	4
Entidad Fundadora	2
Empleados	1
TOTAL	**19**

El Consejo de Administración tiene delegadas funciones a las siguientes Comisiones:

–Comisión Ejecutiva.

–Comisión Delegada de Retribuciones.

–Comisión Delegada de Inversiones.

–Comisión Delegada para la Obra Social.

COMISIÓN DE CONTROL

La Comisión de Control tiene por objeto cuidar de que la gestión del Consejo de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación marcadas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera. Está integrada por 6 miembros elegidos por la Asamblea General de entre los que no tengan la condición de Vocales del Consejo de Administración.

Forma parte de la Comisión de Control, con voz y sin voto, un representante de la Comunidad Autónoma de Aragón designado por el Gobierno de Aragón entre personas con capacidad y preparación técnica adecuada.

Grupo al que pertenecen	Número de miembros
Impositores	2
Corporaciones Municipales	1
Comunidad Autónoma de Aragón	1
Entidad Fundadora	1
Empleados	1
TOTAL	6
Representante de la Comunidad Autónoma de Aragón	1

Los miembros de los Órganos de Gobierno son designados por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos de igual duración, sin que la duración del mandato pueda superar los doce años.

Los Estatutos de la Entidad, a cuyo texto se puede acceder desde la web corporativa www.ibercaja.es, establecen los requisitos necesarios para ostentar la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de la Institución, el procedimiento de elección, sus funciones y los motivos de su cese.

REMUNERACIÓN DE ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos*	Importe (miles de euros)
Sueldos y otras remuneraciones análogas	3.184
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	379
Consejo de Administración	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	330
Comisión de Control	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	144
Comisión de Retribuciones	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	4
Comisión de Inversiones	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	8

** Datos facilitados en el Informe de Gobierno Corporativo. Remuneraciones percibidas por el personal clave de dirección, hasta el nivel de Subdirector, inclusive, por lo que el número de personas consideradas es de 16 frente a 7 del ejercicio anterior.*

No obstante, en el ejercicio de sus funciones, los miembros de los Órganos de Gobierno de la Institución, con excepción del Presidente, en su caso, no disfrutan de percepciones distintas de las dietas por asistencia y desplazamiento cuya cuantía es fijada por la Asamblea General previo informe de la Comisión Delegada de Retribuciones y dentro de los límites autorizados con carácter general.

PERFIL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DE LA COMISIÓN DE CONTROL

La edad media de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control es de 56 años. El 83% cuenta con estudios universitarios en las ramas de economía, derecho, ingeniería, ciencias y humanidades. Sus actividades profesionales son las de empresarios, profesionales liberales, profesores de universidad, personal de la administración, trabajadores por cuenta ajena y jubilados.

LAS PRÁCTICAS Y CRITERIOS DE BUEN GOBIERNO APLICADOS POR IBERCAJA

En la propia naturaleza de las Cajas de Ahorros, sus actuales Órganos de Gobierno incorporan elementos que contribuyen a garantizar la aplicación general de los principios de Buen Gobierno, entre otros, la independencia, la transparencia y el equilibrio de poder.

Ibercaja tiene el compromiso de estar a la vanguardia de las entidades que conscientemente han tratado de impulsar principios de transparencia y eficacia en su funcionamiento, garantizando que la actividad económica que desarrolla se desenvuelva dentro del clima de confianza que requieren la eficiencia de la empresa y el progreso social.

Como consecuencia de este compromiso, Ibercaja se ha esforzado en profundizar más allá de las reformas legales que han introducido en su ordenamiento los principios de Buen Gobierno, al objeto de cumplir no solo las obligaciones previstas en las leyes sino que su actuación se inspire y guíe por los principios éticos y de conducta que conforman un Código de Buen Gobierno.

COMPOSICIÓN Y ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Representación Plural

La estructura de los Órganos de Gobierno de la Entidad impulsa la representación plural de todos los sectores y colectivos del ámbito de actuación de Ibercaja. **De conformidad con lo establecido en los Estatutos**, la representación **en la Asamblea General** de los Impositores de todas las zonas de actuación supone el 41%, de las Corporaciones Municipales el 21%, de la Comunidad Autónoma de Aragón el 21%, de la Entidad Fundadora el 10% y de los Empleados el 7%.

Independencia

Un valor absoluto de la Entidad es la independencia de sus Órganos de Gobierno, que asegura un perfecto equilibrio en los mismos. En función de la representación de cada uno de los grupos que conforman la Asamblea General ningún miembro de los Órganos de Gobierno puede ejercer una influencia sobre el poder de decisión de los demás, lo que asegura la autonomía, libertad y pluralidad de los diversos colectivos representados para la toma de decisiones.

Autonomía e incompatibilidades

Otra vertiente de la independencia es la autonomía que tienen los miembros de los Órganos de Gobierno de las instituciones que los eligen, evitando de este modo las acciones o intereses que pudieran comprometer su libertad e imparcialidad o menoscabar el desempeño de sus deberes.

Capacitación y Competencia

El perfil académico y profesional de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control de Ibercaja les proporciona los conocimientos, capacitación y competencia suficientes para desempeñar de modo eficaz las funciones asignadas en los Estatutos de la Entidad.

Además de la información facilitada por el Presidente y el Director General sobre cuestiones relacionadas con la coyuntura económica, el sector financiero y la propia actividad de la Caja, en las reuniones del Consejo de Administración y de la Comisión de Control se analizan periódicamente informes específicos sobre las diferentes actividades que son expuestas por directivos y especialistas de la Entidad en los diferentes campos de la economía, las finanzas, el control y la gestión.

NORMAS INTERNAS Y ÓRGANOS DE CONTROL

Ibercaja tiene establecidas normas internas y Órganos de Control que velan por el cumplimiento exhaustivo y riguroso de las medidas de Buen Gobierno de la Entidad, entre los que se encuentran:

Código Interno de Conducta de los Consejeros y altos Cargos del Grupo Ibercaja que pretende hacer extensible a los miembros de los Órganos de Gobierno y a los altos Cargos de la Entidad los principios de Buen Gobierno y responsabilidad social que inspiran la conducta de la Institución.

Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del Mercado de Valores de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y a empleados de la Institución que operan en los mercados de capitales.

Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja que contiene el modo de presentar las quejas y reclamaciones por los clientes y establece el funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja**.

Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento que recoge un Memorando de Conductas y Seguridad Operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad, en el que se establecen, entre otros, los criterios de actuación relativos al cumplimiento riguroso de la legalidad, la calidad de la información a transmitir a los clientes, la utilización de información considerada restringida, la discreción y secreto profesional y las medidas a adoptar para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Manual de estilo en la Atención al Cliente que contiene los criterios generales de atención al cliente y un decálogo de compromisos públicos con el cliente que obligan a cuantos trabajan para la Entidad.

Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista que es conforme a la **normativa MiFID** y tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor prestando servicios de inversión adecuados al perfil de riesgo de los clientes minoristas de la Entidad y facilitando una información clara y suficiente.

Política de Conflicto de Interés, elaborada en el marco del proceso de adaptación a la normativa MiFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.

Comité de Control Interno y Comunicación para la Prevención del Blanqueo de Capitales que controla el cumplimiento de las obligaciones que establece la ley sobre el Blanqueo de Capitales.

Comité Especial para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal que tiene por objeto impulsar y coordinar las acciones en orden a la efectiva adopción de las medidas de seguridad en los ficheros existentes en la Entidad.

LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Las Normas de Conducta de Ibercaja establecen la importancia de la claridad y calidad de la información que se transmite y que se concreta en la transparencia en la comunicación corporativa y en la comercialización de los productos, como condiciones indispensables para fortalecer la reputación de la Entidad y reforzar la confianza de los clientes.

Además, Ibercaja, consciente de que la comunicación y la transparencia son la base de la confianza y ésta, a su vez, uno de los pilares que sustentan la fortaleza del Sistema Financiero, pretende proporcionar una correcta comunicación con el fin de generar una relación estable con sus grupos de interés, que le garanticen el éxito y el desarrollo futuros.

Para favorecer la misma y facilitar la recepción de sus mensajes, la Entidad tiene establecido el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja**, mediante el que se sistematizan los flujos de información que la Entidad genera y que establece los criterios por los que deben regirse las comunicaciones.

–TRANSPARENCIA en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.

–VERACIDAD de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.

–DILIGENCIA y disponibilidad para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.

–NEUTRALIDAD. Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.

–CONCILIACIÓN comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA

En la comunicación corporativa importa la claridad de contenidos y su pertinencia, sin olvidar su fluidez, lo que lleva a Ibercaja a mantener una relación dinámica y lo más próxima posible con medios de comunicación locales y nacionales para dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de la Entidad, como la evolución de los resultados, celebración de consejos y asambleas, nuevos productos, convenios de la Obra Social y otras actividades.

Además, la web pública www.ibercaja.es contiene una amplia información corporativa y para inversores, así como las políticas de responsabilidad social corporativa, calidad, medio ambiente y atención al cliente, las actividades de la Obra Social y todos los comunicados remitidos a los medios, acompañados del material gráfico necesario, lo que permite mantener una información actualizada y accesible a los grupos de interés.

TRANSPARENCIA CON LOS CLIENTES Y EN LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS

En cumplimiento de las Normas de Conducta de la Entidad, la información transmitida a los clientes debe ser clara y de calidad, teniendo presente permanentemente el perfil de riesgo del cliente y conjugando éste con el perfil del producto ofertado, de manera que los clientes perciban el compromiso de la Entidad con la calidad.

La información se ofrece de manera completa a través de los distintos canales y publicaciones con el objetivo de obtener como resultado la confianza y seguridad de los distintos grupos de interés, incluidos los supervisores. En este sentido la Entidad se encuentra plenamente comprometida y dispone de controles sobre el cumplimiento de los objetivos relacionados con un nivel óptimo en materia de transparencia.

Ibercaja tiene, también, el compromiso, más allá de sus obligaciones legales, de realizar una publicidad clara y no engañosa, que no pueda generar ningún malentendido a sus clientes. Por ello, la publicidad de la Caja y sus comunicaciones a clientes son siempre sometidas a la previa supervisión del departamento de Asesoría Jurídica para verificar el cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios.

La Entidad cuenta con procedimientos adecuados para hacer llegar tanto al cliente, como al público en general, información clara y transparente en relación con los productos y servicios que ofrece. Entre otras, se concreta en las siguientes actuaciones:

–Ibercaja elaboró en el año 2007 un código de comunicación publicitaria, llamado «Estilo de Comunicación Ibercaja», en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad y, en concreto, la transparencia y claridad. Este documento se distribuye a todas las agencias que trabajan con la Entidad y es de obligado cumplimiento.

–En el año 2007 se creó un Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar. Está integrado por miembros de Asesoría Jurídica, Red de Oficinas, Calidad y Marketing. Este comité vela por el cumplimiento de la transparencia y claridad en todas y cada una de las acciones de comunicación de la Entidad.

–Existencia en todas las Oficinas de un Tablón de Información Pública a Clientes en el que, de acuerdo con la normativa vigente, se inserta información sobre las tarifas y comisiones aprobadas por el Banco de España y el sistema establecido para presentar las quejas y reclamaciones y las direcciones de los órganos competentes para su resolución.

–Las Gestoras de los Fondos de Inversión y de Pensiones remiten periódicamente a sus clientes información sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados.

–El lanzamiento de nuevos productos se apoya con soportes publicitarios y de comunicación en los que se detallan sus características más relevantes, como rentabilidad, comisiones, plazo, etc.

–La web corporativa de Ibercaja recoge una amplia información sobre la Entidad, los hechos más relevantes de interés para clientes e inversores y su actividad comercial.

–En las transacciones realizadas a través de cajeros automáticos se informa de los costes de la operación, requiriendo la conformidad del cliente previamente a la realización de la operación.

–Al realizar el asesoramiento a clientes se informa de las características de los productos de una forma precisa y transparente, apoyando los argumentos con la entrega de folletos, simuladores, fichas de productos, etc., para facilitarles su decisión.

–Se realizó en el año 2009 una actualización del contenido del Folleto Oficial de Tarifas y Comisiones, informando a la clientela de manera clara sobre el importe de los servicios que presta la Caja.

–Existen simuladores en la página web sobre los productos y servicios ofrecidos a los clientes, con los que se puede calcular el resultado de diversas operaciones.

–En 2010 se han incorporado, en el apartado de «Productos» de dicha web, enlaces a los portales: «Finanzas para todos» del Plan Nacional de Educación Financiera, promovido por la CNMV y el Banco de España, y al de «Red española. Educación financiera» de la CECA, iniciativas a las que Ibercaja está adherida y cuyo objetivo es fomentar un mejor conocimiento de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de dichos productos.

–Finalizada la contratación de un producto o servicio, se le entrega al cliente copia de los documentos o contratos que sustentan la operación realizada y en los que quedan reflejadas las condiciones aplicadas.

–Con el fin de incrementar la transparencia en el proceso de venta se han desarrollado un conjunto de Simuladores de Depósitos en el canal Oficina y en algún caso en el canal Ibercaja Directo (IBD). Hasta el momento los tipos de depósitos que tienen simulador son: Bonificados con control de saldos, Combinados y alguna modalidad de Estructurados de Riesgo Mixto.

–Además, Ibercaja dispone de un Servicio de Atención al Cliente y un Defensor del Cliente, donde son atendidas tanto quejas y reclamaciones como sugerencias que, en el desarrollo de la actividad, pudieran formularse, encontrándose los Reglamentos de ambos órganos a disposición de la clientela.

EL CONTROL DE LOS RIESGOS

Ibercaja se encuentra expuesta a distintos riesgos que se hallan ligados a la naturaleza de su actividad. La gestión y control de dichos riesgos constituye un aspecto prioritario y estratégico con objeto de garantizar la solidez y el crecimiento sostenible de la Entidad.

En este marco, la Caja dirige las acciones hacia un Programa integrado de riesgos en el que se describe la situación actual y las actuaciones dirigidas a optimizar la gestión integral de riesgo en el Grupo Ibercaja, de acuerdo a la normativa que deriva de Basilea II.

Por otra parte, la actual crisis financiera ha generado un entorno de desconfianza en la solvencia de ciertas entidades financieras. En este sentido y bajo criterios de prudencia y rigor en la gestión, Ibercaja adecuó sus políticas reduciendo su exposición al riesgo y potenciando sus sistemas de control para conseguir un sólido perfil financiero.

Consciente de todo ello, Ibercaja somete de manera permanente la gestión del riesgo a un control continuado, para así velar por el cumplimiento de las políticas, criterios y límites de riesgo establecidos así como por la adecuación de los mismos a los objetivos de la Entidad.

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de control interno en la Entidad se aplica desde el principio de independencia y con una visión global en la gestión del riesgo y cuenta con una estructura sólida encabezada por un Comité de Auditoría Interna, cuyo objetivo básico es supervisar y aprobar las líneas maestras de control y auditoría en el Grupo Ibercaja y a cuya supervisión se someten los resultados de las actuaciones emprendidas.

La Dirección de Intervención General-Dirección de Auditoría Interna y Control evalúa de forma permanente los riesgos en los que pudiera incurrir la Caja o su Grupo, proponiendo con un enfoque preventivo recomendaciones para mitigar sus efectos. En el desarrollo de sus funciones cuenta con las unidades especializadas de control de riesgos, auditoría interna y supervisión técnica y calidad.

La actividad relacionada con el Control de Riesgos engloba el Control del Cumplimiento de las normas que puedan originar un riesgo de reputación para el Grupo (Blanqueo de Capitales, Reglamento Interno de Conducta, MIFID, u otras normas), controles relativos al Riesgo de Crédito, al Riesgo de Mercado, al Riesgo Operacional y la Validación de Modelos.

Por su parte, la Auditoría Interna se configura como una actividad independiente cuyo objetivo es añadir valor a los procesos operativos y de gestión, así como de sus sistemas de control interno. En el desempeño de su función identifica los riesgos y elabora recomendaciones de cara a su mitigación. Auditoría Interna cuenta con unidades especializadas en riesgo de crédito, red de distribución, procesos informáticos y sistemas de control interno y fiabilidad de la información. Adicionalmente, el sistema de control interno cuenta con una unidad de Supervisión Técnica y Calidad, como apoyo técnico a Intervención General-Dirección de Auditoría Interna y Control y las áreas que lo componen.

Dentro del sistema de control interno se contribuye a la lucha contra el fraude analizando cualquier indicio de fraude potencial, lo que permite disponer de información para la toma de decisiones.

Anualmente, la Dirección de Auditoría Interna y Control desarrolla un Plan Operativo de Auditoría Interna y Control, donde planifica los controles y auditorías a realizar para la cobertura de los riesgos a los que el Grupo Ibercaja puede verse expuesto en su actividad, teniendo presente en todo momento la implantación y ejecución de las estrategias y políticas de riesgo de la Entidad y la adecuada aplicación de la normativa vigente.

El Plan Operativo Anual se elabora bajo un marco de referencia en el que, entre otros aspectos, se tienen en cuenta el entorno económico, la evolución del negocio, los riesgos preexistentes, el Mapa de Riesgos y en general aquellos escenarios de riesgo en función de la actividad, entre los que se encuentran el riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de solvencia, riesgo de liquidez, riesgo operacional, riesgo tecnológico y el riesgo regulatorio.

A continuación se resume el alcance de la actividad de Auditoría Interna en el ejercicio 2010, al que habría que añadir los documentos y comunicaciones elaborados en el ejercicio de la labor de control:

	Red de Oficinas	Auditorías, procesos, unidades centrales y grupo		Controles a distancia	
Actividad	Informes	Informes sobre actividades, procesos, unidades centrales y grupo	Procesos relacionados con Calidad (**)	Factores sistemáticos analizados	Operaciones revisadas
	498 (*)	44	3	198	37.500
Frecuencia	28 meses	Sobre la base de: –Entorno económico –Mapa de riesgos –Requisitos regulatorios	Anual	Sistemático	

(*) La revisión alcanzó al 46% de las oficinas existentes a 31/12/2010.
(**) Incluye un Informe de auditoría del Sistema de Gestión Ambiental para el edificio central, de acuerdo a la norma ISO 14001.

La Entidad, consciente de la necesidad de integrar los resultados económicos con el respeto y la protección del Medio Ambiente, se encuentra comprometida con estándares internacionales en materia medioambiental. A tal efecto la Dirección de Auditoría Interna evalúa anualmente mediante la revisión de los procedimientos establecidos y la documentación, el cumplimiento e implantación del sistema de gestión ambiental para el edificio central conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Adicionalmente, durante el año los sistemas de gestión ambiental certificados en la sede central de la Entidad han superado con éxito las correspondientes auditorías externas realizadas por el organismo certificador AENOR.

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El sistema financiero es en ocasiones el mecanismo para dotar de legalidad a bienes o activos de origen delictivo. En este sentido, el Grupo Ibercaja colabora de forma efectiva y se encuentra plenamente comprometido con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, actuando conforme a prácticas bancarias óptimas y bajo el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes. Para ello la Entidad cuenta con un Manual de Procedimientos, cuya Política General manifiesta públicamente su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el blanqueo de capitales.

Para el cumplimiento de este compromiso, Ibercaja ha establecido normas y procedimientos internos eficaces que permiten desarrollar la actividad financiera conforme a rigurosas reglas deontológicas y al ordenamiento jurídico vigente, implantar sistemas de control y comunicación, garantizar la observancia de las políticas y procedimientos y cumplir estrictamente las leyes.

Las medidas preventivas se basan en el control e identificación de operaciones y el establecimiento de procedimientos de actuación y comunicación, que afectan y son de aplicación a todo el Grupo Ibercaja.

La estructura organizativa de la Entidad en materia de prevención de blanqueo de capitales cuenta con un Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales, que asume las funciones de Órgano Supervisor, y con la Unidad de Cumplimiento Normativo.

El Comité de Control Interno y Comunicación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales desarrolla funciones de control, comunicación, análisis y cualquier otro aspecto que pudiera afectar a la prevención de blanqueo de capitales.

La Unidad de Cumplimiento Normativo registra y analiza la información a través de herramientas informáticas propias, que permiten la detección de operativa inusual o sospechosa a través de alertas, tendencias y perfiles de riesgo. Como resultado de la gestión a lo largo de 2010 se han analizado 12 operaciones con indicios de blanqueo de capitales, fruto de lo cual se ha informado al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de 1.431 operaciones relacionadas en el Reglamento de la Ley 19/1993 y se han tramitado 99 expedientes de operaciones con indicios sospechosos.

El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias supervisa la función de prevención de blanqueo de capitales. Adicionalmente y con carácter anual, los Órganos de Control para la prevención del blanqueo de capitales de Ibercaja y Grupo así como los procedimientos relacionados con la prevención del blanqueo, son supervisados por experto externo conforme a las obligaciones normativas. El último informe elaborado por experto externo valoró adecuada la situación de la Entidad.

El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), mediante comunicación de 8 de julio de 2010, nos trasladó una valoración media de la calidad de las comunicaciones de 35,17 puntos que califican como «buena». Asimismo nos comunicó que las operaciones remitidas a nuestra instancia durante 2009 (y cuyo análisis finalizó en el mismo año) tuvieron destino externo.

La formación de los empleados constituye igualmente un elemento fundamental para la gestión de la prevención del blanqueo de capitales, encontrándose recogida su obligación en la normativa de referencia. A tal efecto y durante el ejercicio 2010 la Entidad ha impartido formación presencial en materia de Prevención en Blanqueo de Capitales y Bloqueo de la Financiación del Terrorismo a 159 empleados de la Red de Oficinas, entre los que se encuentran empleados de nueva incorporación y cargos directivos. Adicionalmente 193 empleados han realizado acciones formativas on-line en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales.

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES

En cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 629/93 de 3 de mayo sobre Normas de Actuación en los Mercados de Valores, la Entidad cuenta con un Reglamento Interno de Conducta que afecta a los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Control y determinados empleados en función de su cargo o relación con los Mercados de Valores.

El Consejo de Administración de la Entidad, celebrado el 28 de mayo de 2009, aprobó la adaptación al Reglamento-Tipo aprobado por el Consejo de Administración de CECA el 26 de julio de 2008, aprobando el nuevo texto ya adaptado a la legislación vigente.

En su función de supervisión del cumplimiento del Reglamento se han emitido los informes semestrales del cumplimiento del Reglamento a los Órganos de Gobierno de la Entidad para su toma de razón, realizándose previamente distintas comprobaciones para verificar el cumplimiento de los procedimientos operativos y de seguridad en el tratamiento de la información previstos en la normativa, cuyos resultados no han manifestado desviaciones respecto a los requerimientos establecidos en el mismo.

Se ha impartido **Formación** actualizada a personas que al presente están sujetas al citado Reglamento.

PROTECCIÓN AL INVERSOR

La implantación de la MIFID (Markets in Financial Instruments Directive), Normativa que pretende mejorar la protección a los pequeños inversores y lograr la consecución del mercado único de servicios financieros, ha dado lugar a nuevas exigencias de control del cumplimiento de las obligaciones que conlleva la misma.

Se han establecido nuevas **normas y procedimientos internos** para desarrollar la actividad financiera, conforme a rigurosas reglas del citado ordenamiento jurídico vigente. Se han actualizado las políticas y manuales que son de aplicación, Manual de Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas, Política de Incentivos, Política de ejecución y tratamiento de órdenes de clientes, Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros, Política de Conflictos de Interés, Política de Externalización y Manual de Cumplimiento Normativo establecido por MIFID.

Se ha categorizado a todos los clientes y productos, extendiendo el ámbito de aplicación a todos los productos de ahorro y actualizando periódicamente la categorización de los clientes.

También se han implantado **sistemas de control y comunicación** que garantizan la observancia de las políticas y procedimientos así como el cumplimiento estricto de las leyes. La contratación requiere la evaluación de la adecuación según las características del producto, del cliente y/o del servicio prestado, disponiendo el cliente de documento de excepción para el caso de que quisiera contratarlo y no fuera adecuado, habiéndose implantado un control de adecuación cliente-producto coincidente con los criterios aprobados para la comercialización.

Se verifica el cumplimiento del contenido y la uniformidad de la información a transmitir en los distintos canales, ejerciendo de forma permanente los distintos controles implanta-

dos sobre Conflictos de Interés, Ejecución y Tratamiento de órdenes de clientes, Externalización, Incentivos, Comercialización y Salvaguarda de activos, emitiéndose periódicamente los correspondientes informes sobre grado de cumplimiento y acciones de remedición que se proponen.

Se ha impartido formación a empleados sobre materias reguladas por la MIFID y sobre la Política de Conflictos de Interés de la Entidad.

ABUSO DE MERCADO. COMUNICACIÓN OPERACIONES SOSPECHOSAS (COS)

La Ley del Mercado de Valores obliga a todas las entidades que efectúen operaciones con instrumentos financieros a avisar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, CNMV, con la mayor celeridad posible, cuando consideren que existen indicios razonables para sospechar que una operación utiliza información privilegiada o constituye una práctica que falsea la libre formación de los precios (artículo 83 quáter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores).

La CNMV ha publicado, a lo largo de los últimos años, documentos y guías donde se ponen de manifiesto actuaciones y aspectos relevantes a tener en cuenta para cumplir la normativa por parte de todas las entidades.

Ibercaja, a través de un servicio centralizado en CECA, cuenta desde el 12 de julio de 2010, con un sistema informático de apoyo a la detección sistemática de operaciones potencialmente sospechosas, que se ha de complementar con el conocimiento del mercado y de los clientes y la experiencia de los empleados, unificando esfuerzos para la detección de operaciones con indicios de tratarse de operaciones sospechosas y proceder a su comunicación a la CNMV.

A este respecto se ha incorporado la formación necesaria que completará el conocimiento de todos los empleados en esta materia.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La protección de datos de carácter personal es un derecho fundamental de todas las personas basado en el respeto a la intimidad y el cumplimiento de la legislación vigente. La Entidad con el fin de garantizar y proteger ese derecho, impulsa y coordina a través del Comité LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) aquellas acciones que tienen por objeto la adopción de medidas de seguridad y tratamiento de datos de carácter personal, asegurando de esta manera el adecuado cumplimiento normativo. Para ello el Comité se alimenta de las incidencias, consultas, informes y auditorías emitidas en el ámbito de la normativa.

El tratamiento de la información cuenta entre sus elementos con un Documento de Seguridad donde se define la política de seguridad relativa a los ficheros que contienen datos de carácter personal, así como un conjunto de normas preceptivas para garantizar la debida confidencialidad del tratamiento de los datos personales.

A lo largo del ejercicio 2010 el Comité ha celebrado 2 sesiones y se ha impartido formación de LOPD a 159 empleados en el marco del Plan Anual de Formación presencial. Adicionalmente 167 empleados han realizado acciones formativas «on line» en materia LOPD.

INCUMPLIMIENTOS, MULTAS Y SANCIONES RECIBIDAS

En el año 2010, Ibercaja ha recibido una sanción por importe de 3.015 euros derivada de un expediente de salud abierto por la Comunidad de Madrid por no figurar el cartel de prohibido fumar en la entrada de algunas oficinas entre el 27 de enero y el 16 de abril de 2009, y siete multas por importe global de 6.260,52 euros derivadas de sendos expedientes sancionadores por la falta de aplicación adecuada de las medidas de seguridad con que estaban dotadas determinadas oficinas que fueron objeto de atraco.

No se han recibido otras sanciones o multas, con carácter firme, por incumplimiento de normas relacionadas con la salud, la seguridad, incidentes de discriminación, actuaciones de competencia desleal, la publicidad e información en la comercialización de los productos, el medio ambiente y las prácticas antimonopolio.

AYUDAS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS

Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda financiera del Gobierno.

5 IBERCAJA Y LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)

DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO UNO

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO DOS

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español donde la Declaración Universal de los Derechos Humanos está integrada en el artículo 10 de su Constitución. Así, sus Principios Fundacionales, su Sistema de Gobierno Corporativo, su Modelo de Gestión y la Acción Social ponen de manifiesto la identificación y apoyo de la Entidad a los Principios del Pacto Mundial (The Global Compact).

Para reafirmar su compromiso y hacer públicas sus actuaciones y progresos, el Consejo de Administración de Ibercaja aprobó en marzo del año 2006 la adhesión de la Entidad a los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción.

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Director General, Ibercaja manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en sus capítulos se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2010.

Los resultados alcanzados en este ejercicio se cuantifican empleando los Indicadores elaborados por el Global Reporting Iniciative (GRI) G-3 y su Suplemento para el Sector Financiero que comprenden los elementos clave del CoP. En el Anexo I se presenta una tabla que resume los vínculos entre los indicadores del GRI y los Principios del PM.

Este «Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2010» se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como quinto Informe de Progreso del Grupo Ibercaja.

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

Ibercaja tiene el compromiso de no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de sus trabajadores, además cumple rigurosamente todas las disposiciones legales y laborales orientadas a preservar los derechos de los ciudadanos, a evitar la discriminación de cualquier naturaleza, la explotación laboral y el trabajo infantil y forzoso. Cabe destacar que la Institución en sus 134 años de existencia no se ha visto involucrada en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

Para hacer partícipes a sus empleados de la ética y de los valores de Ibercaja se publican todas las normas y códigos de obligado cumplimiento en la normativa de la Caja. El personal que se incorpora en la Entidad recibe formación específica sobre estos temas.

Ibercaja tiene publicadas diez disposiciones básicas que integran su compromiso con todos y cada uno de sus clientes, en la n.º 9 se declara «El cliente tiene derecho a un trato excelente sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.».

La Caja trata de trasladar e involucrar en este compromiso de respeto por los derechos humanos a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la salvaguarda de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores. Para reforzar ese vínculo, se incorporaron en 2006 dos nuevas cláusulas a los contratos que suscribe con sus proveedores, en las que éstos manifiestan asumir los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores.

En Ibercaja se rechazan todos aquellos proyectos de financiación o de inversión que no cumplan la legislación vigente en materia medioambiental o condiciones laborales, o que puedan vulnerar algún aspecto relacionado con la dignidad de las personas o el Medio Ambiente. En dos de los Planes de Empleo que gestiona Ibercaja Pensiones está incorporada la cláusula «no invertir en corporaciones del sector armamentístico».

Los servicios de seguridad de Ibercaja se contratan a empresas homologadas por el Ministerio de Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada en la que se establece una intensa intervención en la organización y desarrollo de las actividades de estas empresas por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que tienen la misión constitucional de proteger los derechos fundamentales de todos los ciudadanos y garantizar su seguridad. La citada Ley recoge y sanciona las actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves.

OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Conseguir la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del Medio Ambiente.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Ibercaja colabora en el cumplimiento de estos Objetivos mediante la implicación y difusión de los mismos. Así, su Obra Social ha venido liderando varias campañas en las que se ha llamado a la solidaridad con los pueblos más desfavorecidos. La respuesta, tanto de los clientes como de los empleados, no ha hecho sino demostrar su implicación, solidaridad y compromiso.

Estas acciones han derivado en campañas solidarias entre las que destacan:

–*Campaña Solidaridad con Haití.* Con motivo del terremoto sufrido el 12 de enero de 2010, la Obra Social de Ibercaja promovió esta campaña de recogida de fondos que consiguió recaudar un total de 731.175,63 euros destinados a ayudas: de los cuales 402.100,63 fueron aportados por clientes de Ibercaja, 129.075 euros por los empleados de la Entidad, y 200.000 euros provinieron directamente de la Obra Social.

–*Conciertos solidarios.* Se han venido realizado una serie de conciertos en los que los asistentes, además del pago de su correspondiente entrada, eligen a qué proyecto solidario se destinan los fondos recaudados. De esta forma, la Obra Social hace de intermediario entre los ciudadanos y el Tercer Sector. En esta primera fase la recaudación se ha destinado a proyectos realizados en países en vías de desarrollo en África y en beneficio de los afectados por el terremoto del 27 de febrero de 2010 en Chile.

–*Campaña «Emergencia en Pakistán».* En esta campaña se ha introducido en la web de Ibercaja Obra Social un banner que enlaza directamente con la web de UNICEF, para colaborar con las ayudas a Pakistán como consecuencia de la grave crisis humanitaria que sufren por las inundaciones producidas en agosto de este año en el norte del país.

–*Campaña «Porque a todos nos importa, exporte desarrollo»* en la que Ibercaja ha conseguido unir su «parte social» y su «parte financiera». Con esta campaña las empresas clientes de Ibercaja pueden destinar a una ONG el 20% de las comisiones pagadas en concepto de transferencias internacionales durante el período de la misma. La campaña ha estado vigente entre el 1 de junio y el 30 de noviembre de 2010 y a ella se han adherido más de 1.000 empresas españolas.

Ibercaja devuelve el 20% de las comisiones de las transferencias internacionales recibidas o emitidas por la empresa y con este importe tramita, en su nombre, una donación a la ONG elegida de entre las cinco participantes. Además, la Obra Social realiza una donación por el mismo importe que la empresa adherida y a la misma ONG por ella seleccionada, con un límite máximo y conjunto para la campaña de 50.000 euros.

Estas donaciones irán destinadas a proyectos fundamentales para el desarrollo: «Combatir el hambre en Tanzania», de **Intermón Oxfam**; «Escuelas para África», de **UNICEF**; «Fortalecimiento de los sistemas básicos de salud en materia de salud sexual y reproductiva en la región occidente de El Salvador», de **Medicus Mundi**; «Construcción de una escuela con 18 clases en Tamil Nadú (India)», de **Manos Unidas**; e «Infancia en dificultad social» de **Cruz Roja**.

–*Espacio solidario Ibercaja.* Se estima que un 20% de los ciudadanos españoles vive por debajo del umbral de la pobreza. En este Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y Exclusión social, la Obra Social de Ibercaja se ha esforzado por combatir activamente esta realidad y, a partir del mes de diciembre de 2010, se ha dado un nuevo paso con el lanzamiento del Espacio Solidario Ibercaja.

Bajo este distintivo se engloba un conjunto de actividades desarrolladas de forma simultánea en nuestros centros culturales de Zaragoza, Huesca, Teruel, Logroño, Lleida y Guadalajara. Actividades con las que el ciudadano podrá ayudar a mejorar la calidad de vida de los más necesitados, ya sea de forma directa –mediante su participación en campañas de recogida de ropa o alimentos básicos– o indirecta, asistiendo a eventos cuya recaudación irá destinada a una ONG de cada ciudad implicada.

De esta forma, la Obra Social de Ibercaja estrecha lazos con aquellas organizaciones que trabajan en nuestro entorno más inmediato, e invita a todos los ciudadanos y usuarios habituales de los Centros Ibercaja a sumarse a la iniciativa.

Esta nueva acción arranca con la época navideña, pero se mantendrá de forma regular en la programación mensual de todos los Centros propios.

Durante este año se han desarrollado un total de 195 proyectos seleccionados en la *Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2010* que ha contado con una inversión superior a los 4.000.000 de euros. Esta colaboración se ha realizado con organizaciones sin ánimo de lucro, cuya labor se centra en la atención a diversos colectivos que se encuentren en riesgo de exclusión social o bien en situación de dependencia social, física o psíquica.

Además, la Obra Social de Ibercaja colabora con varias entidades que trabajan en distintos países en vías de desarrollo, con el objetivo de responder a las necesidades más fundamentales. La dotación para este apartado en este ejercicio ha sido de 400.600 euros.

La Memoria de la Obra Social recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por Ibercaja. Forma parte del INFORME ANUAL 2010 con el mismo título y numeral romano III. Se puede acceder a ella a través de la web corporativa www.ibercaja.es.

Desde hace treinta años la Caja celebra su Carrera Popular en Zaragoza, una gran fiesta del deporte que cuenta con gran participación ciudadana. En los últimos años, gracias a la colaboración con la Fundación Disminuidos Físicos de Aragón, este acontecimiento deportivo se ha convertido además en una prueba única y diferente, la «Carrera Popular por la Integración», que quiere ser una llamada a la solidaridad, a la igualdad y a la integración.

Otras Carreras Populares por la Integración se han celebrado en Huesca con la colaboración de la Coordinadora de Asociaciones de Personas con Discapacidad (CADIS-HUESCA), siendo éste el noveno año en el que participan corredores con minusvalías, y en Barcelona. En Madrid se realizaron los Juegos deportivos para discapacitados intelectuales.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Uno y Dos se encuentra en todo el Informe, y en los Capítulos 7.1. Clientes y 7.4.3. La Obra Social se detallan algunas actuaciones.

RELACIONES LABORALES

PRINCIPIO TRES

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO CUATRO

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

PRINCIPIO CINCO

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO SEIS

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

Las relaciones laborales que se establecen entre Ibercaja y sus empleados se rigen principalmente por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo pactado y por acuerdos con los Representantes de los Trabajadores.

En noviembre de 2010 finalizó el proceso de renovación de los representantes sindicales de la Entidad en el que participaron 2.752 empleados de los 3.528 con derecho a voto, lo que supone la participación de un 78% de la plantilla.

Información pormenorizada sobre los progresos realizados con referencia a los principios Tres, Cuatro, Cinco y Seis se encuentra en el Capítulo 6. Los Grupos de Interés y 7.2. Empleados.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO SIETE

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

PRINCIPIO OCHO

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO NUEVE

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

La actividad propia de Ibercaja no produce impactos significativos en el Medio Ambiente pero la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas y contribuyendo, a través de su Obra Social, a su defensa y recuperación.

La política de los Órganos de Gobierno encargados de ratificar las inversiones de la Caja implica el análisis, además de los aspectos de contenido financiero, de los posibles efectos sobre el medio natural, así como de su compatibilidad con el desarrollo social de las principales zonas de influencia.

En el año 2007 Ibercaja implantó un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos sus centros de trabajo, obteniendo el Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el Sistema en la sede central.

Información sobre los progresos realizados con referencia a los principios Siete, Ocho y Nueve se encuentra en el Capítulo 7.4.2. Dimensión ambiental.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

PRINCIPIO DIEZ

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

Actualmente la función de prevención de blanqueo de capitales y prevención de la financiación del terrorismo tal y como viene delimitada en la actual normativa española, que ha supuesto la trasposición de una Directiva Europea, supone en relación con el blanqueo de capitales, que el citado delito amplíe la base de delitos subyacentes al mismo, hasta abarcar a cualquier tipo de delito entre los que se incluirá el de corrupción.

Para su cumplimiento, Ibercaja tiene establecidos en la Organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación necesarios.

La información sobre los progresos realizados con referencia a este principio se encuentra en el Capítulo 4. El Buen Gobierno.

Páginas web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
www.unglobalcompact.org
www.pactomundial.org

6 LOS GRUPOS DE INTERÉS

COMPOSICIÓN

Constituyen «Grupo de Interés» para Ibercaja todas aquellas personas, organizaciones, instituciones y colectivos con los que se relaciona y que se ven afectados, en cualquiera de las formas, por las actuaciones y las decisiones que adopta la Entidad.

Bajo esta definición, Ibercaja identifica como sus «Grupos de Interés» a:

Los Clientes.

Los Empleados.

Los Proveedores.

La Sociedad en una triple dimensión:

Económica.

Social.

Medioambiental.

PARTICIPACIÓN

Dos son los principales canales de participación y comunicación de Ibercaja con sus Grupos de Interés: Los **Órganos de Gobierno** y la **Red de Oficinas**.

La naturaleza jurídica de Ibercaja le otorga la singularidad de tener incorporados sus Grupos de Interés en los Órganos de Gobierno de la Entidad. Dichos Órganos de Gobierno –que tienen entre sus funciones las de representación, administración y control de la Institución– están integrados por representantes de diferentes colectivos que constituyen, a su vez, los Grupos de Interés de la Entidad.

Integrantes de los Órganos de Gobierno	Grupo de Interés representado
Impositores	Clientes
Corporaciones Municipales	Sociedad
Comunidad Autónoma de Aragón	Sociedad
Entidad Fundadora	Sociedad
Empleados	Empleados

Por otra parte, el modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado la Caja le permite contar con una extensa Red de Oficinas que favorecen la cercanía al cliente y facilitan la relación, la comunicación y la implicación en sus demandas y proyectos.

IBERCAJA TIENE ESTABLECIDOS, ENTRE OTROS, LOS SIGUIENTES SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

CON LOS CLIENTES

Política de Comunicación con los clientes

Ibercaja desea mantener con sus clientes unas relaciones duraderas basadas en la cercanía, la transparencia, la seguridad, la confianza y el beneficio mutuo que le permitan anticiparse a sus demandas de una forma ágil, prudente y con un alto nivel de calidad en el servicio. Para lograrlo es imprescindible mantener una comunicación fluida y transparente cuya política queda definida en el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja**.

Ver Capítulo 4. El Buen Gobierno.

Además de la comunicación por vía postal y telefónica, la web corporativa www.ibercaja.es ofrece información sobre productos, servicios, actividades de la Obra Social, etc., y facilita la canalización de las quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes. Dicha página tiene incorporado un buzón específico para canalizar las cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa.

También contiene espacios especiales para niños, jóvenes, mayores y extranjeros –en diferentes idiomas– con información sobre actividades culturales y de ocio, proyectos medioambientales, asistenciales, sociales y de investigación, y las convocatorias de ayudas de la Obra Social.

Además de la web corporativa abierta a clientes y no clientes, Ibercaja desarrolla otras webs específicas personalizadas para distintos colectivos con los que mantiene convenios de colaboración comercial. Dichas webs cuentan en cada caso con una oferta comercial acompañada de distintas utilidades y herramientas, que contribuyen a proporcionar un servicio diferencial, permanente y multicanal a los miembros de dichos colectivos.

El Servicio de Atención al Cliente, cuya misión es recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes.

El Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros, con plenas competencias en materia de resolución de quejas y reclamaciones.

Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, organismos supervisores a los que los clientes pueden acudir en función de las reclamaciones de que se trate.

En el capítulo 7.1. Clientes, se facilita información sobre el número de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas en la Entidad.

Encuestas de opinión mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de Ibercaja. En este año también se han realizado encuestas de opinión al grupo de clientes Empresas.

La empresa STIGA ha realizado nuevamente un benchmarking de calidad del servicio, encuestando a los clientes con el fin de conocer su satisfacción con el mismo y contrastando las respuestas con las de otras entidades con el fin de relativizar los resultados. La tendencia a nivel de oficina es positiva, es decir, en la última valoración hemos mejorado

con respecto al año anterior. Esta situación también se ha constatado en las encuestas de opinión realizadas internamente, en las que se perciben datos ligeramente superiores en prácticamente la totalidad de los atributos valorados.

Por otra parte la valoración que hacen los clientes sobre su grado de satisfacción general con la calidad de servicio que reciben en las oficinas continúa por encima de los 8 puntos (sobre un máximo de 10).

Se ha seguido publicando, por cuarto año consecutivo, el boletín mensual informativo «**Ibercaja Empresa**» con el que se pretende mantener permanentemente informado al sector empresarial de nuestras actuaciones, ofertas y novedades.

Durante este año se ha incrementado la cobertura con las publicaciones en los principales medios escritos de carácter económico: *Expansión, Cinco Días, El Economista* y en los suplementos dominicales económicos de *El País Negocios* y *El Mundo Mercados*. El plan anual ha contemplado un total de 85 inserciones en estos medios.

CON LOS EMPLEADOS

Política de Comunicación y Participación de empleados

Ibercaja mantiene una comunicación abierta y transparente con sus empleados, facilitando información sobre las actuaciones realizadas desde el área de Recursos Humanos, divulgando temas de interés general para la plantilla, proporcionando e impulsando canales y vías de comunicación ascendente y descendente que garanticen una adecuada comunicación con los empleados y fomenten su participación.

–A través de un Servicio de Atención al Empleado y Jubilado propio, donde empleados y jubilados puedan canalizar todo tipo de dudas, consultas, peticiones de asesoramiento, solicitudes de financiación, etc.

–Realizando estudios de clima periódicos que nos permitan conocer la opinión de los empleados sobre diversos aspectos de la Entidad.

–Informando en cada momento de las novedades relativas a Recursos Humanos, facilitando el acceso a la Normativa que en cada caso puedan precisar.

–Editando mensualmente el boletín «RRHH Informa» donde se recogen todo tipo de indicadores de gestión de RRHH (nombramientos, ascensos, nuevas incorporaciones) y se divulgan temas de interés general para la plantilla: ¿Sabías qué?, La nómina, Apuntes sobre RSC, Recomendaciones en Prevención, Medio Ambiente, etc.

–Publicando anualmente informes sobre la Evolución de la Plantilla.

–Poniendo a disposición de los empleados un Portal del Empleado, como herramienta de comunicación ascendente y descendente.

–Poniendo a disposición de los empleados el canal «Buzón Director RRHH Responde» a través del Portal, donde poder trasladar dudas, sugerencias, inquietudes... directamente al Director de Recursos Humanos.

–Colaborando en cada número de la revista interna *Crónica Ibercaja,* divulgando artículos de interés en materia de Recursos Humanos.

–Constituyendo un Grupo Cultural y Recreativo, donde se impulsan actividades lúdicas que favorezcan la participación y relación social entre los empleados.

Portal del Empleado

Una de las novedades de este año 2010 ha sido la creación de un nuevo espacio denominado «Informa RRHH», cuya finalidad es la de facilitar mayor información sobre asuntos relativos a Recursos Humanos al colectivo de empleados y jubilados de la Entidad, con el valor añadido de poder acceder a esta información desde un ordenador con acceso a Internet a cualquier hora del día.

Este nuevo espacio ha incorporado en 2010 temas relacionados con oposiciones internas, boletines periódicos, Políticas de Recursos Humanos, Plan de Formación, etc., manteniendo de este modo la comunicación con empleados que se pudieran encontrar en situación de baja o excedencia.

Por otra parte, el Portal del Empleado ha servido de escenario en 2010 para el lanzamiento de la campaña «Solidaridad con Haití», a través de un espacio solidario habilitado para recaudar fondos de ayuda a los damnificados.

Cerca de 2.000 empleados participaron en esta iniciativa solidaria. El importe total recaudado por Ibercaja y sus empleados se canalizó a través de **Cáritas** y **Cruz Roja Española**.

Encuestas de Clima Laboral

Se realiza con una periodicidad bianual un seguimiento del Clima Laboral a toda la plantilla, con el fin de conocer la evolución de la opinión que tienen los empleados sobre los principales aspectos que intervienen en su actividad diaria y poder identificar nuevas oportunidades de mejora.

En 2009 se realizó un seguimiento con una muestra representativa de 300 empleados pertenecientes a distintos ámbitos de la organización. Para 2011 se tiene previsto efectuar un Estudio de Clima completo dirigido a todos los empleados.

Boletín Mensual «RRHH Informa»

Durante este año 2010, se ha incorporado al boletín una nueva sección destinada a difundir temas ligados al Sistema de Gestión Ambiental, que contiene tanto información como recomendaciones.

Indicadores en Comunicación y Participación	Año 2010
Consultas Servicios de Atención al Empleado	4.070
Correos recibidos y contestados a través del Buzón «El Director de RRHH responde»	51
Empleados participantes en actividades del Grupo Cultural y Recreativo	728

Recursos Humanos está abierto, en todas sus unidades, a responder a las necesidades de información de los empleados, por el procedimiento que consideren oportuno (correspondencia interna, teléfono, correo electrónico, entrevista personal...), manteniendo en todo momento la confidencialidad debida a cada consulta.

Otros importantes canales de comunicación son:

Convención anual de Directivos

En la que el Presidente y el Director General analizan la evolución de la Caja al cierre del ejercicio y los principales retos y acciones previstas para el siguiente año.

Encuentros con la Dirección

Reuniones periódicas de directivos con empleados de la Red de Oficinas, presentación de proyectos, seminarios formativos, etc.

Crónica Ibercaja

Revista de publicación bimestral que contiene artículos sobre la Actividad Financiera, la Red de Oficinas, los Empleados, la Obra Social, etc.

Información Diaria

Medio de divulgación interno que diariamente informa a los empleados, en el puesto de trabajo, de los aspectos novedosos de carácter comercial, operativo, funcional, del SG Ambiental, de Recursos Humanos, de la Obra Social, etc., dando acceso a las instrucciones y normativa que en su caso puedan precisar para su gestión.

La Normativa de Ibercaja

Conjunto de instrucciones, normas, referencias e indicaciones, de carácter comercial, operativo o funcional, y de obligado cumplimiento, accesible en cada puesto de trabajo, que constituye la única y común referencia de la normativa interna.

Ibercaja solidaria

Espacio virtual disponible en el Portal del Empleado, donde cualquier empleado que forme parte activa de alguna organización solidaria puede aportar información y animar al resto de empleados a colaborar en su tiempo libre en alguno de los proyectos propuestos en este espacio.

POLÍTICA DE DIÁLOGO SOCIAL

Las relaciones laborales en Ibercaja se fundamentan en el diálogo abierto y transparente con la representación de los empleados.

Estas relaciones tratan de facilitar la implicación y compromiso mutuo, con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de las personas que trabajan en Ibercaja.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?

–Manteniendo reuniones frecuentes con los representantes de los empleados.

–Alcanzando acuerdos con las Secciones Sindicales que permitan mejorar las condiciones establecidas en Convenio Colectivo.

–Buscando soluciones consensuadas ante situaciones concretas que puedan plantearse, evitando la confrontación.

–Haciendo partícipe a la representación de los empleados de cuantos proyectos e iniciativas afecten a las condiciones sociales y laborales de los empleados.

–Proporcionando la información y los medios necesarios para que la representación de los empleados realice adecuadamente su labor.

El marco básico de negociación es el Convenio Colectivo del sector de Cajas de Ahorros, a partir del cual, y en virtud de diferentes acuerdos específicos de la Entidad, quedan regulados todos los aspectos relacionados con la política de personal.

En desarrollo del Convenio Colectivo, y con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, Ibercaja ha venido realizando históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores, que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por Convenio. Por ello, además de mantener un diálogo permanente con diversos representantes de la Entidad, durante el último año se han firmado 2 acuerdos con los representantes sindicales:

–Acuerdo sobre desarrollo del proceso de elecciones sindicales 2010 (16.09.2010).

–Plan de Igualdad de Ibercaja (21.12.2010).

Sobre el período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos, se cumple lo estipulado en la legislación vigente.

Representación sindical

La representación colectiva de los empleados de la Institución la ostentan los distintos delegados de personal, comités de empresa y secciones sindicales constituidos dentro de su ámbito de actuación.

Delegados de personal: **26**.

Comités de Empresa: **10**.

Central Paraíso, Urbanas y Provincia de Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara, Madrid, Barcelona, Valencia y Lérida.

Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja: **5**.

–Asociación de Cuadros de Ibercaja (ACI).

–Comisiones Obreras (CC.OO.).

–Confederación General del Trabajo (CGT).

–Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorros (CSICA).

–Unión General de Trabajadores (UGT).

Participación en Órganos de Gobierno

Como se ha puesto de manifiesto en el capítulo 4 «El Buen Gobierno», los empleados están representados en los Órganos de Gobierno de la Entidad de los que forman parte con la siguiente participación:

–11 Consejeros en la Asamblea General.

–1 Vocal en el Consejo de Administración.

–1 Vocal en la Comisión de Control.

–1 Vocal en la Comisión Ejecutiva.

Para facilitar la labor de información de los representantes legales de los empleados, Ibercaja pone a disposición de todas las Secciones Sindicales y de los Comités de Empresa la Intranet corporativa con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

Indicadores en diálogo social	Año 2010
Acuerdos firmados con Secciones Sindicales	2

CON LOS PROVEEDORES

La comunicación con los proveedores se establece mediante:

–Contactos directos y periódicos.

–Reuniones de seguimiento.

–Entrevistas y encuestas de evaluación.

CON LA SOCIEDAD

Ibercaja por su compromiso social, su vocación de servicio y su arraigo popular, está permanentemente atenta a las demandas y necesidades que surgen en su ámbito de actuación.

Para conocer el grado de relevancia y prioridad de éstas, la Caja tiene establecidas varias vías de comunicación entre las que cabe mencionar las siguientes:

–El Consejo de la Ciudad de Zaragoza, que se configura como un mecanismo participativo de carácter consultivo de las principales organizaciones económicas y sociales de un municipio que incide especialmente en el campo del desarrollo local y de planificación estratégica urbana.

Ibercaja es miembro del mismo formando parte de su Plenario, junto con los representantes de los grupos municipales y de entidades sociales, universitarias, empresariales y sindicales. Esta participación le permite a Ibercaja conocer de primera mano las actuaciones que realiza el Ayuntamiento de Zaragoza y las demandas y reivindicaciones de los agentes sociales y asociaciones vecinales de dicha capital.

–La relación fluida con instituciones, asociaciones empresariales y sindicales, universidades, centros educativos, colectivos, ONG, clubes de calidad, etc.

–Los estudios, evaluaciones y consultas realizados para valorar el grado de aceptación de las actuaciones de la Caja.

–Las evaluaciones realizadas por los usuarios y participantes en programas y actividades de los Centros de la Obra Social.

–La organización, impulso y colaboración en congresos, certámenes y acciones culturales, científicas, asistenciales y divulgativas.

–Los estudios, evaluación y análisis de empresas vinculadas al sector, consultoras y certificadoras.

7 RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7.1. CLIENTES

La actividad financiera de Ibercaja abarca a todos los colectivos: economías domésticas, jóvenes, mayores, colectivo agrícola, banca personal, empresas, comercios, profesionales, instituciones, asociaciones, etc., y está basada en una amplia oferta de productos y servicios que tratan de cubrir todas las necesidades de los integrantes de los mencionados colectivos.

Tipología de los clientes

	2008	2009	2010
Número total de clientes	**2.298.083**	**2.335.541**	**2.309.118**
Tipología de clientes (número)			
Particulares	2.147.372	2.183.501	2.154.547
Jóvenes (< 25 años)	416.044	384.195	365.425
Mayores (> 65 años)	381.771	362.928	367.548
Inmigrantes	298.904	304.522	309.123
Empresas	**53.298**	**54.725**	**55.483**
Instituciones	**45.968**	**47.954**	**49.510**
Antigüedad media de los clientes (en años)	16,32	15,64	15,21
Número de clientes nuevos	126.089	288.080	257.885

POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Ibercaja entiende que la calidad de servicio es un derecho del cliente. Somos conscientes de que nuestros clientes necesitan la máxima calidad en los productos y servicios que les ofrecemos. Para ello aplicamos la mayor exigencia en los procesos internos que hacen posible que la relación con los clientes tenga el aporte de valor que necesitan.

Dentro su política de relación con los clientes, Ibercaja tiene establecido el siguiente decálogo: «**Nuestro Compromiso con el Cliente**».

1. **Nos comprometemos a atender** a todos nuestros clientes en todas nuestras oficinas, centros y servicios, **con plena cortesía y confidencialidad y en un entorno agradable y discreto.**
2. Nos comprometemos a que nuestros clientes tengan **el mejor y más completo asesoramiento personal.**
3. **El cliente tiene derecho a preguntarnos** hasta resolver todas sus dudas.
4. Nos comprometemos a **un servicio sin errores o a su rápida y prioritaria resolución.**
5. El cliente tiene derecho a decirnos lo que no le satisface del servicio **y a que nos pongamos en su lugar.**

6. **El tiempo de los clientes es muy valioso para nosotros**; nos comprometemos a dar un servicio rápido. En situaciones o momentos en que esto no sea del todo posible pondremos todo nuestro interés en que la espera sea corta y grata.
7. Nos comprometemos a que **nuestros cajeros automáticos** y demás máquinas de autoservicio **presten el servicio adecuado**.
8. Nos comprometemos a enviar a nuestros clientes **el correo puntualmente** y a que tengan una **atención telefónica rápida y eficaz**.
9. **El cliente tiene derecho** a un trato excelente sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.
10. Nos comprometemos a que nuestros clientes puedan apreciar que **Ibercaja es la mejor entidad financiera que puedan elegir**.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Para Ibercaja es importante satisfacer las necesidades financieras de sus clientes proporcionándoles cercanía, profesionalidad, innovación y calidad. La profesionalidad es uno de los valores corporativos de la Caja que se transmite en eficacia, agilidad, integridad, rigor y transparencia, facilitando entre otros servicios a nuestros clientes:

–Asesoramiento y atención personalizada, mediante la actualización de la oficina tradicional a las exigencias del mercado, desarrollando a lo largo de los años una nueva concepción de la relación de la oficina con sus clientes. Esta adaptación ha supuesto cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de los clientes y la Red de Oficinas.

–Desarrollo de nuevas líneas de trabajo en la atención a los clientes, como:

–Banca Personal.

–Creación de la figura de Gerente de Banca Personal.

–Nueva herramienta de gestión: Servicio Integral de Orientación al Cliente (SIOC).

–Productos en condiciones especiales.

–Multicanalidad.

–172 Oficinas de Atención Especial (OAE).

–Plan Comercial General específico.

–Formación diferenciada.

–Productos de activo y pasivo con condiciones preferentes para los clientes.

–Desarrollo de acciones comerciales locales (patrocinios, conferencias, etc.).

DISPONIBILIDAD PARA LOS CLIENTES

A la transformación realizada en la oficina de Ibercaja –convertida en centro de asesoramiento y aportación para los clientes– se une la apuesta por una gestión multicanal. Se incrementan los canales alternativos a la oficina: cajero automático, teléfono, Internet, te-

léfono móvil, etc., que ejercen un papel complementario y configuran una oferta que permite al cliente atender por esta vía gran parte de sus necesidades financieras y de servicios de forma ágil y segura las veinticuatro horas del día, y los 365 días del año.

Ibercaja ha realizado un importante esfuerzo de inversión en aplicaciones informáticas para los cajeros, que facilitan la navegación del usuario presentando los servicios a los que puede acceder de una manera más intuitiva. A través de los cajeros de la Entidad, el cliente puede realizar desde un reintegro en efectivo, hasta operatoria tan variada como compra de entradas de espectáculos, recarga de teléfono móvil, pago y domiciliación de recibos o envío de remesas a otros países.

La Caja tiene incorporados ocho idiomas en las opciones de los cajeros automáticos (español, catalán, euskera, gallego, inglés, francés, alemán y rumano). Con esto, se pretende facilitar el acceso de un mayor volumen de clientes a las ventajas del autoservicio, intentando ampliar la cobertura óptima para nuevos residentes.

BANCA ELECTRÓNICA Y TELEFÓNICA

Los clientes de la Caja son cada vez más proclives al uso de estos canales y así lo corroboran las cifras: el incremento por una parte en el número de usuarios (que se produce en todos los grupos de población) y por otra en la frecuencia de uso de los mismos y su reflejo tanto en el aumento de las operaciones como en la tipología de las mismas.

Los desarrollos en el ámbito de los canales a distancia buscan la mejora de la eficacia y la eficiencia en la relación con los clientes. Esas mejoras se traducen en dar respuesta a sus demandas y se reflejan en la calidad de servicio que perciben. Por ello durante este año las líneas de desarrollo se han centrado en:

MEJORAS EN LA OPERATIVA

–**El servicio IB-Broker**, diseñado para facilitar su uso según los diferentes perfiles de clientes operantes en valores que incorpora nueva operatoria y funcionalidades para la gestión de las carteras.

–**Nuevas medidas de seguridad**, que han incorporado una nueva funcionalidad de definición de límites y operabilidad en banca electrónica y telefónica.

–Ampliación de **operatoria en comercio exterior** en el ámbito empresarial.

–**Productos**: a lo largo de todo el año se ha modificado la oferta de productos de contratación on-line para particulares con el fin de que los clientes encuentren en este canal productos de fácil comprensión y con rentabilidades ajustadas al mercado: Depósitos, Fondos de Inversión, etc.

–Se mantienen también servicios que mejoran la relación Cliente-Caja como el de alertas al móvil y al correo electrónico. Las alertas que el cliente puede seleccionar están relacionadas con sus cuentas, con información sobre algunos movimientos que él considera de su interés o con sus tarjetas, para mayor seguridad en las transacciones tanto en cajeros como en comercios, o con sus operaciones de valores, para mejor gestión de las operaciones en el mercado bursátil.

Mejora de las acciones de difusión y comercialización de la banca a distancia. Se han centrado en tres áreas:

1. **Difusión de las posibilidades del servicio** entre los clientes de la Caja que todavía no han utilizado estos servicios. El objetivo ha sido informar sobre las dos modalidades disponibles: solo consultas y consultas y operaciones.
2. **La adaptación del servicio Ibercaja Directo a las necesidades y características de los clientes**. Para ello se ha ampliado el número de versiones y adaptaciones para facilitar la operatividad, ya que su diseño responde al análisis de la experiencia de cliente.

   Además de las webs principales que podríamos denominar estándar, que son las utilizadas de forma más extensa por los clientes (una para personas físicas y otra para negocios), hay disponibles en estos momentos siete variaciones de la banca electrónica. Estas variaciones permiten la personalización transaccional y de consulta así como de información comercial.
3. **Atención post venta**. Se ha reforzado el control y verificación continua del servicio de consultas telefónicas y por e-mail, con el objetivo de mejorar la calidad y agilidad en las respuestas.

Otro espacio de relación importante de la Caja con clientes y no clientes es la web pública www.ibercaja.es. En ella se puede encontrar información tanto comercial como institucional. Aprovechando las facilidades que ofrece la tecnología, a los actuales servicios de información mediante newsletters (clientes particulares y empresas) y boletines (culturales y formativos patrocinados por la Obra Social) y servicios de noticias sobre la Entidad, se han añadido otros como el de avisos de inmuebles en venta. Estas utilidades resultan muy interesantes para que quienes lo deseen, puedan estar permanente y puntualmente informados, sin necesidad de desplazarse y de forma respetuosa con el medio ambiente.

Canales de relación con los clientes

	2008	2009	2010
Número de oficinas	1.085	1.085	1.076
N.º de cajeros automáticos	1.174	1.207	1.181
N.º de tarjetas emitidas	1.156.636	1.149.482	1.123.246
N.º de tarjetas de crédito	485.810	480.575	473.537
N.º de tarjetas de débito	670.826	668.907	649.709
N.º de operaciones a través de cajeros propios realizadas por clientes propios y de terceros	41.028.804	40.772.844	39.031.498
N.º de operaciones de cajeros propios y de operaciones de clientes propios en cajeros ajenos	46.298.144	46.007.493	44.028.087
N.º de operaciones a través de TPV propios y de terceros realizadas por clientes propios	38.948.420	41.348.639	44.823.801
N.º de operaciones a través de TPV propios realizadas por clientes propios y de terceros	13.787.881	15.688.408	17.783.699
N.º de clientes de Banca telefónica	718.012	784.421	852.769
N.º de clientes de Banca Internet	792.924	868.735	945.484
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	3	3	3
N.º de operaciones a través de canales a distancia	84.117.157	98.390.361	105.613.293
N.º mensual de páginas consultadas en Internet	2.086.033	3.291.667	3.805.810
N.º de llamadas atendidas en el servicio telefónico	294.207	262.646	237.926
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	94%	95,80%	96%
Correspondencia virtual			
Mensajería virtual			
Número de clientes	39.381	43.787	48.610
Número de alertas vivas	59.537	71.212	83.424
Avisos Atención enviados			
Móvil, e-mail, buzón IB Directo	962.040	996.703	1.252.389

SEGURIDAD

La confianza que manifiestan los clientes y que se constata en su fidelidad es una respuesta a la permanente importancia que la Caja da a la seguridad de los servicios que presta.

En este sentido hay que destacar que Ibercaja lleva varios años aplicando medidas de técnicas de protección y prevención contra el fraude, informando periódicamente a los clientes de los riesgos y las precauciones que debe tomar para prevenirlos.

Por otra parte, para garantizar la seguridad física en las oficinas, el departamento de Bienes coordina y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa legal, como la adecuación de las oficinas al acceso y comodidad de todas las personas.

Todas las oficinas de Ibercaja tienen instalados elementos de seguridad avanzados, que cumplen las normas legales, velando por la seguridad de clientes y empleados, para poder minimizar el riesgo de atracos o robos. La información que recoge todas las normas sobre seguridad, está accesible a todos los empleados en la Intranet de Ibercaja. Asimismo, la Caja dispone de un departamento de Seguridad que canaliza todas las actuaciones relativas a la seguridad de personas y oficinas.

LOS SISTEMAS QUE HACEN POSIBLE Y AYUDAN AL PROGRESO

La tecnología y los sistemas ayudan al desarrollo de los proyectos. Son herramientas imprescindibles que Ibercaja utiliza para conseguir la adecuación y renovación de instalaciones y equipamientos que garanticen un mejor servicio para las necesidades de los clientes y de la Caja.

En el año 2010 se ha trabajado en la implementación de las siguientes aplicaciones:

Captura digital de DNI y firmas de clientes. Permite la visualización de firmas y de condiciones de disposición de los contratos.

Nuevo aplicativo de Testamentarías. Informa a la oficina de todos los pasos a seguir para la tramitación de una testamentaría como consecuencia del fallecimiento de un cliente.

Nuevos avances en SIOC (Servicio Integral de Orientación al Cliente). Mejoran la información sobre la tipología, perfil inversor, posicionamiento y evolución de cada cliente de cara a facilitar el asesoramiento y la prestación de los servicios demandados.

Nuevo CRM. Línea de trabajo encaminada a mejorar la comunicación comercial con nuestros clientes, en cuanto que se adaptan los mensajes y comunicaciones a cada cliente en función de su tipología y situación.

Con estas aplicaciones se refuerzan de forma importante los siguientes aspectos:

–Mejora de control y riesgo operativo.

–Importante simplificación de procesos.

–Reducción del consumo de papel.

EL ACCESO FÍSICO A LAS OFICINAS

Ibercaja lleva a cabo un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a las oficinas. Desde el año 2005 se ha efectuado la conversión de gradas a rampa en 89 oficinas, habiéndose realizado la conversión en 11 de ellas durante el año 2010. Todas las oficinas de nueva apertura, a partir del año 2005, incorporan rampa de acceso.

EDUCACIÓN FINANCIERA

La Caja trata de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen mayor impacto en las economías particulares de sus clientes. El conocimiento preciso de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de los productos y servicios, así como el asesoramiento, se hace más necesario en los momentos de crisis económica.

–Uno de los pilares sobre los que Ibercaja asienta su estrategia de clientes es la formación impartida a sus empleados que cuentan con una sólida preparación en materia económica, financiera y fiscal. El Plan de Formación desarrollado por la Entidad facilita a los empleados conocimientos y habilidades para ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.

–Ibercaja se adhirió en mayo de 2010 al Convenio de colaboración suscrito por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España para desarrollar el **Plan de Educación Financiera 2008-2012** que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar sus decisiones financieras.

La primera acción ha consistido en la elaboración de unas fichas educativas que contienen unos consejos básicos de economía familiar y una descripción sencilla y amena de los principales productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado. Las fichas están disponibles en la página web de Ibercaja que también contiene enlaces a las páginas: «Finanzas para todos» de la CNMV y «Red Española» –Educación Financiera– de la CECA.

–Se ha continuado con el Proyecto una Empresa en Mi Escuela –EME– iniciado en años anteriores. El propósito de este proyecto es la constitución y puesta en marcha de una verdadera empresa –cooperativa– por parte de distintos grupos de alumnos. Se desarrolla de manera tutelada, por técnicos y profesores, durante el curso escolar.

La participación en el proyecto EME adquiere un mayor sentido porque cuenta con un importante contenido social, educativo y económico, y tiene un doble objetivo: familiarizar a los escolares con las prácticas bancarias y ayudarles a desarrollar el «espíritu emprendedor» como germen para la creación del tejido empresarial, base de la riqueza de un país.

En el curso 2009-2010 se han incorporado nuevos alumnos y centros educativos, acabando con más de 225 participantes.

–Como paso previo a la contratación de los productos de riesgo, se entrega al cliente una simulación de las cuotas del préstamo mediante la que se dan a conocer los importes de amortización e intereses que devengará la operación durante el período contratado a tipo fijo y se informa de su posible variabilidad en función de las oscilaciones de los tipos de interés según el índice al que estén referenciados.

–En los Centros Culturales de la Obra Social de Ibercaja, se programan habitualmente ciclos de conferencias que abordan temas económicos de actualidad.

RECEPTIVIDAD ANTE LAS RECLAMACIONES

Ibercaja valora las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes como una importante fuente de información para detectar errores y rectificar actuaciones. Es también, una oportunidad que brinda el cliente para darle una satisfacción y reforzar su confianza.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja ha establecido un **Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**, ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras, y ha implementado un nuevo proceso operativo que actualiza y mejora el Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones dotándolo de una mayor eficiencia para agilizar la tramitación de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y sistematizar la información recibida para mejorar su utilización interna y la calidad de los informes públicos.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS

En el año 2010 se han recibido 784 quejas y sugerencias relacionadas con la atención y la calidad del servicio y 1.635 reclamaciones, cuya evolución y resultados se detallan en el siguiente cuadro:

	2008		2009		2010	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	**877**	**51**	**878**	**39**	**784**	**32**
Reclamaciones (con repercusión económica)						
Resueltas a favor del cliente	389	46	519	38	500	31
Resueltas a favor de la Entidad	399	47	704	51	1.094	67
Reclamaciones pendientes de resolución	57	7	134	10	24	1
Inadmitidas y desestimadas			13	1	17	1
Total reclamaciones	**845**	**49**	**1.370**	**61**	**1.635**	**68**
TOTALES **Quejas y sugerencias y reclamaciones**	1.722	100	2.248	100	2.419	100

El número de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones con relación al número total de clientes de la Entidad registra una *ratio* por cada 1.000 clientes de 1,05.

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 27,28 días para el total de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y en 33,56 días para las Reclamaciones. En el año 2009 estos mismos plazos eran de 28,88 y de 34,99 días respectivamente.

MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES

	2008		2009		2010	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Servicios a Clientes	189	22	301	22	446	27,28
Operaciones de ahorro e inversión	328	38	484	36	690	42,20
Operaciones de financiación	165	20	290	21	172	10,52
Medios de pago	72	9	140	10	235	14,37
Seguros	69	8	57	4	79	4,83
Varios	22	3	98	7	13	0,80
TOTAL	**845**	**100**	**1.370**	**100**	**1.635**	**100**

El cliente puede acudir también para tramitar sus quejas y reclamaciones al **Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros** y a los **Organismos Supervisores** en función de la reclamación de que se trate.

Reclamaciones presentadas al Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros y en los Organismos Supervisores:

	Defensor del Cliente		Banco de España		CNMV		Totales	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Favorables al cliente	40	38	23	17			63	25
Favorables a la Entidad	31	29	23	17	2	29	56	22
Allanamientos			7	5			7	3
Inadmitidas/archivadas	35	33	7	5	1	14	43	17
Pendientes resolución			78	56	4	57	82	33
TOTAL PRESENTADAS	**106**	**100**	**138**	**100**	**7**	**100**	**251**	**100**

En el año 2010 no se ha planteado ninguna reclamación ante la Dirección General de Seguros.

ESTRATEGIA CON LOS CLIENTES

ECONOMÍAS DOMÉSTICAS

Las familias constituyen el núcleo de población sobre el que Ibercaja centra prioritariamente su atención. Para contribuir a su desarrollo y bienestar la Caja viene diseñando campañas y productos específicos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades que se producen en el ámbito familiar y facilitar a sus miembros el acceso a los servicios financieros en condiciones ventajosas y atendiendo a las circunstancias que puedan afectarles en cada época.

A pesar de la coyuntura económica, Ibercaja ha continuado ofreciendo financiación a precios competitivos.

Se han creado productos adaptados a la nueva situación económica y entre otras iniciativas, dentro de la nueva gama de productos de HIPOTECA BONIFICADA creados en el año 2010, se ha incorporado una bonificación nueva que es la contratación de un seguro de protección de pagos o un seguro de accidentes con subsidio que favorece a los clientes en situaciones adversas. Por tener contratado uno de estos seguros el cliente recibe una bonificación que reduce el tipo de interés que paga por su préstamo de vivienda.

ACCESO A LA VIVIENDA

Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su historia por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda. Asumiendo que solo una financiación responsable satisface la necesidad del cliente, Ibercaja facilita información previa detallada sobre el riesgo que conlleva contratar un préstamo.

INICIATIVAS DE IBERCAJA PARA FAVORECER EL ACCESO A LA VIVIENDA

A lo largo del año 2010 se han realizado ofertas para facilitar el acceso a la vivienda mejorando las condiciones de los préstamos de vivienda mediante «Hipotecas Blandas» con tipos de interés de EURIBOR + 0% durante períodos de entre 3 y 5 años y con una carencia de amortización de 3 a 5 años. Con este mismo fin, se han realizado ofertas que establecían la gratuidad en la cuota de intereses durante los primeros tres meses de vida del préstamo de vivienda.

Dentro del vigente Plan Estatal de Vivienda 2009/2012, se han formalizado 2.335 operaciones por 226.670.477 euros. Ibercaja está reconocida como «**Entidad Colaboradora Preferente**» y participa en la **Mesa de Seguimiento de dicho Plan**, al figurar entre las entidades financieras españolas más implicadas en la financiación de la vivienda protegida (VPO).

INICIATIVAS DE IBERCAJA PARA AYUDAR EN SITUACIONES CRÍTICAS

Nuestra política de concesión de préstamos incluye entre sus objetivos evitar la morosidad, estudiando cada operación individualmente. No obstante, somos conscientes del elevado endeudamiento alcanzado por algunos hogares españoles. Unas deudas que debido a la inestabilidad del mercado laboral están afectando seriamente a muchas familias.

En Ibercaja, estamos analizando caso por caso, para ofrecer soluciones que permitan atender con total flexibilidad el cumplimiento de los compromisos adquiridos por nuestros clientes.

LOS JÓVENES

Ibercaja se esmera en promover la cultura financiera y en atender todas las posibles necesidades de sus clientes. En el modelo de gestión que viene tradicionalmente manteniendo con niños y jóvenes se evidencia claramente la dualidad de compromisos que sostiene como entidad financiera y como entidad implicada socialmente.

Bajo las denominaciones genéricas de **Línea + Joven** y **Red Joven** se integran dos amplias gamas de productos especialmente orientados a niños y jóvenes respectivamente, donde resultan prioritarios los fines de índole social como son la creación de hábitos de conducta y de previsión de futuro, muy recomendables para familiarizar a estos colectivos en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro.

La oferta que se ha ido poniendo en marcha para los niños en los últimos años puede considerarse ya completa y adecuada para cubrir tanto las posibles necesidades financieras como los objetivos educativos que Ibercaja y los padres persiguen para estas edades:

–**La Cuenta Infantil + Joven** está especialmente pensada para ser la primera cuenta del niño, donde pueda ir ingresando periódicamente sus ahorros para familiarizarse con el valor del dinero e ir creando el hábito del ahorro.

Además, existen dos tipos de programas de ahorro que generalmente son promovidos y realizados por adultos para distintas finalidades:

–**El Ahorro + Joven**: cuenta de elevada retribución a la que se pueden asociar, con la cadencia que se quiera, programas de ahorro para determinadas finalidades futuras: estudios, etc.

–**El Plan de Ahorro + Joven**: programa de ahorro de elevada rentabilidad, soportado sobre una cuenta de seguros en la que el padre es el titular y el beneficiario final es el niño.

La oferta financiera para niños se ve complementada además con diversos servicios de interés:

–**Web Dibercaja**, con un enfoque de carácter lúdico-educativo.

–**Diberlibros**, iniciativa para promover el hábito de la lectura.

–**Eventos Infantiles** que ofrecen una alternativa de ocio en períodos vacacionales.

–**Actividades culturales**: con apoyo de la Obra Social, dirigidas a reforzar la labor educativa de padres y colegios a lo largo del año y en todo el territorio nacional.

Programas sociales: Ibercaja está presente asiduamente en diversos programas de carácter social dirigidos directa o indirectamente a los niños, por ejemplo:

–La participación en el mantenimiento del Carné Familiar, proyecto social de la Dirección General de la Familia del Gobierno de Aragón, dirigido inicialmente a identificar y apoyar a los miembros de las familias numerosas.

–El apoyo a la Federación Aragonesa de Familias Numerosas.

–El patrocinio del Servicio de Orientación Profesional que CEPYME Aragón presta regularmente a los colegios y alumnos interesados.

Los jóvenes, a su vez, cuentan tradicionalmente en Ibercaja con una de las ofertas de productos y servicios específicos más completas del mercado, capaces de cubrir todas las necesidades de ahorro, financiación, servicios, o seguros de estos clientes.

–**Cuenta Joven, Tarjeta Joven, e Ibercaja Directo Joven** son los tres productos básicos que se ofrecen exentos de cuotas o comisiones de mantenimiento para los jóvenes menores de 26 años, que permiten al joven cliente disfrutar de un completo servicio financiero que ayudan a lograr su integración financiera y social en cualquier momento o lugar.

–**Hipoteca Joven**. A lo largo de 2010 se han ido extinguiendo los convenios suscritos con los Ayuntamientos de Madrid, Zaragoza y Valencia, quedando vigente el de La Rioja. Por estas líneas se han formalizado en el año un total de 2.423 operaciones por 368 millones de euros. Independientemente de la finalización de la vigencia de estos convenios, se continúa ofreciendo hipotecas al sector joven en las condiciones más adecuadas a sus circunstancias.

Ibercaja está también presente en la Universidad. Hay que destacar:

–Patrocinio de las Becas Erasmus con la Universidad de Zaragoza.

–Pago de matrículas a través de oficinas, cajeros, domiciliación en cuenta, etc.

–Préstamo de matrícula y préstamo de posgrado para que puedan hacer frente de manera fraccionada a estos gastos.

–Acciones de bancarización y bienvenida en distintos campus españoles en los que se ofrece a los nuevos alumnos universitarios un paquete de autoservicio financiero gratuito (cuenta, tarjeta e Ibercaja Directo) y un regalo de bienvenida ligado a su nuevo cometido profesional.

–«Anticipo de Beca» que tiene por finalidad adelantar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.

Los jóvenes tienen su propia página dentro de la web pública de Ibercaja. En ella pueden encontrar, además de una oficina Joven Virtual, servicios de utilidad como: venta de entradas de una parte importante de los cines y teatros de España, programas de actividades culturales y deportivas promovidas por Ibercaja, ofertas de viajes, etc. Como elemento más representativo tenemos el programa Carné Joven.

Los Centros Culturales, Bibliotecas y Salas de Estudio de Ibercaja orientan sus actividades prioritariamente a los jóvenes. Se colabora con diversas Universidades en proyectos docentes y de investigación, y con los Centros Educativos en programas de orientación universitaria y profesional y en actividades didácticas complementarias de la formación impartida en las aulas.

Ibercaja apoya también iniciativas que tratan de desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, como la participación en la fase aragonesa de las Olimpiadas de Matemáticas, Física, Biología y Geología, etc., todo ello se complementa con la convocatoria de diversos Concursos, Premios y Becas para aportar un mejor futuro a los jóvenes.

En el año 2010 se han convocado las siguientes becas y premios:

–«Becas nacionales Ibercaja de Investigación».

–«Becas Posdoctorales Ibercaja de Excelencia en Investigación».

–«Becas de continuación de estudios y perfeccionamiento para músicos».

–«Becas Ibercaja para estudios de perfeccionamiento Ciclo Jóvenes Intérpretes».

–«Premio de Pintura Delegación del Gobierno en Aragón».

–«Concurso de cómic y mitología».

–«Premio Ibercaja de pintura joven», convocado en el ámbito nacional.

–«Concurso Ibercaja Reporteros en la Red».

El Laboratorio Virtual Ibercaja (LAV) es un proyecto de la Obra Social cuyo principal objetivo es facilitar la comprensión de los conceptos científicos mediante las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello el LAV ofrece su aula a través de la página web: www.ibercajalav.net.

Zentrumclip es un taller abierto para jóvenes, equipado con las últimas tecnologías para la edición y producción de vídeo en alta definición y punto de encuentro para compartir las experiencias, aprender y desarrollar la creatividad en este campo.

LOS NUEVOS RESIDENTES

Durante los últimos años el crecimiento de este colectivo ha sido inferior que en los años precedentes; no obstante, sigue representando el 8% de los clientes de Ibercaja.

Como productos y servicios específicos a este colectivo destacamos:

–Envío de remesas a sus países de origen mediante la plataforma Bravo –de la que Ibercaja sigue siendo la primera Caja en volumen de operaciones–, que permite abaratar costes en alternativa a otras remesadoras habituales.

–«Tarjeta Multipaís», medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.

–Folletos, comunicados y soportes publicitarios, tanto físicos como a través de la web pública en los 5 idiomas más utilizados por los clientes extranjeros.

–Servicio de interpretación lingüística para inmigrantes que permite desde la oficina de Ibercaja comunicarse telefónicamente a tres bandas con clientes reales o potenciales en la mayoría de las lenguas extranjeras.

MONTE DE PIEDAD

El enfoque del servicio que presta el **Monte de Piedad de Ibercaja** tiene un componente claramente social. Es uno de los más activos de España y, adaptado en la gestión a los tiempos, es un fiel reflejo de las necesidades reales de la sociedad. El importe mínimo del préstamo que se concede es de 60 euros.

ALQUILER DE VIVIENDA

Dentro del ámbito de actuación de la ciudad de Zaragoza, el proyecto «Bolsa de alquiler solidario» se realiza en colaboración con la Fundación Federico Ozanam, con el fin de facilitar el acceso a la vivienda para personas desfavorecidas, especialmente los inmigrantes, que por su condición, aun pudiendo pagar una renta generan desconfianza en los arrendadores. El ofrecimiento a los propietarios de una garantía de cobro del alquiler, de un seguimiento de los inquilinos y de la mediación ante los posibles conflictos que puedan llegar a surgir facilita el proceso.

LOS MAYORES

Ibercaja tiene diseñadas varias líneas de actuación que tratan de dar respuesta a las demandas de este colectivo.

A las personas que tienen domiciliada su pensión se ofrece la posibilidad de anticipar el cobro de la misma, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc.

En el mes de abril 2010 Ibercaja firmó un convenio de colaboración con la empresa Armantis, Sierra de Armantes, S.L.U., con la finalidad de ofrecer a sus clientes ventajas de ayuda a la familia con apoyo de las nuevas tecnologías, que permiten localización de las personas, teleasistencia móvil, y además acceder a una serie de información y asistencia médica, que incluye también situaciones de emergencia en general.

Otros productos comercializados son el Seguro Renta Vitalicia, que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual, o la Hipoteca Inversa.

En septiembre de 2010 comenzó en Cataluña la Campaña Préstamo Anticipo Dependencia, a la que Ibercaja está adherida. Se trata de un producto destinado a financiar anticipadamente las prestaciones económicas autorizadas por la Generalitat de Cataluña en relación con la Ley de Dependencia.

Para canalizar el interés que los mayores tienen de nuevos conocimientos y actualización, los Centros Culturales y los Hogares del Jubilado de Ibercaja han diseñado una parte de su actividad para atender sus demandas, entre las que destacan por su novedad las iniciativas encaminadas a familiarizarles con el uso de la informática y las nuevas tecnologías de la información.

EMPRESAS Y COMERCIOS

Las empresas y comercios constituyen una parte importante de la actividad financiera de Ibercaja. Con el fin de atender sus necesidades y anticiparnos, mejorando el nivel de respuesta a sus demandas, se trabaja activamente en la renovación de la oferta de productos y servicios a estos colectivos.

Ibercaja tiene, también, suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversos Organismos Oficiales y Asociaciones Empresariales. Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores.

APOYO A LA FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

Durante todo el ejercicio 2010 la actividad ha venido marcada por las características del entorno económico, entre las que caben destacar: incremento en los niveles de morosidad, tensiones de liquidez en el sistema financiero y una notable reducción en nuevos proyectos de inversión.

Dentro de este contexto, Ibercaja ha seguido apoyando la financiación empresarial, ofreciendo una amplia gama de soluciones financieras para cubrir las necesidades de la empresa, facilitando los medios necesarios tanto a las empresas que inician su andadura en mercados internacionales como a las que ya tienen experiencia en los mismos. Pero, sobre todo, ha aportado el valor añadido que ofrece un equipo especializado, altamente cualificado, capaz de asesorar con profundidad sobre cuál es la opción más oportuna en cada situación y momento.

Para favorecer la creación de nuevas empresas y comercios, Ibercaja ofrece a los profesionales emprendedores que quieran constituir su propio negocio el «Préstamo mi primera empresa-comercio», un préstamo a largo plazo en condiciones muy favorables.

Ese apoyo a las actividades productivas se pone de manifiesto, en términos globales, en las más de 17.800 operaciones formalizadas en la Red por un importe total de 1.736 millones de euros.

LÍNEAS ICO 2010

Conscientes de la importancia de fomentar las inversiones empresariales y de la relevancia que adquieren este tipo de líneas de financiación para cubrir las necesidades de inversión o de liquidez del empresariado español, un año más, Ibercaja ha firmado el acuerdo de colaboración con el Instituto de Crédito Oficial.

Uno de los indicadores que permiten apreciar el apoyo que se ha prestado en la financiación empresarial es el mantenimiento de la novena posición en el ranking de entidades comercializadoras de la línea ICO Inversión, lo que nos sitúa, por tercer año consecutivo, entre las diez entidades más activas en la gestión de operaciones de esta línea.

Las formalizaciones de la línea ICO Inversión, durante el año 2010, han ascendido a 1.982 operaciones de préstamo y 610 de leasing por un importe total de 167,66 millones de euros, lo que implica un incremento de un 30,06% en número de operaciones y un 21,62% en importes concedidos, en comparación con el año anterior.

CONVENIOS CON SOCIEDADES DE GARANTÍA RECÍPROCA

Los acuerdos que Ibercaja mantiene con este tipo de sociedades en distintas Comunidades Autónomas (Avalia, Avalmadrid, Elkargi, SGR Comunitat Valenciana) se han visto incrementados mediante la incorporación de los convenios firmados en enero de 2010 con dos de las principales Sociedades de Garantía Recíproca de Canarias: Sogapyme y Sogarte. Estos convenios contribuyen a que las empresas puedan conseguir un apoyo a las garantías necesarias para poder acceder a la concesión de financiación.

APOYO A LA GESTIÓN EMPRESARIAL MEDIANTE PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Con el fin de poder dar cobertura a cualquier necesidad de la pyme española, trabajamos en la renovación y adecuación de una amplia gama de productos y servicios: inmovilizado, circulante, servicios, gestión de tesorería, banca a distancia, etc., que faciliten su gestión.

Destacamos los siguientes productos:

–**Póliza Multiproducto**: Incluye en un solo contrato distintas modalidades de financiación del circulante de la empresa: descuento comercial, anticipos de crédito, operaciones de financiación de comercio internacional, crédito, confirming, avales.

–**Factoring**: Se presenta como solución financiera que permite asegurar el cobro de los créditos de las empresas además de anticiparlos en el momento que las necesidades de tesorería lo requieran. Contribuye a reducir gestiones por impagos y morosidad y evitar el riesgo de fallidos por insolvencia en operaciones sin recurso, ampliando la capacidad de financiación y mejorando los ratios de endeudamiento.

–**Coberturas de tipos de interés**: Familia de productos que tienen por finalidad mitigar o eliminar el riesgo de que se incrementen los costes financieros de la empresa como consecuencia de un aumento de los tipos variables a los que suele estar referenciada su financiación.

–**Seguros de riesgo**: Hemos puesto a disposición de las empresas una de las más completas ofertas de seguros para este sector pero, sobre todo, hemos ofrecido un estudio, gratuito y sin compromiso, de las actuales carteras de seguros de la empresa para intentar obtener una mejora en las primas pagadas o en las coberturas de los mismos.

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN Y RSC DE LAS EMPRESAS

«Ganar en competitividad, y ganar en solidaridad». Ese es el objetivo de la Campaña de Comercio Exterior de Ibercaja *«Porque a todos nos importa, exporte desarrollo»,* dirigida a empresas que operan en el ámbito internacional. Ibercaja ofrece asesoramiento y los medios para apoyar a estos negocios y, a su vez, estas compañías destinan a una ONG el 20% que Ibercaja les devuelve de las comisiones pagadas en concepto de transferencias internacionales. Para dejar constancia de su contribución, Ibercaja emitirá un certificado de su participación que podrán acompañar a su memoria anual de RSC.

Además, la Obra Social en colaboración con esta campaña ha realizado una donación por el mismo importe que las empresas adheridas y a las mismas ONG por ellas seleccionadas, lo que nos ha permitido destinar casi 60.000 euros a proyectos esenciales para el desarrollo de Cruz Roja, Medicus Mundi, Unicef, Manos Unidas e Intermon Oxfam.

El mensaje ha calado y el millar de empresas que se han sumado voluntariamente a esta iniciativa han demostrado que el compromiso con esa parte más desfavorecida del mundo global forma también parte de su Responsabilidad Social.

ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO

Mantenemos una política orientada a la excelencia en la calidad de servicio por lo que, para nuestros clientes de este segmento, contamos con un equipo especializado destinado a facilitar, de manera personalizada, el asesoramiento de alto nivel que las empresas pueden requerir.

Dada la importancia que en estos momentos toma la actualización constante de los equipos directivos, Ibercaja ha facilitado su puesta al día en las principales novedades financieras mediante el patrocinio, como única Entidad financiera, de los siguientes eventos:

–Congreso Nacional de pymes en sus cuatro ediciones: Barcelona, Valencia, Bilbao y Madrid, con una asistencia total superior a 4.000 participantes.

–Congreso Nacional de pymes en Zaragoza, Málaga, San Sebastián, Murcia y Palma de Mallorca y Pamplona.

Como resumen, podemos destacar que con la oferta de productos, el lanzamiento de campañas y la puesta en marcha de estas iniciativas, Ibercaja ha puesto de manifiesto que mantiene como objetivo el apoyo al tejido empresarial, como motor imprescindible de desarrollo económico y de creación de empleo, poniendo a su disposición los apoyos y herramientas necesarios para facilitar su gestión y desarrollo.

COMERCIOS

Ibercaja pone a disposición de los comercios minoristas, sin costes adicionales, el **servicio In-Venta**, diseñado especialmente para ayudar al comercio en el análisis y evolución de su negocio, con el fin de ayudarles a mantener sus ventas.

Para los comercios aporta importantes ventajas, entre las que cabe destacar:

–Análisis de sus ventas a través de la facturación gestionada por el TPV de Ibercaja, pudiendo obtener estadísticas por horas, día de la semana, mes o año, así como determinar el importe medio y recurrencia de cada uno de los clientes compradores.

–Realización de CAMPAÑAS dirigidas a determinados clientes para mantenerles informados de sus ofertas.

COLECTIVO AGRÍCOLA

La importante implantación que tiene Ibercaja en el mundo rural, principalmente en Aragón, La Rioja, Guadalajara y Lérida, la convierte en una Caja de referencia en el sector agroganadero con el que tiene establecidas varias líneas de actuación:

Convenio con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural para colaborar con los Grupos de Desarrollo Rural responsables de los Programas Comunitarios LEADER PLUS y PRODER, apoyando la implantación de dichos programas en Aragón, que tienen como objetivo favorecer las condiciones de vida de la población del medio rural.

Así, participa como entidad colaboradora con las respectivas Comunidades Autónomas en informar, tramitar y gestionar el cobro de las Ayudas Comunitarias de la PAC de sus clientes, facilitando anticipos a las subvenciones en condiciones muy ventajosas.

Por otra parte, Ibercaja viene realizando una intensa labor de formación mediante los cursos y seminarios programados por «Ibercide. Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial» y ha puesto a disposición de este colectivo el servicio Ibercaja Documenta, cuya misión es localizar, analizar y difundir la información necesaria para la toma de decisiones técnicas y económicas en el ámbito profesional agrario.

COLECTIVOS PROFESIONALES

La gestión vía colectivos es otra forma de prestar un servicio especializado y diferencial a determinados grupos de clientes que reúnen cierto grado de homogeneidad en sus necesidades y demandas a una entidad financiera.

Los profesionales liberales, los empleados pertenecientes a empresas u organismos con Planes de Pensiones Sistema de Empleo depositados en Ibercaja y otros grandes colectivos como funcionarios, empleados de grandes empresas, etc., con estructuras organizativas propias, son objeto de especial atención y servicio por parte de Ibercaja.

Dicha atención se basa fundamentalmente en una oferta diferencial que busca dar respuesta a sus necesidades de productos, ofreciendo un servicio multicanal y el uso de nuevas tecnologías.

INSTITUCIONES

La colaboración que Ibercaja ofrece al sector público –estatal, autonómico y local– es una muestra más del compromiso que mantiene la Caja con el desarrollo socioeconómico de las personas y los territorios en los que desarrolla su actividad.

Ibercaja es una de las entidades financieras líderes en la colaboración con la Agencia Tributaria Estatal, la Seguridad Social y numerosas administraciones locales (Diputaciones, Cabildos y Ayuntamientos), siendo, a su vez, una de las pocas entidades nacionales reconocida como colaboradora por las Comunidades Autónomas con competencias tributarias plenas en las tres haciendas forales: Vascongadas, Navarra y Cataluña.

También participa activamente en la implantación y difusión de la Administración Electrónica y, en particular, en el pago electrónico, clave fundamental para que las Administraciones Públicas sean capaces de prestar a los contribuyentes servicios no presenciales de componente económico.

En esa línea de colaboración en el entorno de los medios de pago, cabe destacar el convenio suscrito con el Ayuntamiento de Zaragoza para introducir la tecnología «contactless» de los medios para el acceso y pago de servicios municipales, a través de la **Tarjeta Ciudadana** impulsada por el Ayuntamiento de dicha ciudad con el apoyo tecnológico de Ibercaja.

PRODUCTOS CON COMPONENTE SOCIAL

Importes en miles de euros	2008	2009	2010
N.º total viviendas sociales financiadas	**3.668**	**3.211**	**2.335**
Importe financiación viviendas sociales	318.734	299.043	226.670
Importe medio de la financiación viviendas sociales	86,90	93,13	97,01
N.º total operaciones fomento empleo	**135**	**93**	**71**
Importe financiación fomento empleo	3.366	2.685	2.598
Importe medio financiación fomento empleo	24,9	28,8	36,59
N.º total de operaciones de la Línea Joven	**3.253**	**4.872**	**3.078**
Importe financiación matrículas de estudios, posgrados, etc.	13.513	6.841,72	4.104
Importe financiación adquisición de vivienda	259.550	630.439	368.104
N.º total de operaciones ICO-INVERSIÓN NACIONAL 2010 (Pymes)	**2.292**	**1.965**	**2.584**
Importe financiación a pymes	143.264	134.520	165.775
Importe medio financiación pymes	62,5	68,4	64,1
N.º total de operaciones ICO PLAN AVANZA	**2.562**	**2.774**	**1.417**
Número de operaciones a particulares	2.006	1.888	958
Importe de operaciones a particulares	2.172	1.792	911
Número de operaciones a jóvenes y universitarios	–	298	128
Importe de operaciones a jóvenes y universitarios		350	157
Número de operaciones empresas (TIC)	556	588	331
Importe de operaciones empresas (TIC)	5.461	6.439	3.316
Importe total ICO PLAN AVANZA	**7.633**	**8.556**	**4.384**
Monte de Piedad			
Número de operaciones formalizadas en el año*	13.762	15.928	16.896
Número de operaciones vivas a 31/12	11.444	13.138	13.253
Importe total financiado en el año	4.416	4.947	6.743
Importe medio de la financiación en el año	0,321	0,311	0,399

** El 22,59% de los nuevos clientes del Monte de Piedad son inmigrantes.*

Para los datos publicados en el informe RSC del año 2008 fueron utilizados los criterios de formalización y de operaciones vivas indistintamente, en el año 2009 se unificó el criterio.

FINANCIACIÓN DE VIVIENDA A INMIGRANTES

Importes en miles de euros	2008	2009	2010
Número de operaciones	377	327	290
Importe total financiado	46.656	24.804	38.000
Importe medio de la financiación	123,75	76	131,03

7.2. EMPLEADOS

EL EQUIPO HUMANO Y LA GESTIÓN DE PERSONAS

Las personas que trabajan en Ibercaja son el pilar fundamental sobre el que se asienta la estrategia y la actividad de la Institución. Su identificación con la Misión, Visión y Valores Corporativos, su dedicación, profesionalidad, implicación y compromiso con la Misión Institucional, están contribuyendo de forma destacada al desarrollo de la Entidad.

En este contexto, la Dirección de Recursos Humanos tiene la misión de detectar, identificar y facilitar la satisfacción de necesidades de la plantilla, comprometida con su desarrollo profesional y personal, apoyando la consecución de los objetivos de la Entidad.

Sus actuaciones están basadas en los siguientes **principios**, con los que la Dirección de Recursos Humanos se encuentra comprometida:

–Voluntad de servicio.

–Profesionalidad.

–Cercanía.

–Confidencialidad.

–Coherencia.

–Compromiso con la mejora continua.

Las **políticas** definidas desde la Dirección de Recursos Humanos están alineadas en todo momento con la visión y estrategia operativa de la Caja, apostando claramente por el desarrollo de las personas, todo ello bajo un marco de mejora continua, de acuerdo con los principios de respeto a **la legalidad, rigor y diálogo social**.

Estas políticas son conocidas y difundidas a la plantilla, a través de los diferentes canales institucionales (Intranet, portal del empleado, boletines internos).

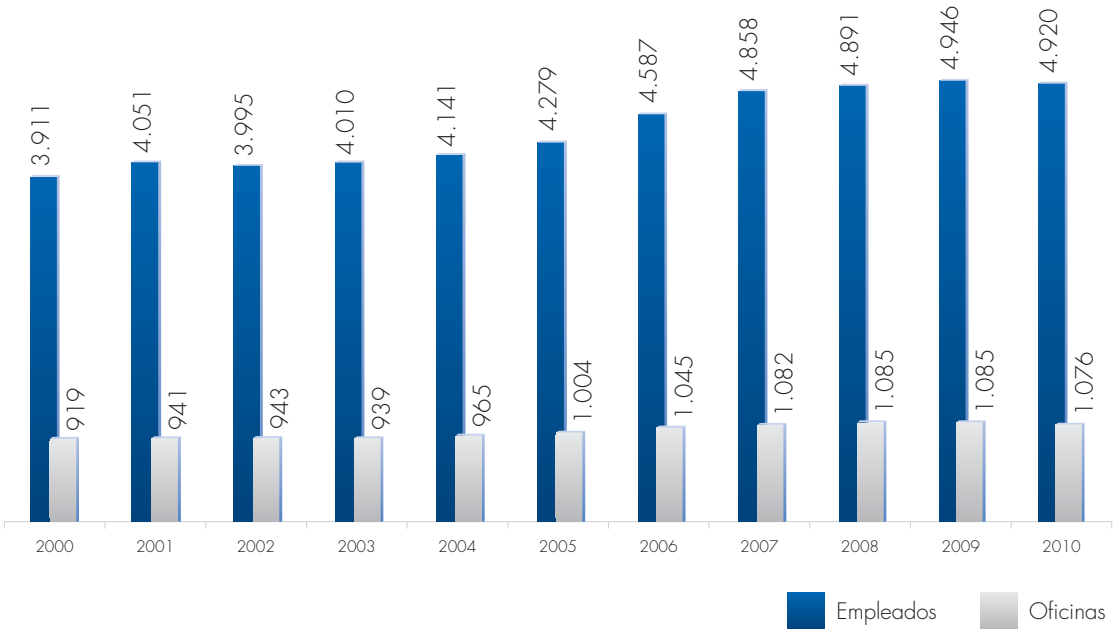
Las personas

Ibercaja cuenta con un equipo formado por 4.920 personas (incluidos 185 jubilados parciales) de las que el 95% contaba a finales de 2010 con un contrato indefinido, habiéndose incrementado la plantilla de los últimos 10 años en más de 1.000 personas.

El Grupo Profesional 1 está integrado por 4.683 profesionales directamente vinculados con la actividad financiera, ejecutiva, comercial, técnica o administrativa de la Caja. Otros 46, pertenecientes al Grupo Profesional 2, desempeñan funciones de apoyo a la actividad propia de la Caja (conserjes, ayudantes, telefonistas, etc.). A estos datos hay que agregar 6 limpiadoras también pertenecientes a la plantilla de la Entidad.

La edad media de la plantilla en activo (excluidos jubilados parciales) se sitúa actualmente en 42 años.

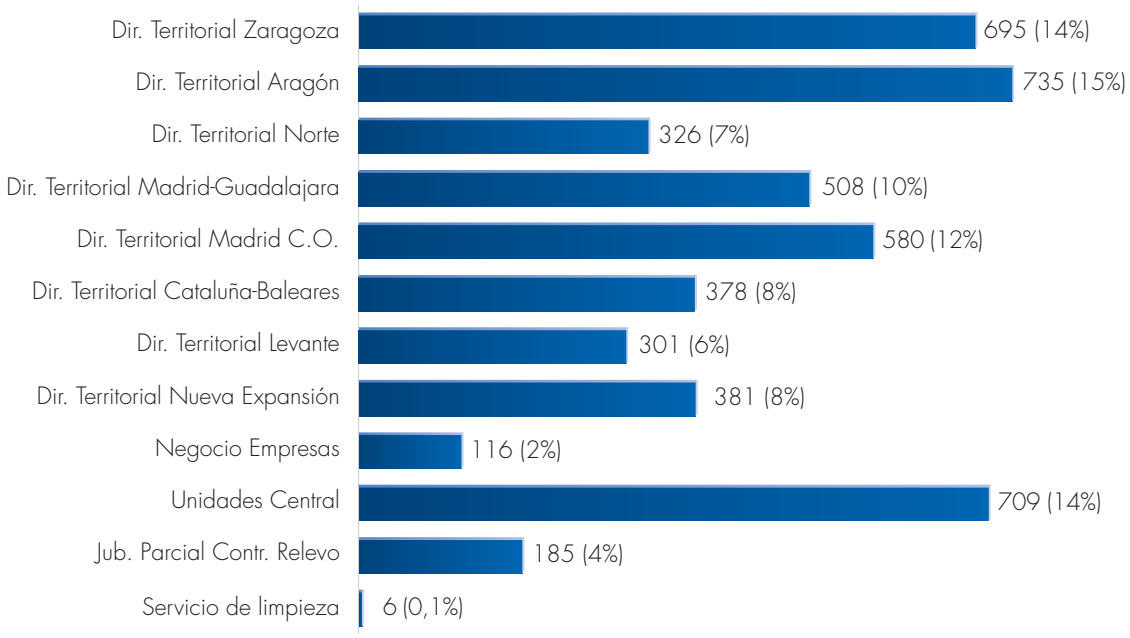
EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



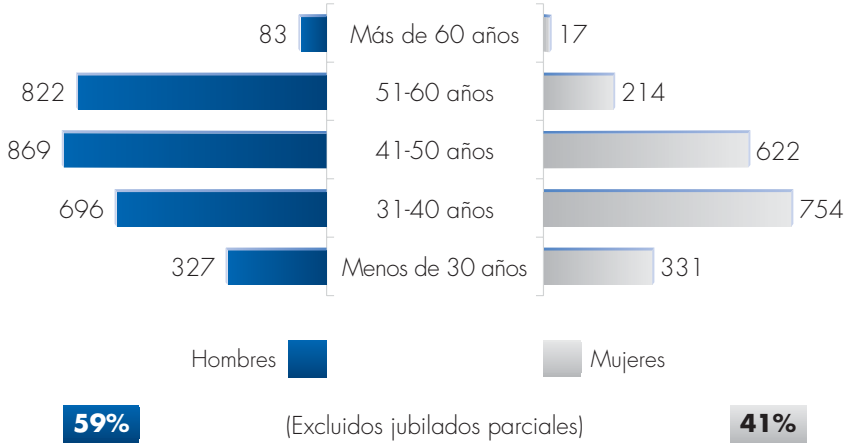
Distribución geográfica

La plantilla desarrolla su actividad en las 50 provincias que componen el territorio nacional. El desglose por zonas geográficas a 31 de diciembre de 2010 en su Red de Oficinas y Servicios Centrales es el siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TERRITORIOS



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS Y TRAMOS DE EDAD



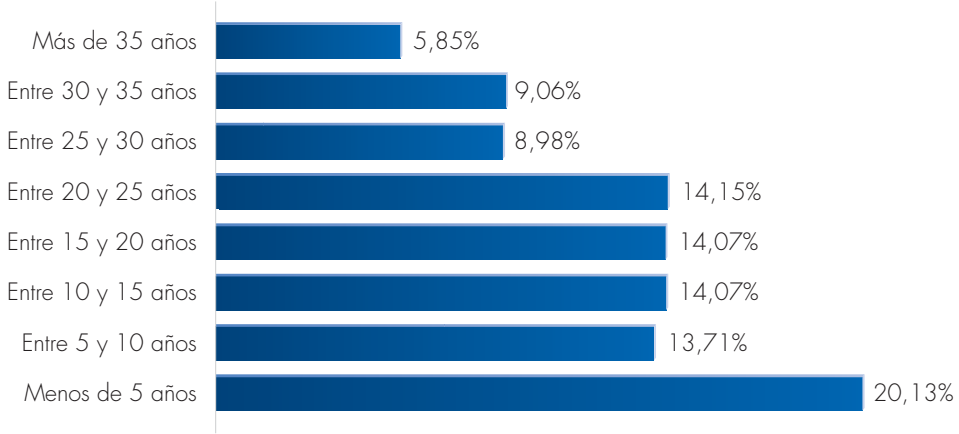
La presencia de mujeres pasa del 37% en 2005 al 41% en 2010. En tramos de edad inferiores a 40 años este porcentaje se eleva al 51%.

Fidelidad

El grado de fidelidad es muy elevado y prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja se eleve a 16 años, y que más de 1.100 empleados (24% de la plantilla en activo) ya hayan cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

Otra muestra de fidelidad es el reducido índice de rotación externa (porcentaje de bajas voluntarias, despidos, resoluciones de contrato y bajas en período de prueba), situándose a finales de 2010 en el 0,22%.

DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS DE ANTIGÜEDAD (EXCLUIDOS JUBILADOS PARCIALES)



Formación académica

El 59% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio, siendo las titulaciones en Empresariales (30%), Economía (19%), Derecho (15%) y Administración y Dirección de Empresas (15%) las más numerosas.

ROTACIÓN

Altas	N.º	Bajas	N.º
Nuevos indefinidos y conversiones a indefinidos	2	Jubilaciones reglamentarias y anticipadas	21
Reingresos de excedencias (maternidad, voluntaria, cuidado familiares)	21	Fallecimientos	3
		Incapacidades	7
		Bajas voluntarias	0
		Despidos	2
		Resolución de contrato	8
		Nuevas excedencias	20
		Bajas en período de prueba	0
		Jubilaciones parciales	48

DISTRIBUCIÓN POR NIVELES (EXCLUIDOS JUBILADOS PARCIALES)

Grupo/Nivel	Hombres	Mujeres	Total general
GR.1 Nivel I	18	1	19
GR.1 Nivel II	67	13	80
GR.1 Nivel III	375	54	429
GR.1 Nivel IV	566	178	744
GR.1 Nivel V	383	243	626
GR.1 Nivel VI	320	179	499
GR.1 Nivel VII	220	173	393
GR.1 Nivel VIII	186	299	485
GR.1 Nivel IX	118	153	271
GR.1 Nivel X	88	101	189
GR.1 Nivel XI	192	260	452
GR.1 Nivel XII	174	229	403
GR.1 Nivel XIII	51	42	93
GR.2 Nivel II	33	7	40
GR.2 Nivel III	1		1
GR.2 Nivel IV	4		4
GR.2 Nivel V	1		1
Limpiadoras		6	6
Total general	**2.797**	**1.938**	**4.735**

POLÍTICA DE ADMISIÓN

Nuestra política de admisión se adecua a principios de rigor, homogeneidad de criterios, confidencialidad, objetividad e igualdad de oportunidades en todos nuestros procesos, valorando las actitudes, competencias y habilidades de los candidatos, al objeto de garantizar la incorporación en Ibercaja de aquellos profesionales que mejor se adecuen al perfil requerido en cada momento por la Entidad.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

–A través de la utilización de canales de captación corporativos (ofertas públicas de empleo publicadas en nuestra web) y en los periódicos de mayor difusión.

–Aplicando el Modelo de Gestión por Competencias en todos los procesos de selección en base al catálogo de competencias establecido en la Entidad.

–Estableciendo procedimientos de homologación y evaluación de proveedores.

–Alcanzando acuerdos con Universidades para la incorporación de estudiantes en prácticas.

Convenios con Universidades y prácticas de estudiantes

En la actualidad Ibercaja tiene concertados 45 Convenios de Cooperación con distintas Universidades del país.

En 2010 fueron 330 estudiantes y becarios universitarios los que efectuaron sus prácticas en Oficinas de Ibercaja, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».

Indicadores en admisión	Año 2010
Número de contratos indefinidos	1
Número de conversiones a indefinidos	1
Número de contratos temporales	567
Número de currículum gestionados	47.876
Número de convenios con universidades	45
% Rotación externa	0,22%
Número de bajas en período de prueba	0

POLÍTICA DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

Impulsamos de manera activa la igualdad de oportunidades, rechazando toda forma de discriminación.

Estamos comprometidos con la Conciliación de la Vida Laboral y Familiar de nuestros empleados. Apoyamos y promovemos iniciativas que faciliten la conciliación familia-trabajo.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

–Vinculando este principio a todas las políticas de gestión de personas, tales como selección, contratación, promoción, retribución, comunicación, etc.

–Dando a conocer vacantes que puedan producirse, al objeto de que sean cubiertas en igualdad de oportunidades.

–Desarrollando el Plan de Igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

–Estableciendo protocolos de actuación ante cualquier tipo de discriminación.

–Alcanzando acuerdos de mejoras sobre conciliación de vida laboral y familiar.

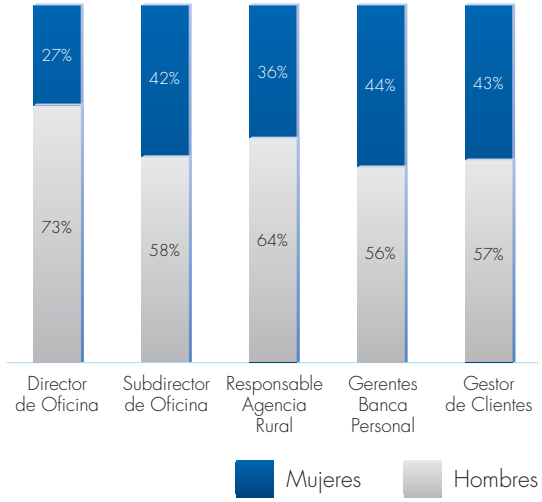
–Facilitando la concesión de permisos, reducciones de jornada y excedencias, y la sustitución de permisos y excedencias por maternidad.

La presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en nuestra red se sitúa en torno al 21% en los puestos de Director y del 50% en los puestos de Subdirector de Oficina.

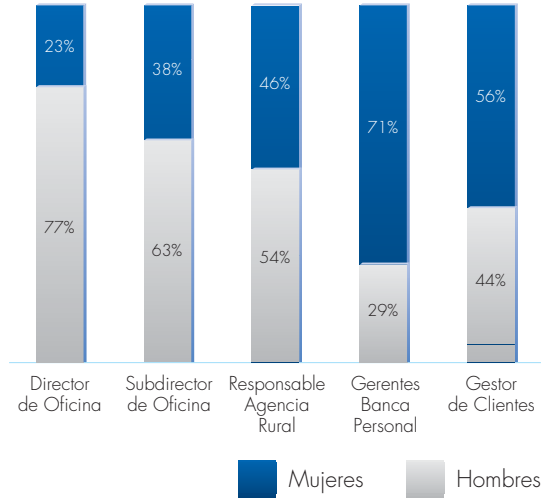
Contamos en la actualidad con 47 empleados de más de 10 nacionalidades distintas.

En coherencia con las preferencias manifestadas por las mujeres y teniendo en cuenta que la representación femenina es del 41%, el desarrollo profesional en 2010 se ha realizado en condiciones de igualdad, como se refleja en los gráficos siguientes:

VACANTES SOLICITADAS EN 2010



VACANTES CONCEDIDAS EN 2010



Conciliación Vida Familiar y Laboral

En 2010 los empleados de Ibercaja han podido optar a medidas de conciliación como permisos, reducción de jornada y excedencias, algunas de las cuales amplían o mejoran las recogidas tanto en la legislación vigente como en el Convenio Colectivo para Cajas de Ahorros. Han disfrutado de reducción de jornada 101 empleados.

El período en que el trabajador permanece en situación de excedencia de maternidad o para el cuidado de familiares es computable a efectos de antigüedad y durante el primer año tiene derecho a la reserva de su puesto de trabajo.

En la Caja, se tiene estipulado que mientras dure la excedencia por maternidad (no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo), o para el cuidado de familiares (no superior a dos años para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado

de consanguinidad o afinidad), los empleados mantienen el derecho a la percepción de la mayoría de las ventajas y beneficios sociales, en iguales términos y condiciones que para el resto del personal en activo.

En este año han disfrutado de excedencia por maternidad o para el cuidado de familiares 33 empleados.

Plan de Igualdad

En 2010, se ha consensuado entre la Entidad y la Representación de los Empleados el Plan de Igualdad efectiva entre hombres y mujeres, cuyo principal objetivo es **garantizar el principio de igualdad efectiva de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres**.

El documento, puesto a disposición de los empleados a través de la Intranet corporativa, recoge una serie de compromisos y actuaciones en diferentes ámbitos: selección, contratación, formación, promoción interna, conciliación, retribución, beneficios sociales, etc., y ratifica la voluntad de Ibercaja por seguir desarrollando políticas activas de igualdad y conciliación.

También se han incorporado al Plan todas las medidas de conciliación vigentes por Acuerdo del 16 de junio de 2006, así como el Protocolo de actuación en casos de acoso sexual y por razón de sexo pactado con la representación de los empleados en abril de 2008.

Protocolo para tratar los casos de acoso sexual y por razón de sexo

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 48 de la LO 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, Ibercaja firmó, con fecha 3 de abril de 2008, un acuerdo con las Secciones Sindicales, mediante el que se pactó el PROTOCOLO para tratar los casos de Acoso Sexual y acoso por razón de sexo.

Existe además una **Comisión de Acoso**, compuesta por dos asesores, miembros designados por las Secciones Sindicales y miembros designados por la propia Caja, encargada de velar por las garantías comprendidas en el Protocolo.

Indicadores en igualdad y conciliación	Año 2010
% hombres/mujeres Directores de Oficina	79%-21%
% hombres/mujeres Subdirectores de Oficina	50%-50%
% hombres/mujeres Gerentes de Banca Personal	44%-56%
% hombres/mujeres Gestores de Clientes	39%-61%
% cambios de nivel hombres/mujeres	53%-47%
% traslados concedidos hombres/mujeres	45%-55%
% mujeres/hombres incorporados en nuestra Entidad el último año (incluidos temporales)	51%-49%

POLÍTICA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Consideramos el desarrollo profesional y personal de los empleados como un objetivo estratégico en el marco de la Gestión de Recursos Humanos. Mantenemos una política de formar y promocionar cada año al mayor número posible de empleados, contribuyendo de forma activa al desarrollo del talento y competencias de la plantilla.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

–Desarrollando Planes de Carrera Profesional que cada vez impliquen a un mayor número de perfiles/puestos.

–Priorizando la cobertura de puestos mediante selección interna.

–Con un Sistema de Clasificación de oficinas que mejora lo establecido en el Convenio Colectivo.

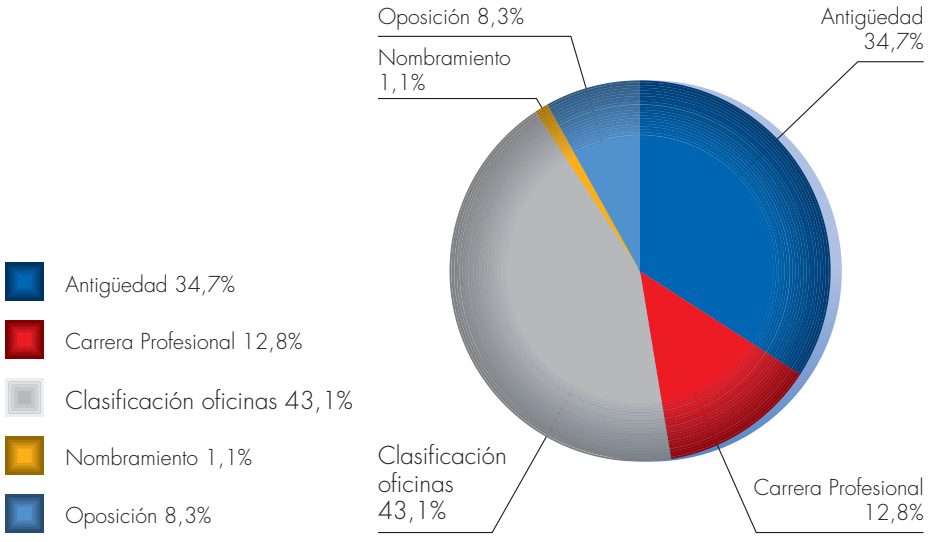
–Potenciando la utilización de la Evaluación de Rendimiento y Competencias como herramienta de desarrollo profesional y personal.

–Proporcionando herramientas formativas que contribuyan al desarrollo de la plantilla.

Promociones y nombramientos

En 2010 se han efectuado un total de 195 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 51 nombramientos de Gestores de Clientes y de Empresa. Además se han realizado 884 promociones de ascenso de nivel por distintas causas.

CAMBIOS DE NIVEL: CAUSAS



Plan de Carreras Profesionales en Servicios Centrales

Existen Planes definidos para cada una de las Direcciones de Central. De manera específica los Planes de Carrera Profesionales persiguen trabajar aspectos como:

–Reducir la incertidumbre sobre el futuro profesional.

–Incrementar la autoestima de los empleados.

–Incrementar la satisfacción profesional.

–Incentivar la aceptación de las responsabilidades que conlleva la adscripción a una nueva escala.

–Vincular y comprometer con la Entidad.

Plan de Carreras Profesionales para Gerentes y Gestores de Empresas

La alta especialización del segmento de empresas exige de una atención diferenciada respecto al sector de particulares y requiere una diferenciación en cuanto a formación y cualificación de los empleados que, al mismo tiempo que incentive su desarrollo personal, profesional y económico, ayude al posicionamiento de la Entidad en este tipo de negocio.

Plan de Carreras Profesionales para Gerentes de Banca Personal

El Plan de Carrera definido para este colectivo va dirigido a dotarles de una adecuada preparación para la captación, asesoramiento y fidelización de este segmento de clientes, así como a su promoción en la escala profesional.

Evaluación de Rendimiento y Competencias

Desde el año 2005, en todos los procesos de cobertura de vacantes, se viene aplicando el modelo de Gestión por Competencias.

Del mismo modo, el sistema de Evaluación de Rendimiento y Competencias impulsado ha permitido evaluar este último año al 84% de la plantilla de acuerdo con el sistema de EVALUACIÓN 180º:

–Empleado a sí mismo (autoevaluación).

–Responsable a su equipo.

–Análisis e informe con aporte de datos comparados.

–Reunión conjunta de consenso. Análisis y compromiso mutuo sobre acciones de mejora.

Este sistema soportado por una novedosa plataforma tecnológica facilita la distribución y cumplimentación de los cuestionarios on-line desde el propio puesto de trabajo.

La experiencia de años anteriores, junto con la incorporación de algunas de las sugerencias recibidas, está permitiendo optimizar cada año el modelo.

	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Número de personas evaluadas	3.508	3.652	3.775

Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII y X

En el mes de noviembre de 2010, tras el acuerdo tomado por el Consejo de Administración de la Entidad, se realizaron las pruebas para el acceso por capacitación a Nivel VIII y X, mejorando el número de plazas establecidas en Convenio Colectivo.

La novedad más importante de esta convocatoria fue que, por vez primera, los candidatos optaban a la promoción a Nivel VIII y X a través de una misma prueba, de manera que aquellos que obtuvieran las 35 mejores puntuaciones accedían a Nivel VIII y los 35 siguientes a Nivel X. A la vista de los resultados obtenidos finalmente fueron 73 personas las que alcanzaron el nivel correspondiente en función de su puntuación.

Las materias objeto de examen se equipararon al programa de Asesor Financiero proporcionándose un material didáctico de gran calidad.

Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII y X	Año 2010
Total de empleados que concurren a las pruebas	489
Número de aptos para el Nivel VIII	38
Número de aptos para el Nivel X	35
% hombres/mujeres aprobados	44%-56%

Indicadores en promoción y desarrollo profesional	Año 2010
Número de vacantes cubiertas	262
Número de solicitudes tramitadas	2.841
Número total de promociones	884
% de plantilla promocionada	20%
Número de empleados incluidos en el Sistema de Clasificación de Oficinas	1.554 (40% Plantilla Red)
Número de empleados adscritos a Planes de Carrera Profesional (Central y Red)	654
Nombramientos Directores/Responsables de Oficina	131
Nombramientos Subdirectores de Oficina	64
Nombramientos Gestores de Clientes y de Empresa	51
Número de promociones de nivel motivadas por carrera profesional	113

POLÍTICA DE FORMACIÓN

Promovemos el desarrollo continuo de las capacidades y habilidades de nuestros empleados, identificando y dando respuesta a las necesidades formativas actuales y futuras de los diferentes colectivos de la Entidad.

Alineamos los programas y acciones de formación con la estrategia del negocio, participando de manera activa en la transmisión de nuestra cultura, valores, conocimientos y experiencias.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

–A través de la elaboración del Plan de Formación anual que, de acuerdo con estos principios, contempla las necesidades formativas detectadas, teniendo en cuenta a los diferentes colectivos que integran Ibercaja.

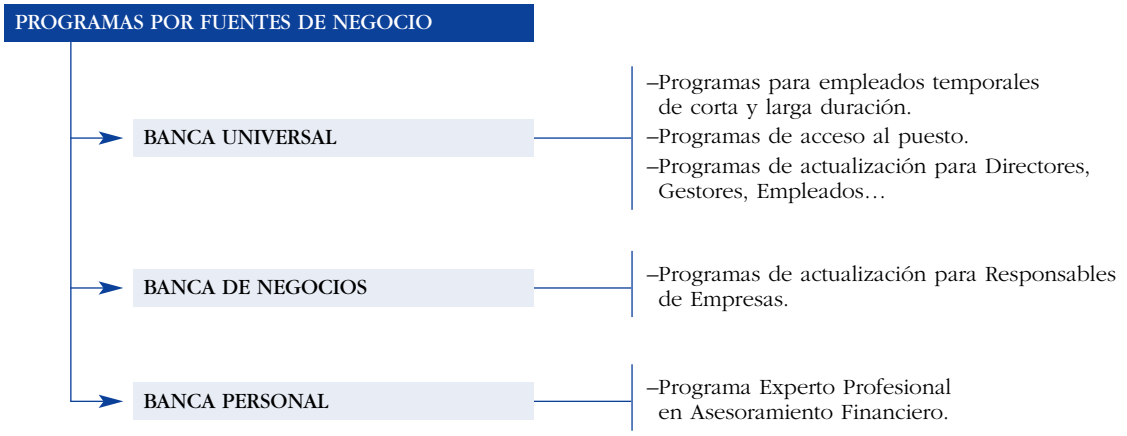
–Mediante acciones formativas específicas para los distintos momentos de la vida profesional del empleado.

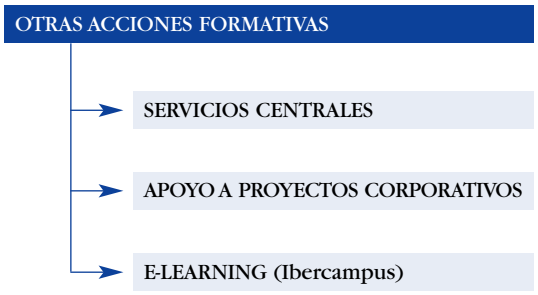
–Estableciendo acciones formativas puntuales ante proyectos y situaciones que requieran un aprendizaje específico.

–Potenciando la formación e-learning como herramienta de auto-aprendizaje.

–Utilizando la Evaluación de Rendimiento y Competencias como instrumento para la detección de necesidades formativas.

Teniendo en cuenta estas líneas de actuación, la propuesta formativa para el año 2010 se ha basado en la definición de distintos programas y acciones de formación atendiendo a las diferentes fuentes de negocio:





En el ejercicio 2010, destaca especialmente la consolidación de la Plataforma de Formación e-learnig (Ibercampus) como la principal herramienta para la transmisión de conocimientos, reservando las sesiones formativas presenciales al desarrollo de habilidades para el correcto desempeño del puesto (Calidad, Proactividad Comercial, Gestión de Conflictos, Gestión de Equipos, etc.).

En este año 2010 hay que destacar el Programa sobre Gestión de la Crisis-Riesgos, dirigido en particular al colectivo de Directores de Oficina, así como los programas formativos relacionados con el conocimiento de la nuevas directivas sobre los Mercados Financieros (MIFID) y la Resolución de la Dirección General de Seguros.

Se contemplan itinerarios formativos on-line para colectivos especiales como estudiantes en prácticas, becarios y empleados de empresas de trabajo temporal, que en 2010 han permitido a 330 estudiantes y más de 200 ETT la adquisición de conocimientos en *Productos y Servicios Bancarios, Atención Telefónica, Atención al Cliente, Sistema Financiero o Prevención de Riesgos,* entre otras materias.

Por otra parte, los programas de acogida y acceso al puesto de empleados han contemplado acciones formativas y talleres en relación con los sistemas de gestión medioambiental de la Caja, seguridad, Sistemas de Calidad-EFQM y divulgación de la Cultura Institución y Responsabilidad Social Corporativa.

Curso de Experto Profesional en Asesoramiento Financiero Nivel I

Como respuesta a las necesidades crecientes de formación de los empleados y de cara a una actualización especializada y profunda de sus conocimientos, la Caja, en colaboración con el Instituto Universitario de Posgrado (IUP) ha continuado desarrollando en 2010 el programa de Asesoramiento Financiero, utilizando una **metodología on-line tutorizada**.

Los empleados que superan el programa obtienen un «Certificado en Asesoramiento Financiero y Gestión Patrimonial» emitido conjuntamente por las Universidades de Alicante, Autónoma de Barcelona y Carlos III de Madrid. Además obtienen 20 créditos de libre elección reconocidos por las tres Universidades citadas.

Ibercampus

Es el espacio virtual donde se albergan cursos de muy diversa índole dirigidos a toda la plantilla: habilidades, productos y servicios, negocio bancario, ofimática, acogida, prevención de riesgos laborales, etc. Los contenidos del catálogo de cursos se están ampliando permanentemente, habiéndose incrementado la oferta formativa a través de Ibercampus en 2010 en un 23%.

Un buzón de sugerencias permite trasladar comentarios y propuestas que ayuden a adaptar los materiales a las necesidades reales de la plantilla y al desarrollo de nuevas funcionalidades.

INDICADORES DE IBERCAMPUS

	Diciembre 2005 -inicio-	Diciembre 2009	Diciembre 2010
N.º de cursos en Ibercampus	5	57	70
N.º de usuarios distintos en Ibercampus	2.793	3.882	3.648

INDICADORES DE FORMACIÓN

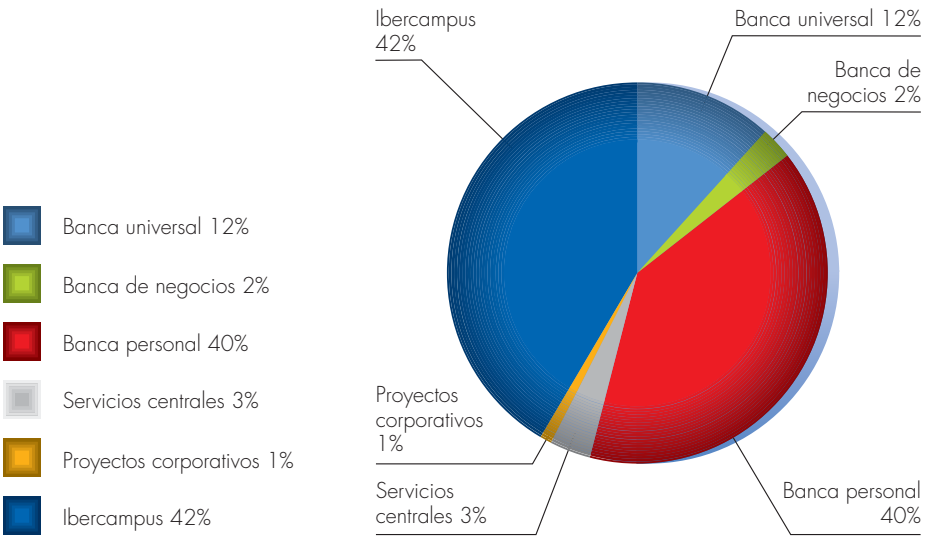
	2008	2009	2010
Horas de formación presencial	74.710	52.453	12.622
% Horas de formación presencial	71,06%	24%	18%
% Horas de formación a distancia	28,94%	76%	82%
Horas de formación por empleado	23	45	15
Horas de formación presencial por empleado	16	11	3
% de plantilla formada	96,45%(*)	89%	86%
N.º de empleados que han participado en acciones de formación presenciales	3.243	3.179	2.025
N.º de empleados que han participado en acciones de formación a distancia	3.954(*)	3.882	3.648
Promedio de resultados encuestas de satisfacción	8,41	8,23	8,3

(*) Incluida la formación específica de la nueva plataforma ARCO.

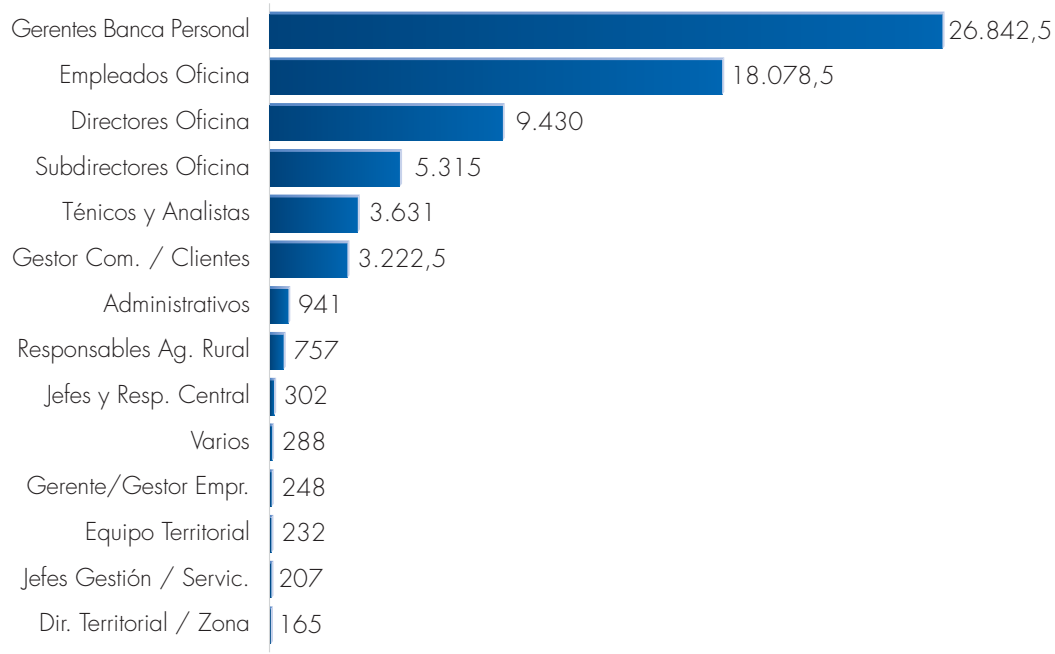
PARTICIPANTES POR FUENTES DE NEGOCIO

	2008	2009	2010
Banca Universal	2.163	2.812	2.206
Banca de Negocios	227	372	237
Banca Personal (on line + presencial)	27	346	989
Unidades de Central	155	16	79
Proyectos corporativos	1.924	1.182	197

HORAS DE FORMACIÓN POR FUENTES DE NEGOCIO



HORAS DE FORMACIÓN POR COLECTIVOS PARTICIPANTES



IBERCAMPUS : PARTICIPANTES POR ÁREAS FORMATIVAS

Área	Participantes
Área general	5%
Habilidades	26%
Negocio bancario	32%
Normativa financiera	8%
Ofimática	1%
Plataforma financiera ARCO	11%
Productos y servicios	11%
Seguros	6%

POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS

La política de Retribución se fundamenta en una diferenciación por funciones desempeñadas y nivel de responsabilidad, complementada con carácter general con un incentivo sobre resultados alcanzados según los objetivos fijados.

Además, los Beneficios Sociales que ponemos a disposición de nuestros empleados constituyen una mejora importante a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados por Convenio Colectivo.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

–Mejorando las condiciones retributivas de cada nivel establecidas en Convenio Colectivo.

–Con un Sistema de Retribución Variable cada vez más generalizado.

–Incrementando el nivel retributivo de los puestos de responsabilidad recogidos en el Reglamento de Clasificación de Oficinas.

–Mejorando las condiciones de los préstamos y anticipos a empleados.

–Con un plan de pensiones para empleados, que permite mejorar sustancialmente las prestaciones por jubilación, invalidez, viudedad y orfandad.

–Estableciendo otros beneficios sociales además de los fijados por Convenio Colectivo (seguros de vida, asistencia sanitaria, cesta de navidad, etc.).

El salario de la plantilla de Ibercaja está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional, mejoradas por el abono de una paga y media a cada empleado y por la inclusión de determinados conceptos propios de la Entidad, como el denominado Plus de Rendimiento, que supone, aproximadamente, un incremento del 8% sobre el Salario Base de cada Nivel pactado en las Tablas Salariales y que con carácter general se abona a todos los empleados desde el momento de su incorporación.

Además de estas mejoras, se vienen abonando otras que perciben determinados colectivos en función de acuerdos internos, o asociadas a las funciones y responsabilidad del puesto desempeñado.

Igualmente, mejorando lo dispuesto en Convenio Colectivo, se tiene establecido un sistema de cobro de Retribución Variable que se abona, en función de los resultados anuales obtenidos, a empleados de la Red de Oficinas. Este concepto lo perciben todos los cargos directivos, Director, Subdirector, Comerciales, Gerentes de Banca Personal, Gestores de Clientes y también los Responsables de las distintas Direcciones Territoriales.

A partir del año 2009, se tiene establecido un Sistema de Retribución Variable específico para el colectivo de empleados de oficinas, ofreciendo a estos profesionales la posibilidad de percibir una parte de su retribución en función de los logros alcanzados por su oficina.

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Año 2010

Salario Ibercaja Nivel XIII:	**18.593,53 euros**
Salario Mínimo Interprofesional año 2010:	**8.866,20 euros**

Reconocimiento a empleados con 25 y 40 años de servicio en la Caja

La Caja reconoce la fidelidad de estos empleados entregando un premio en metálico y 3 días de vacaciones.

Empleados con 25 años de servicio en 2010: 33.

Empleados con 40 años de servicio en 2010: 20.

Complementos de prestaciones y de pensiones

Ibercaja, en desarrollo de lo previsto en Convenio Colectivo, tiene establecido un sistema propio de previsión social complementaria que sustituye y mejora al previsto en la norma convencional mediante la constitución de un Plan de Pensiones de empleados en función del cual básicamente la Entidad realiza aportaciones anuales destinadas a hacer frente a los compromisos establecidos con sus empleados.

Para supervisar el correcto funcionamiento del Plan de Pensiones, está la Comisión de Control del mismo, constituida por 21 miembros, 13 en representación de los empleados y 8 de la Entidad.

Ayuda de estudios para empleados

Ibercaja mejora lo establecido en el Convenio Colectivo. En el año 2010 se han beneficiado de estas ayudas un total de 66 empleados.

Ayuda de guardería y formación para hijos de empleados

Desde el año 1992 Ibercaja viene complementando y mejorando las ayudas establecidas en Convenio Colectivo, fijando anualmente el Consejo de Administración de la Entidad el importe de la misma.

Operaciones de financiación y anticipos sociales

Reguladas por el Convenio Colectivo actual y por el acuerdo de 2008 pactado entre Ibercaja y todas las secciones sindicales. Existen también mejoras puntuales en operaciones de consumo a favor del colectivo de Jubilados de la Caja.

Condiciones financieras

Todos los empleados tienen condiciones especiales en la cuenta donde domicilian su nómina y por la utilización de determinados servicios.

Asistencia sanitaria

Ibercaja concede una ayuda económica a sus empleados para asistencia sanitaria de la que son beneficiarios quienes estén acogidos a un seguro médico privado. Pueden recibirla tanto los empleados en activo como pensionistas, sus cónyuges e hijos hasta los 25 años que residan en el domicilio familiar sin límite de edad si fueran disminuidos físicos y psíquicos.

Como alternativa, la Entidad tiene establecida una ayuda por gastos extraordinarios de enfermedad de la que podrán ser beneficiarios los empleados en activo, su cónyuge o hijos, que no se hayan acogido a la ayuda anterior.

Gastos de defunción

En los casos de fallecimiento de un empleado, Ibercaja abona automáticamente una ayuda para gastos consistente en tres mensualidades del sueldo del fallecido.

Seguros de Vida e Invalidez

Ibercaja ha mejorado lo dispuesto en el Convenio Colectivo, aumentando el importe de dicho seguro, asumiendo el coste total del mismo y ampliando la cobertura de otros riesgos. En estos momentos existen en la Entidad, en base a ello, los siguientes seguros a favor del personal: seguro de Vida, seguro de Fallecimiento por accidente, seguro por Fallecimiento en desplazamiento profesional y seguro por Incapacidad permanente, con diferentes niveles de indemnización y coberturas.

Seguro de Daños a vehículos

Se tiene suscrito un seguro que cubre los daños materiales que puedan sufrir los vehículos particulares de los empleados cuando se utilicen para desplazamientos profesionales al servicio de la Caja.

Otros beneficios

Utilización de las instalaciones deportivas y de ocio del Monasterio de Cogullada en Zaragoza, ofertas especiales y descuentos en residencias de vacaciones y viajes, entre otros.

Indicadores en retribución y beneficios	2009	2010
% de empleados de Red que han cobrado Retribución Variable	65%	92%
% de empleados de la Entidad que han cobrado Retribución Variable	55%	78%
N.º de empleados que perciben ayudas de formación para hijos (convenio + voluntaria)	2.592	2.639
N.º de jubilados que perciben ayudas de formación para hijos (convenio + voluntaria)	89	89
N.º de empleados que perciben ayudas por Asistencia Sanitaria	3.612	3.702
N.º de empleados que perciben Ayudas por Gastos Extraordinarios de Sanidad	5	4
N.º de operaciones de Préstamo a empleados aprobadas	1.134	1.099

POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

Ibercaja está comprometida con la seguridad y protección de sus empleados, procurando su bienestar y salud laboral, minimizando riesgos y asignando los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas.

¿Cómo se aplica esta política en Ibercaja?:

–Contando con un Servicio de Prevención propio.

–Mediante la constitución de un Comité de Seguridad y Salud Laboral, proporcionándole la formación y los medios necesarios para el desarrollo de su función.

–A través de la elaboración y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de las correspondientes evaluaciones y reevaluaciones de riesgos.

–Formando e informando a empleados sobre los riesgos de su actividad.

–Promoviendo la vigilancia de la salud, a través de reconocimientos médicos periódicos, campañas de vacunación e información.

La participación de los trabajadores en esta específica materia se realiza a través de los «**Delegados de Prevención**». El número de los designados por y entre los representantes de los trabajadores es de trece. Estos Delegados de Prevención lo son en el ámbito general de la empresa, extendiendo su competencia a todo el ámbito territorial donde se encuentra ubicada Ibercaja.

El Servicio de Prevención

Para prestar apoyo técnico especializado a toda la Organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se cuenta con un Servicio de Prevención propio que está constituido como unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado RSP.

Comité de Seguridad y Salud

Constituido tras un acuerdo entre Ibercaja y todas las Secciones Sindicales, su función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular y periódica de la Institución en materia de Prevención de Riesgos. Está compuesto de forma paritaria por 10 miembros, 5 en representación de la Entidad y 5 Delegados de Prevención.

Para realizar una adecuada política de prevención de riesgos laborales, el Servicio de Prevención elabora, con la colaboración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, el **Manual de Prevención de Riesgos Laborales**, cuyo contenido está accesible en la Intranet de la Caja.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

El Plan es un documento que establece la política de prevención de riesgos laborales, describe el sistema de gestión de la prevención de los mismos y debe servir como referencia a la hora de implantar, mantener y mejorar su desarrollo.

Ibercaja, con la elaboración de este Plan, persigue propiciar la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en el conjunto de actividades y decisiones de su organización, estableciendo los cauces para que todos los niveles de responsabilidad contemplen de una manera sistemática actuaciones relativas a la gestión preventiva.

Divulgación a empleados

La formación e información en prevención constituye un pilar básico en la Política de Seguridad y Salud Laboral. Por eso, se considera necesario hacer partícipes a todos los empleados de su propia seguridad. Para ello, se han puesto en marcha distintas acciones de formación e información dirigidas a toda la plantilla.

El curso sobre Prevención de Riesgos Laborales, disponible en el entorno de formación Ibercampus, capacita a las personas de Ibercaja para identificar y minimizar los riesgos laborales, así como las medidas de prevención y emergencia estipuladas en nuestra Entidad.

La sección «Recomendaciones de Prevención» en el boletín mensual *RR.HH. Informa* facilita la transmisión de pautas y recomendaciones prácticas en relación con las materias como: botiquín en oficinas, postura en el trabajo, incendios y evacuación, recomendaciones sobre automedicación, primeros auxilios, medidas para prevenir la gripe, consejos para una vida sana, alimentación, cuidado de la espalda o el corazón, etc.

Por otra parte, se encuentra alojada en la Normativa interna una serie de recomendaciones sobre riesgos laborales y prevención.

Auditoría de Riesgos Laborales

Con fecha 11 de junio de 2008, la empresa Audelco, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A., emitió opinión favorable a la Auditoría realizada al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Ibercaja, conforme a lo establecido en el artículo 30 del RD 39/1997, de 17 de enero. Este certificado es válido hasta el 14 de diciembre de 2011.

Absentismo laboral

Mensualmente se elaboran indicadores de absentismo, de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo en nuestra Entidad, que en 2010 se situó en torno al 2,51% (enfermedades + accidentes).

Los datos de siniestralidad laboral en Ibercaja son muy reducidos, representando tan solo el 2% del total de bajas.

Indicadores en Prevención y Salud Laboral	2010
N.º de empleados que tienen completa la formación en prevención de riesgos	3.340
N.º de empleados que han realizado formación en prevención de riesgos en 2010	304
Índice de absentismo anual (sin maternidad)	2,51
Días de absentismo por enfermedad	43.714
Días de absentismo por accidente laboral	1.666
N.º de reconocimientos médicos realizados	2.279
N.º de vacunas	319

7.3. PROVEEDORES

Los proveedores son para Ibercaja un elemento importante ya que le ayudan a cumplir sus objetivos estratégicos al proporcionarle los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.

LA POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Ibercaja desea mantener con sus suministradores una relación ética, duradera y de mutua satisfacción, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.

Para cumplir con ese compromiso de relación estable y enriquecedora para sus proveedores, Ibercaja basa su política de compras en los siguientes principios:

–Máxima calidad del producto y servicio.

–Condiciones económicas, capacidad de respuesta y resolución de incidencias.

–Experiencia en la relación y prestigio en el mercado.

–Concurrencia y transparencia en la elección.

–Diversificación de suministradores.

–Valoración de las políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, etc.).

–Apoyo a las pequeñas y medianas empresas, a las de contenido social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que la Caja desarrolla su actividad.

La Caja espera de sus proveedores que compartan sus mismos valores en relación con el respeto por los derechos de las personas, las relaciones laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

Para trasladar esos valores la Caja ha incorporado dos nuevas cláusulas a los contratos que, a partir de 2006, suscribe con sus proveedores, en los que manifiestan asumir los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores.

EL ENFOQUE DE GESTIÓN

El sistema de compras de Ibercaja está regulado por una normativa interna en la que quedan definidos los criterios, los objetivos y los procedimientos, a la vez que establece los mecanismos de control, para garantizar los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos. Toda la gestión administrativa se realiza de forma electrónica, lo que agiliza la gestión de los pagos y contribuye a la reducción de papel.

Ibercaja favorece la diversificación de los suministros y trata de evitar cualquier posición de dominio manteniendo una amplia base de proveedores.

DATOS SOBRE PROVEEDORES

(Miles de euros)	2008	2009	2010
Importe compras	**176.147**	**137.792**	**109.402**
Número de proveedores activos	3.080	2.784	2.755
Cumplimiento de acuerdos (%)	100%	100%	100%
Número de proveedores nacionales	99%	100%	100%
Porcentaje de concentración de proveedores	>10%	>=4%	>=4%

Existe otro tipo de suministros (alquileres, electricidad, calefacción y agua, línea de teléfono y de teleproceso) proporcionados por Ayuntamientos, compañías eléctricas y telefónicas, así como arrendadores de inmuebles. La contratación de los mismos se diversifica entre los proveedores de los distintos sectores y su importe ha ascendido en 2010 a 37.443 miles de euros.

Desde el año 2008 Ibercaja viene solicitando información a sus proveedores más importantes para conocer el alcance que en sus organizaciones tienen las medidas implantadas para preservar los derechos recogidos en el Pacto Mundial e incorporar esa información en el sistema de homologación que ha iniciado la Entidad.

En el año 2010 están homologados 95 proveedores en materia medioambiental.

7.4. SOCIEDAD

7.4.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

La contribución de Ibercaja a la creación de riqueza se proyecta a través de su **Actividad Financiera**, las **Inversiones en Sectores Estratégicos** y la **Acción Social**.

Existe también una generación indirecta de riqueza que es consustancial con su propia actividad de intermediación financiera, al servir de cauce eficiente y seguro por el que se canaliza el ahorro hacia las inversiones productivas.

Generación de riqueza de la actividad financiera

La contribución de Ibercaja a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país y que en el año 2010 ha ascendido a la cantidad de 649 millones de euros.

Miles de euros	2010
Factor trabajo:	**270.694**
–Remuneraciones	255.861
–Dotación al Fondo de Pensiones	14.833
Administraciones Públicas	**93.836**
–Impuesto de Sociedades	32.294
–Otros impuestos y tasas	10.122
–Cargas sociales	51.420
Obra Social:	**30.000**
Excedente:	**255.125**
–Amortizaciones	45.643
–Dotación a Reservas	55.182
–Otras provisiones	154.300
Valor Añadido del PIB	**649.654**

Generación de riqueza de las inversiones en sectores estratégicos

Ibercaja mantiene un importante volumen de inversiones que suponen la participación en proyectos que contribuyen a generar renta y a fijar población en comarcas con problemas de despoblación y envejecimiento. De esta forma, al beneficio económico que estas participaciones pueden aportar a la Entidad se le suma una rentabilidad social adicional dentro de aquellos territorios de influencia de la Caja.

Algunos de los proyectos mencionados en el párrafo anterior no solo contribuyen a evitar la despoblación y a la creación de valor añadido económico en zonas con escaso dinamismo, sino que también cumplen una función de difusión de la cultura y de conocimiento del territorio en que se encuentran enclavados al constituir referentes turísticos de la zona.

La coyuntura económica de los dos últimos ejercicios ha sido poco propicia para la entrada en el capital de nuevas Sociedades. No obstante, se ha mantenido o, en algunos casos, incrementado el compromiso de inversión en participaciones ya existentes y vinculadas con los objetivos descritos anteriormente.

Impactos económicos generados por las inversiones estratégicas

En la tabla inferior, cuyos datos se desprenden de estudios sectoriales y de las propias cuentas de las sociedades participadas con impacto sobre el desarrollo regional, se muestran las cifras aproximadas relativas a la generación de riqueza y puestos de trabajo, directos e indirectos, generados por las mencionadas Sociedades participadas directamente por Ibercaja.

Participaciones empresariales	Generación riqueza directa *Miles de euros*	Creación puestos de trabajo directos e indirectos
Sector turístico	28.235	13.282
Sector logístico	–2.532	10.510
Sector agroalimentario	8.900	868
Sector tecnológico	306	815
Totales	34.909	25.875

Generación de riqueza de la Obra Social

Ibercaja destina anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio de su actividad a dotar de fondos a su Obra Social, lo que constituye el auténtico **Dividendo Social** de la Caja. En 2010 las dotaciones aplicadas a la Obra Social ascendieron a la cantidad de 38 millones de euros.

Impactos económicos generados por la Obra Social

Para conocer el impacto que estas actividades tienen en el ámbito de actuación de la Entidad, Ibercaja ha encargado un estudio como complemento al proyecto de valoración del impacto social y económico de la Obra Social de las Cajas de Ahorros, liderado por la CECA.

Según los datos recogidos en dicho informe, en el año 2010, la Obra Social de Ibercaja ha aportado 34 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB), ha generado un movimiento económico de 70 millones de euros y ha creado 969 puestos de trabajo.

VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA OBRA SOCIAL. AÑO 2010

Magnitudes de la contribución al PIB, movimiento económico y creación de empleo (miles de euros)

Riqueza y empleo creado por Área Social				
Área Social	Contribución PIB	Efectos indirectos PIB	Movimiento económico	Creación de puestos de trabajo
Asistencia social	10.594,30	4.994,61	23.067,89	226,46
Cultura	9.381,09	3.975,68	19.314,06	181,19
Educación	6.600,14	2.326,88	12.424,45	137,12
I+D	3.311,97	1.223,60	6.099,29	73,28
Patrimonio histórico	1.835,76	890,41	4.229,29	41,35
Tiempo libre	1.412,30	666,50	2.950,97	29,95
Medio ambiente	719,44	341,51	1.497,57	14,96
Sanidad	101,19	31,11	178,51	2,46
Ciencia	–	–	–	–
Empleo directo Obra Social				262
Total empleo indirecto contratado	–	–	–	408
Total empleo inducido	–	–	–	299
Totales	33.956,197	14.450	69.762,037	969

7.4.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

Exponemos a continuación las principales actuaciones realizadas o mantenidas durante el año 2010 encaminadas a la preservación del medio ambiente agrupadas en tres líneas: Política Ambiental, Inversiones en proyectos medioambientales y Actuaciones desarrolladas para favorecer el desarrollo sostenible.

Ibercaja ha definido y aprobado una Política Ambiental, conjunto de principios básicos inspiradores de actuaciones de mejora continua dirigidas al ahorro de agua, energía y papel, a mejorar la gestión de residuos, a prevenir la contaminación y a potenciar la concienciación de la necesidad de protección del medio ambiente.

Política Ambiental

–Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.

–Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el medio ambiente.

–Gestionar adecuadamente los residuos que se originen, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.

–Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.

–Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.

–Difundir la Política Ambiental de la Caja así como las actuaciones realizadas en materia de medio ambiente a sus grupos de interés (proveedores, clientes, etc.).

–Colaborar en la protección del medio ambiente de nuestra sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social.

Esta política se da a conocer a los grupos de interés mediante su publicación en la web pública corporativa y a los empleados, a través de los diferentes medios que ofrece la Intranet (Información Diaria, la Normativa, el Portal del empleado) y la revista *Crónica* con el fin de mantener viva la conciencia ambiental general informando de las actuaciones concretas que en cada momento se determinen en el correspondiente Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental, habiendo sido hasta ahora excelente la respuesta.

Uno de los principales objetivos de la política ambiental es llegar a un uso eficiente de los recursos naturales necesarios para el desempeño de la actividad así como a una progresiva disminución de los residuos derivados de la misma y un adecuado tratamiento de estos. Durante el presente ejercicio se han iniciado una serie de actuaciones y se ha continuado con otras implantadas en años anteriores dirigidas al ahorro de agua, energía y papel y a la reducción y tratamiento de residuos.

Medidas para el ahorro de agua

Se utiliza agua de pozo en los sistemas de refrigeración del Edificio Central. Este sistema que se implantó en 2006 permite un importante ahorro en el consumo de agua. Se dispone de medidores para la captación de agua de pozo, que en el año 2010 ha sido de 519.241 m^3. Esta cantidad de agua es devuelta al acuífero una vez cumplida su misión, en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae.

En las zonas ajardinadas que lo permiten, en torno a la Sede Central, se ha dispuesto un sistema de riego por goteo mucho más eficiente que los sistemas tradicionales.

Se trabaja en la reducción del consumo del agua controlando las incidencias en oficinas que superen los estándares y concienciando al personal en la racionalización de los consumos.

Consumo de agua	2008	2009	2010
Consumo de agua, en miles de litros (Edifico Central)	13.744	14.359	12.532
Consumo de agua, en miles de litros (Red de Oficinas)	55.454	45.506	52.066
Consumo agua/empleado m^3	14,10	12,17	13,13

No se incluye en el cuadro la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

Medidas para el ahorro de energía

Se considera fundamental fomentar en la plantilla hábitos de consumo racional. Con esta finalidad se envían periódicamente comunicados a las oficinas y se establecen con el personal de limpieza directrices para racionalizar el encendido y apagado de luces durante la limpieza. Ha concluido el estudio iniciado en 2008 para evaluar la antigüedad de las instalaciones en todas las oficinas y poder establecer una política de renovación de aquellas que contribuya a su modernización y como consecuencia a la reducción del impacto ambiental de materiales y mantenimiento de instalaciones.

La reforma de los espacios de trabajo es aprovechada para introducir medidas reductoras de consumo de energía como:

–Instalación de reguladores de luminosidad automáticos adaptables a las condiciones de iluminación natural e incremento de las sectorizaciones de encendido/apagado en zonas de luminarias en techos para la reducción de consumos en tardes/noches, que permite disminuir la extensión de la zona iluminada cuando no se utilizan todos los puestos de trabajo o se realizan trabajos de limpieza.

–Instalación, tanto en la Sede Central como en las oficinas, de detectores de presencia para el encendido y apagado de luminarias en los aseos de las plantas y de las oficinas reformadas.

–Diseño de espacios abiertos y fachadas de cristal aprovechando al máximo la luz natural en nuevas oficinas y plantas reformadas.

–Instalación de un nuevo modelo de cartelera de publicidad en oficinas nuevas y reformadas con iluminación a través de leds, lo que da lugar a una reducción de consumo del 70% con relación al modelo anterior. En el año 2010 se ha instalado en 1 oficina.

–Instalación del nuevo rótulo luminoso exterior con reactancias electrónicas y con la eliminación de una línea de tubos, en las oficinas de nueva apertura o reformadas, lo que genera una reducción de consumos así como de contaminación lumínica. Durante el año 2010 se ha instalado en 4 oficinas.

–Sustitución de dos climatizadoras en Central, así como de 18 en oficinas por nuevas máquinas de tecnología moderna con la consiguiente reducción del consumo y de emisiones de CO_2.

–Utilización de pantalla plana en la totalidad de los monitores de los equipos informáticos, lo que supone un ahorro energético en estos periféricos del 28% que se traduce en 500 kw/h para el conjunto de la Entidad.

–Utilización de videoconferencia para reuniones entre profesionales con destino en diferentes territorios, con el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisión de CO_2 a la atmósfera al evitar el traslado de varias personas de una localidad a otra. Durante el año 2010 se han celebrado 285 videoconferencias organizadas por los Departamentos Centrales y la Red de Oficinas.

–Establecimiento en la Normativa Interna de criterios orientadores en cuanto a los desplazamientos profesionales para fomentar la utilización del transporte público colectivo así como restricciones en el uso del vehículo particular con el fin de reducir la utilización de los derivados del petróleo.

–Se ha reducido a la mitad aproximadamente el número de viajes de valija al concentrar en un solo acto la entrega y recogida de correspondencia y unificar en cuanto al transporte la valija de documentación con la de reciclaje.

–Control diario de los consumos eléctricos en la Sede Central con el fin de verificar posibles fallos o consumos no previstos y un control mensual de consumos en fuerza y alumbrado y cuadros eléctricos en las zonas de Proceso de Datos con el fin de detectar desviaciones no justificadas.

Consumo de energía	2008	2009	2010
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	41.230	38.158	34.178
Electricidad, en GJ (Red de Oficinas)	120.288	104.955	98.984
Media de consumo eléctrico por empleado, en GJ (Entidad)	–	29,08	27,07
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	9.964	8.936	9.873
Consumo indirecto de energía, en GJ (Edificio Central)	125.216	115.887	103.800
Consumo indirecto de energía, en GJ (Red de Oficinas)	365.316	318.749	300.616

Para su cálculo se han utilizado las herramientas proporcionadas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO_2.

Medidas para el ahorro de papel

La Normativa Interna es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet y cualquier novedad se publica en la Información Diaria que se puede consultar en cada uno de los puestos de trabajo. Las publicaciones de 2010 con un volumen de 9.823 documentos se estima que han supuesto un ahorro superior a 241 t de papel, a lo que habría que añadir el consumo de tóner y de grapas. También se ha prescindido de-

finitivamente de la impresión en papel del dossier de prensa, suponiendo esta medida un ahorro de más de 2 t. La Normativa Interna contiene instrucciones sobre la utilización eficiente de los medios con el fin de reducir el envío de papel en las comunicaciones, fomentando el uso del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente al envío impreso en aquellas comunicaciones que sean susceptibles de realizarse por estos medios. Cuando sea imprescindible el uso de papel en documentos internos se establece el uso de papel reciclado, la impresión a doble cara y evitar la impresión a color.

Se proporcionan sobres multiuso cuya utilización conlleva un importante ahorro de papel y se fomenta la utilización de los mismos como soporte habitual de envío de correspondencia interna.

Lo más destacado en el ejercicio 2010 han sido los avances en la digitalización de documentos. Ello permite suprimir fotocopias y envíos por valija, lo que redunda en la disminución de tiempos y el ahorro de papel y de combustibles asociados al transporte. A medidas ya establecidas en ejercicios anteriores como la aplicación de la gestión administrativa de facturas, la supresión del recibo de salarios en papel de los empleados de la Caja y el servicio Mi Correo para el envío de la correspondencia en formato electrónico, se añaden las siguientes realizadas en el presente ejercicio:

–Captura digital de DNI y firmas de clientes puesta en producción en marzo de 2010.

–Nuevo aplicativo de Testamentarías implantado en junio de 2010. Esta aplicación permite digitalizar toda la documentación referida a estos procedimientos.

–Incremento de los procesos en los que se digitaliza documentación: operatoria de apertura de préstamos hipotecarios, operatoria en la nueva aplicación de extranjero, documentación asociada a alguno de los Planes de Pensiones de Empleo gestionados.

Con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos se utiliza papel de primera calidad, libre de cloro y procedente de bosques gestionados responsablemente en términos económicos, sociales y medioambientales. No obstante desde el año 2008 se ha comenzado a introducir papel reciclado con el fin de ir extendiendo su utilización, representando en 2010 un 93,58% del volumen total de materiales empleados.

Emisiones, vertidos y residuos

La actividad de Ibercaja no da lugar a vertidos contaminantes y la emisión directa de CO_2 a la atmósfera es mínima debido al uso de calderas eléctricas en lugar de calderas de gasoil en la mayoría de sus centros de trabajo.

Se facilita la separación de residuos no peligrosos mediante la colocación de contenedores múltiples en las zonas de descanso habilitadas en cada planta del Edificio Central.

Se lleva a cabo un control sistemático de los residuos a través de la empresa encargada del mantenimiento, realizándose la retirada de los peligrosos cada 15 días por empresas homologadas y de los no peligrosos cada 30 días.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la sede central, habiéndose efectuado en dos plantas más respecto del año anterior,

siendo ya doce las plantas del edificio en las que este tratamiento se ha realizado en su totalidad. Se está cumpliendo un programa acelerado de tratamiento hasta su total eliminación.

Aunque la actividad financiera no tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono, se ha cuantificado el nivel de emisiones provocadas por el consumo de gasóleo y la producción de la energía eléctrica consumida.

Nivel emisiones de CO_2	2008	2009	2010
Emisiones por consumo de gasóleo, en Tm de CO_2 (total Entidad)	723	649	717
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO_2 (Edificio Central)	4.914	4.548	4.073
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en Tm de CO_2 (Red de Oficinas)	14.335	12.508	11.797
Emisiones indirectas, en Tm de CO_2 por desplazamiento de empleados en automóvil	956	799	702
Emisiones indirectas, en Tm de CO_2 por servicio de mensajería	1.076	513	523

Para su cálculo se han utilizado las herramientas proporcionadas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO_2.

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera. Respecto al tóner, Ibercaja ha optado por que una parte significativa vaya en cartucho reutilizable.

En la zona de recogida de correspondencia de cada planta, hay un contenedor gris en el que depositar los cartuchos de impresora agotados junto con otros residuos informáticos. Se han distribuido en todo el edificio 5 contenedores para depósito de pilas gastadas, identificables por su color rojo.

Tóneres consumidos	2008	2009	2010
Tóner reutilizable en unidades	8.200	7.988	5.908
Tóner no reutilizable en unidades	1.500	38	123
Total en unidades	**9.700**	**8.026**	**6.031**
Tóner y otros consumibles informáticos reciclados en kg	8.430	8.074	7.744

Papel consumido	2008	2009	2010
Total, en t	940	902	791
Tipo DinA4, en t	290	321	290
Tipo DinA4 reciclado, en t	7	116	272
Consumo de sobres, en t	255	218	158
Consumo por empleado, en kg	192	183	161
Reciclaje de papel, en t	352	233	134
Papel impreso, en t	421	266	208

Todos los equipos que se instalan cumplen con la homologación de la Comunidad Europea y se exige a los proveedores los certificados correspondientes a esa homologación, así como la ficha con la descripción toxicológica de los productos que consumen. Además, el Comité de Seguridad y Salud verifica la aplicación de la Ley de Prevención, en la parte de aplicación práctica de la actividad de equipos y máquinas.

A las empresas encargadas de la retirada de residuos se les exige que acrediten su capacitación como gestores de residuos autorizados para el tratamiento de aquellos así como la acreditación de que realizan a sus empleados los correspondientes reconocimientos médicos que garanticen un sistema de prevención de enfermedades.

Otros residuos, en kg, en Edificio Central	2008	2009	2010
Total residuos aceite usado	0	0	31
Total residuos pilas baterías	105	128	390
Total residuos envases metálicos extintores	404	12	184
Total residuos envases vacíos	105	1	0
Total residuos fluorescentes	1.261	1.538	979
Total residuos gases	2	0	0
Total residuos tubos catódicos de pantalla	1.090	1.255	764
Total residuos poliéster	0	0	0
Total residuos equipos informáticos	13.910	11.780	13.250
Total residuos soportes grabación	–	1.015	0
Total residuos tóner	862	999	1.102
Total residuos mobiliario	299.450	205.590	56.070
Total residuos de crisotilo	5.820	7.513	5.770
Total residuos material médico	100	100	110

Sistema de Gestión Ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental se ha estructurado y documentado conforme a la Norma ISO 14001:2004 permitiendo así la certificación del comportamiento ambiental por una entidad externa acreditada. En este ejercicio ha tenido lugar la primera renovación del Certificado de Gestión Ambiental que alcanza únicamente a la sede central pero cuyos principios se extienden a toda la Organización.

El **Comité de Calidad Ambiental** supervisa la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental estableciendo objetivos e indicadores acordes con la Política Ambiental.

El **Grupo de Promotores Medioambientales** tiene la misión de sensibilizar a toda la Organización acerca de la importancia del cuidado del medio ambiente, colabora en la difusión del Sistema de Gestión Medioambiental, propone y coordina la puesta en marcha de acciones de mejora y trabaja en el fomento del consumo responsable.

Durante 2010 se ha impartido formación sobre el Sistema de Gestión Ambiental a los grupos de empleados de nueva incorporación dentro del programa de Acogida y del módulo Calidad de Servicio y también a los grupos de nuevo acceso a la Dirección de Oficinas en el mismo módulo.

Año tras año se detalla más la información para el seguimiento, tratando siempre de mantener la trazabilidad de datos para permitir comparaciones y analizar evoluciones.

Inversiones en proyectos medioambientales

Participaciones empresariales

Desde el área de participaciones empresariales se intenta fomentar la intervención de Ibercaja en proyectos de contenido medioambiental. Esta participación se concreta en la inversión en el capital de sociedades que, bien directa o indirectamente, desarrollan actividades vinculadas con energías alternativas y renovables, contribuyendo consecuentemente a un crecimiento sostenible. Dentro de la misma finalidad cabe destacar la existencia de líneas de financiación específicas dirigidas a energías alternativas y renovables que se formalizan tanto de forma directa como a través de convenios con instituciones oficiales.

Las empresas participadas por Ibercaja destacables por su incidencia positiva sobre el medio ambiente están vinculadas primordialmente con el desarrollo de energías renovables:

–**Rioja Nueva Economía, S.A.**, en la que Ibercaja participa en el 43%. Se están desarrollado varios proyectos de importante contenido medioambiental:

  –Explotación de una planta de biodiésel en Calahorra (La Rioja) de gran capacidad (250 mil toneladas anuales). El importe total de la inversión acometida ha ascendido aproximadamente a 50 millones de euros.

  –Explotación de un parque eólico de 39 Mw.

  –Realización de estudios previos y tramitación de las autorizaciones necesarias para el desarrollo de nuevos parques eólicos en la comunidad autónoma de La Rioja.

–**Districlima Zaragoza, S.L.**, en la que Ibercaja participa en el 20%, fue la empresa encargada de la construcción y operación del sistema centralizado de agua caliente y refrigeración para abastecer a los edificios del recinto de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008 y al posterior Parque Empresarial. El sistema genera ventajas medioambientales con respecto a los sistemas convencionales, puesto que lleva asociada una disminución en la producción de gases con efecto invernadero de unas 20.000 t/año, como consecuencia del ahorro de combustible de más de un 10% respecto de aquellos. Adicionalmente también supone una reducción de ruidos y vibraciones y la eliminación de la contaminación por legionela y del impacto visual.

  Estas características han permitido que el proyecto sea reconocido como partner oficial de la «Sustainable Energy Europe Campaign» por la Comisión Europea, campaña promovida por la UE con objeto de incentivar una política energética sostenible que reconoce a los proyectos ejemplo de buenas prácticas y saber hacer en el uso responsable y sostenible de la energía.

En otros sectores:

–**Construcción y explotación de la línea de tranvía de Zaragoza**: la Caja participa en la sociedad encargada de la construcción y gestión de la nueva línea de tranvía de Zaragoza, actualmente en fase de ejecución. Tal como estaba previsto al inicio del proyecto, se espera que entre en funcionamiento en la primera mitad del año 2011. Se trata de un medio de transporte que, al funcionar con energía eléctrica, no emite gases contaminantes, reduce el nivel de ruido generado por el tráfico y utiliza un sistema de almacenamiento de energía que permite aprovechar la energía de frenada acumulándola en el

equipo. Esto posibilita la circulación sin catenaria en algunos tramos, disminuyendo el impacto visual. Asimismo, los vagones están fabricados con materiales ligeros, lo que permite ahorrar hasta un 35% de energía.

El tranvía incorpora facilidades para personas con algún tipo de discapacidad al introducirse señales adaptadas y eliminar los desniveles en las puertas de acceso al mismo.

–Participación indirecta, a través de la sociedad de capital riesgo **Savia Innovación** (participada por la Caja en un 16,67%) en el accionariado de una sociedad cuyo objeto social es el desarrollo de equipos y servicios contra la contaminación producida por derrames de hidrocarburos y otros productos químicos en el mar. Esta sociedad participó en las tareas de limpieza del vertido de crudo producido en el Golfo de México a mediados del año 2010.

–**PRAMES, S.A.**, que tiene como actividades, entre otras, las de consultoría, construcción de albergues y refugios, edición de publicaciones y guías de montaña y la señalización de senderos y rutas. En esta línea, la Sociedad **PRAMES Audiovisual** tiene el objetivo de difundir a través de medios de comunicación de masas (principalmente, en soporte audiovisual-televisión) el patrimonio histórico artístico y la riqueza medioambiental de Aragón.

En el capítulo II «Documentación legal» del INFORME ANUAL 2010 –accesible a través de www.ibercaja.es– se detallan los importes y porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas.

DESARROLLO E IMPACTO DE LAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS

Inversiones en sectores considerados estratégicos (en miles de euros)	**2008**	**2009**	**2010**
Importes	71.285	78.452	90.444,4

FOMENTO DE LAS INVERSIONES SOCIALMENTE RESPONSABLES (ISR)

Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante (en miles de euros)	**2008**	**2009**	**2010**
Importes	119.244	128.307	132.835
Empresas	28	29	28
% sobre total Participaciones	47%	44%	42%

Fondo de Inversión de contenido medioambiental: Fondo de Inversión H_2O Renovables

Este fondo invierte en compañías cuya actividad principal es la gestión del agua y la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado y en energías alternativas ecológicas. Ofrece una inversión a largo plazo sobre empresas que favorecen la conservación de los recursos naturales.

Líneas de financiación

Ibercaja tiene establecidas diferentes líneas específicas de financiación y ha suscrito convenios con instituciones, tanto nacionales como autonómicas, que tienen como finalidad impulsar la optimización de los recursos naturales, la instalación de plantas de cogeneración, el fomento de energías renovables y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

En los años 2005 y 2006 las operaciones concedidas para proyectos eólicos y de biocarburantes fueron 78, que continúan vivas a 31 de diciembre de 2010 con un saldo de 191.679,13 euros.

En 2010 se han financiado también proyectos de inversión en mejora de regadíos y estructuras agrarias por un importe de 2.928.053 euros.

Líneas de financiación Importe en miles de euros	Número de operaciones	Importe financiado	Número de operaciones	Importe financiado	Número de operaciones	Importe financiado
	2008		2009		2010	
Mejoras en regadíos y estructuras agrarias	18	906	26	2.080	11	2.928
ICO-Equipamientos de parcelas 2009 -regadíos	–	–	11	441	–	–

Por otra parte, Ibercaja Leasing tiene establecida una línea especial de financiación para la compra de coches limpios (híbridos que compaginan el motor de gasolina con el eléctrico) de bajo consumo y baja contaminación.

Ibercaja colabora en el proyecto **Economía Sostenible** que **ICO** ha puesto en marcha con el fin de financiar los sectores:

–Medioambiental: eficiencia energética, eco-innovación, tratamiento y gestión integral de residuos, gestión del agua, movilidad sostenible, energías renovables, rehabilitación de viviendas y barrios y áreas rurales.

–Conocimiento e innovación: salud y biotecnología, energía y cambio climático, construcción sostenible, agroalimentación de calidad, tecnologías de la información y comunicación, aeronáutica y sector aeroespacial, nanociencia y nanotecnología.

–Social: atención a los mayores dependientes y otros colectivos vulnerables, profesionales de los servicios asistenciales, fomento de los servicios de apoyo a la conciliación, responsabilidad social corporativa.

Bajo este acuerdo se han financiado a lo largo del año 84 operaciones por 6,7 millones de euros en proyectos sostenibles de rehabilitación de edificios y energías renovables.

Actuaciones desarrolladas para el cuidado del medio ambiente

Se ha impulsado la comunicación y difusión interna con la publicación bimensual en el boletín informativo de Recursos Humanos de un artículo que incluye información y recomendaciones para la actuación respetuosa con el medio ambiente y se ha actualizado la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales que está a disposición de todos los empleados con pautas y recomendaciones para la actuación responsable tanto en el puesto de trabajo como en el hogar.

La Obra Social ha organizado varias conferencias sobre medio ambiente como el ciclo de cinco titulado «Ética y cultura sobre el desarrollo sostenible».

El 27 de marzo de 2010 Ibercaja se adhirió a la iniciativa internacional «La hora del Planeta», participando en un «apagón mundial simbólico».

Protección y Recuperación de Patrimonio Natural

Convocatoria Ibercaja de ayudas para Proyectos Medioambientales. Ibercaja convoca anualmente en el ámbito nacional un concurso de proyectos medioambientales con la finalidad de apoyar económicamente iniciativas innovadoras y de calidad que incorporen aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación medioambiental en España.

Durante el año 2010 se han materializado las ayudas a los 11 proyectos medioambientales seleccionados en la pasada edición, con una inversión total de 123.900 euros, y se ha publicado la 8.ª convocatoria. A estas convocatorias se accede a través de www.ibercaja.es.

Se han concedido ayudas económicas para los siguientes proyectos de recuperación de hábitats naturales y gestión medioambiental:

–Asociación Cultural y Recreativa «San Agustín». Recuperación vía pecuaria Cañada Real Soriana a su paso por el término Municipal de Fuentelencina.

–Asociación Deportivo Socio Cultural «La Morada». Restauración de zonas degradadas por vertidos.

–Asociación Guayente. Centro El Remós. Gestión medioambiental en el Centro El Remós.

–Associació d'Amics del Centre de Fauna de Vallcalent TRENCA. Construcción de tres puntos de alimentación suplementaria para grandes necrófagos (buitre negro, quebrantahuesos, alimoche, buitre leonado y milano real) en el Pirineo y Prepirineo catalán.

–Instituto de Planificación y Gestión Ambiental. Los Cerros de Alcalá: propuesta de dinamización, mejora y participación pública.

–Sociedad Española de Ornitología SEO/Birdlife. Refuerzo del Uso Público en la Reserva Ornitológica de El Planerón 2010.

–Grup d'estudi i protecció dels ecosistemes catalans-ecologistes de Catalunya (gepec-edc). Creación de una zona de reserva de polinización. Fase II (evaluación de la capacidad polinizadora de la abeja de la miel y su relación con la vegetación mediterránea).

–Asociación Cultural Centro de Estudios del Jiloca. Calamocha. Estados erosivos en los LICs y ZEPAs de la Cuenca Hidrográfica del Jiloca.

–Fundación para la Conservación del Quebrantahuesos (FCQ). Programa de Conservación del Quebrantahuesos en el norte de España.

–Scouts de Aragón (ASDE). Mejora del entorno forestal y medioambiental del Centro Scout Griebal.

–Fundación Ecología y Desarrollo. Cluster para el uso eficiente del agua: eficiencia, energía y empleo.

Programa de Voluntariado Medioambiental. Organizado por el Departamento de Medio Ambiente de la Diputación General de Aragón e Ibercaja, este programa busca la implicación de personas que dediquen parte de su tiempo a concienciar a visitantes y turistas de la importancia de tener una actitud respetuosa con el medio ambiente como garantía para preservarlo.

Campaña «Montañas Seguras-Objetivo cero accidentes». Fruto de un convenio entre Ibercaja, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Montañismo, tiene como objetivo prevenir los accidentes de montaña mediante la formación y la información.

Centros de interpretación de la Naturaleza. La colaboración de la Obra Social de Ibercaja con la Diputación General de Aragón ha permitido el desarrollo de programas educativos para centros escolares y centros de interpretación de la naturaleza con la función de informar y orientar a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de Aragón.

Fundación Apadrina un Árbol. La Obra Social de Ibercaja colabora con esta fundación que surgió como consecuencia del incendio acaecido en julio de 2005 en la zona del Alto Tajo (Guadalajara).

Quien desee apadrinar un árbol tan solo deberá darse de alta en el correo a través de Ibercaja Directo. De esta forma se consigue que la Obra Social de Ibercaja aporte 50 euros por árbol a la Fundación hasta llegar a un total de 1.000 árboles apadrinados por clientes de Ibercaja.

«Zaragoza, ciudad ahorradora de agua», proyecto en el que la Obra Social colabora con la Fundación Ecología y Desarrollo para fomentar el compromiso ciudadano destinado a realizar un correcto uso del agua. En el pasado ejercicio ha sido financiada una nueva guía práctica para fomentar el ahorro de agua y energía en el hogar.

www.ibercide.es. Desde Ibercide-Centro Ibercaja de Desarrollo Empresarial entendemos que cualquier actividad económica tiene impacto sobre el medio ambiente, por ello intentamos minimizar el que puedan generar nuestras actividades en dos aspectos:

–Primar la comunicación de nuestras actividades a través de las TIC, reduciendo de manera notable el uso de formatos de comunicación impresos. Todos nuestros servicios son accesibles a través de nuestros sitio web www.ibercide.ibercaja.es, pudiendo llevar a cabo la consulta, inscripción y pago de cursos, así como el acceso a miles de documentos a través de nuestros servicios de información y documentación. Los usuarios pueden mantenerse informados de nuestras actividades suscribiendo los boletines electrónicos personalizados, según sus áreas de interés.

–Fomentar la disminución de desplazamientos de los usuarios a través de dos líneas de trabajo e-learning, aprovechando todas las posibilidades que las nuevas tecnologías de la comunicación nos ofrecen para desligar nuestras actividades de formación de una localización concreta y poner al alcance de cualquier usuario cursos de alta calidad. Este tipo de formación además contribuye sensiblemente a disminuir los materiales impresos que suelen acompañar a las acciones formativas.

Reforestación. En el año 2010 ha finalizado el proyecto «3.500.000 árboles», una iniciativa de la Agencia de Recursos Ambientales de la Expo y de Ibercaja para minimizar y contrarrestar las emisiones de CO_2 por la organización y desarrollo de la muestra internacional. En las plantaciones han participado voluntarios de la Expo, escolares e instituciones. Ibercaja ha invertido 920.000 euros en este proyecto de reforestación. Cientos de municipios han visto mejorado su entorno con nuevas poblaciones de pinos, carrascas, sauces, encinas, álamos, chopos o tamices. Especies autóctonas que favorecen el mantenimiento de la diversidad y aseguran la viabilidad de las zonas repobladas.

7.4.3. LA OBRA SOCIAL

El cada vez más importante papel que juegan las Obras Sociales de las Cajas va a estar condicionado durante los próximos años por la situación económica, que incrementa las necesidades sociales y de colectivos frágiles y exige una mayor eficiencia y eficacia en las actuaciones.

En este contexto, a lo largo de este año, la Obra Social de Ibercaja se ha orientado hacia la aplicación de planes que fomenten de forma global el desarrollo social, la atención de los colectivos más frágiles y vulnerables, la búsqueda de modelos de trabajo eficaces y adaptables a las necesidades cambiantes de la sociedad, y a conseguir que el conjunto de actuaciones sirva de motivación y orgullo para todas las personas de Ibercaja.

El Plan Estratégico de la Obra Social, elaborado durante este ejercicio, marca las líneas maestras para desarrollar una Obra Social innovadora, moderna y eficiente en la gestión de recursos cuya labor sea eficaz y adaptada a los cambios que se producen en la Sociedad, es decir, una Obra Social útil y cercana.

Ha fijado sus prioridades en cuatro grandes Programas:

1. Programas asistenciales de alimentación y vivienda, para combatir la indigencia y la pobreza.
2. Programas para el fomento de la empleabilidad de los más desfavorecidos, bien por su situación o por sus condiciones personales.
3. Programas de ayuda y profesionalización a ONG que actúan en el tercer mundo, para cubrir las necesidades de la mujer y de la infancia.
4. Programas de ayuda para evitar el fracaso escolar.

En el ejercicio 2010 Ibercaja ha aplicado a su Obra Social 38 millones de euros, cuya distribución se detalla a continuación:

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL

(Miles de euros)	2008	2009	2010
Acción cultural y tiempo libre	16.781	14.865	12.110
Educación, investigación y fomento de empleo	14.605	14.479	10.841
Asistencia social y sanitaria	17.079	14.053	12.175
Fundación Ibercaja	3.000	1.500	0
Patrimonio histórico y medio ambiente	8.481	3.260	2.916

Acción Cultural, Educación e Investigación

La Cultura es uno de los ejes tradicionales de una gran parte de la actuación de la Obra Social de Ibercaja y un objetivo prioritario en toda su área de influencia. Por ello se trabaja en grandes proyectos y en iniciativas más pequeñas y locales. La oferta cultural que se diseña presenta un servicio capaz de incentivar a los ciudadanos y contribuye al disfrute personal así como al progreso social.

Las actividades educativas en la Obra Social de Ibercaja se orientan hacia una continua formación de valores y a la integración social y laboral, siempre respaldando la innovación en el conocimiento, ideas y capacidades para ampliar oportunidades encaminadas al mundo científico e investigador.

En el campo de la Educación, destacan los *Programas Didácticos Ibercaja* que cumplen 20 años de existencia. Esta iniciativa, pionera en España en su género, surgió en el curso 1990-1991 con el fin de completar la formación de los escolares en aquellos campos donde las enseñanzas lectivas no podían llegar. En las dos últimas décadas, más de 10 millones de escolares de toda España han disfrutado de estas actividades, relacionadas con la música, la danza, el teatro, las artes plásticas y las ciencias de la naturaleza entre otras, contribuyendo así a la extensión del conocimiento y a la formación integral de los pequeños.

En el de la Investigación, con una dotación de 300.000 euros, la Obra Social ha convocado por tercer año consecutivo dos tipos de becas:

Las Becas nacionales Ibercaja de Investigación para la realización de proyectos de investigación en Universidades y Centros Superiores extranjeros durante el curso académico 2010-2011. Dotadas con 20.000 euros cada una, las materias de investigación para las que se conceden las ayudas son: ciencias económicas, biología, medicina, ciencias sociales y jurídicas, tecnologías aplicadas y artes y humanidades. El año pasado, 6 investigadores disfrutaron ya de esta beca.

Las Becas Posdoctorales Ibercaja de Excelencia en Investigación 2010. Las 6 becas seleccionadas, dotadas con 30.000 euros cada una, fueron destinadas a la realización de proyectos de investigación en Universidades y Centros Superiores en el extranjero para el curso académico 2010-2011. Los ámbitos de investigación para los que se concedieron las becas fueron: biología, medicina y tecnologías.

Dado el éxito de esta iniciativa y convencida de la importancia que tiene la investigación científica avanzada y su aplicación en el progreso y desarrollo sostenible de la Sociedad a la que sirve, la Obra Social ha decidido convocarlas de nuevo.

Acción Social

La actual situación económica y social hace más necesaria aún la actuación de las Obras Sociales en el ámbito social y asistencial. La Obra Social de Ibercaja está realizando importantes esfuerzos para incrementar la parte del presupuesto que destina a fines sociales y al desarrollo de proyectos de ayuda a los más desfavorecidos.

Año tras año, renovamos nuestro compromiso de «ayudar a los que ayudan» destinando casi 14 millones de euros (un 33% del presupuesto total de la Obra Social), a través de acuerdos, a Instituciones que promueven proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de los más frágiles y necesitados.

Con una dotación de 4 millones de euros, la Obra Social de Ibercaja ha lanzado de nuevo este año la sexta edición de la *Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Sociales 2011* con el objetivo de colaborar con organizaciones sin ánimo de lucro cuya labor se centra en la atención a diversos colectivos que se encuentren en riesgo de exclusión social o bien en situación de dependencia social, física o psíquica. Con esta convocatoria, Ibercaja responde a las necesidades de la Sociedad, incorporando aspectos de prevención, servicio y asistencia social.

Durante este año 2010 se han desarrollado un total de 195 proyectos seleccionados en la pasada convocatoria, entre los 660 presentados, y que contó con una inversión superior a los 4.000.000 de euros.

Medio ambiente

Ibercaja asume la importancia fundamental que tiene la defensa y el respeto al medio ambiente y continúa trabajando por la conservación de la naturaleza y el fomento del desarrollo sostenible. A través de la Obra Social colabora en la realización de proyectos que impulsan la formación y sensibilización medioambiental y la eficiencia en el uso de los recursos naturales así como introduce innovación y calidad en la ejecución de los mismos.

Se ha publicado la octava edición de la *Convocatoria Ibercaja de Ayudas para Proyectos Medioambientales 2011* con la que se quiere dar apoyo económico al desarrollo de proyectos de carácter innovador y de calidad que incorporen aspectos de sostenibilidad de los recursos naturales y de conservación medioambiental en España.

Durante este año 2010 se han llevado a cabo 11 proyectos seleccionados en la pasada edición, en los que se han invertido 123.900 euros.

Países en vías de desarrollo

Durante el ejercicio 2010, la Obra Social de Ibercaja ha colaborado con varias entidades que trabajan en distintos países en vías de desarrollo, con el objetivo de responder a las necesidades más fundamentales. La dotación para este apartado en este ejercicio ha sido de 400.600 euros.

La Memoria de la Obra Social recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por Ibercaja. Forma parte del INFORME ANUAL 2010 con el mismo título y numeral romano III. Se puede acceder a ella a través de la web corporativa www.ibercaja.es.

Jacobeo 2010

Con motivo de la celebración del Año Santo Jacobeo 2010, la Obra Social de Ibercaja ha colaborado en la realización de varias actividades relacionadas con el Año Jubilar, entre las que podemos destacar:

–**Remodelación del Museo Diocesano de Jaca**. Con una aportación de casi 600.000 euros, la Obra Social de Ibercaja ha contribuido a la remodelación de este Museo que contiene uno de los conjuntos de pintura mural románica más importantes del mundo y es un referente en el Camino de Santiago.

–**XIX Festival Internacional en el Camino de Santiago**. Nuevamente, la Obra Social de Ibercaja colaboró en el patrocinio del Festival Internacional que tiene como objetivo la revitalización de esta vía cultural y de todo el patrimonio monumental que salpica el recorrido de la ruta jacobea en la Jacetania.

–**Jornadas Jacobeas 2010**. Ibercaja Patio de la Infanta ha acogido las decimonovenas Jornadas Jacobeas que organiza la Asociación de Amigos del Camino de Santiago de Zaragoza con el patrocinio de la Obra Social y cuyo objetivo es la divulgación de los múltiples y variados aspectos de ese fenómeno histórico y contemporáneo, de esencia religiosa y contenido ricamente cultural y sociológico, que se concreta en la ruta de peregrinación al Sepulcro del Apóstol Santiago el Mayor, en Compostela.

Este Año Jacobeo ha sido muy importante para Aragón ya que, por primera vez, ha tenido como protagonistas al Camino aragonés, ramal del Camino francés, y a sus dos grandes símbolos: el Hospital de Santa Cristina en el Puerto de Somport y la Catedral de Jaca. Como colofón a este Año Jacobeo, la Obra Social ha publicado el libro titulado *La Ruta Xacobea. El Camino en Aragón*.

Patrocinios 2010

Como complemento a la labor desarrollada por la Obra Social en el ámbito cultural y de ocio, Ibercaja desarrolla una gran actividad de patrocinio centrada especialmente en el mundo de la música y del deporte base.

Deportes

Siguen vigentes los convenios con las principales Federaciones Aragonesas de Deporte:

–Federación Aragonesa de Baloncesto.

–Federación Aragonesa de Fútbol.

–Federación Aragonesa de Atletismo.

–Federación Aragonesa de Pádel.

–Federación Aragonesa de Ajedrez.

–Federación Aragonesa de Piragüismo.

–Federación Aragonesa de Automovilismo.

Ibercaja también ha colaborado en diversas iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y en pruebas de marcado carácter popular. Entre otras:

–**Aragón**: Aula Ciclista de Huesca, 36 horas de fútbol sala en Sabiñánigo, Media Maratón Sabiñánigo, 24 horas de Balonmano Maristas en Zaragoza, Fundación DKV Fútbol Sala, CN Helios, Torneo Cesaraugusta de Fútbol Stadium Casablanca, Campeonato Social Ski Ibercaja, Carrera Popular Ibercaja de Teruel, Club Ajedrez Ibercaja, Marcha Plan D'Están, Stadium Venecia, Carrera Popular Ibercaja de Zaragoza y Huesca, Maratón de Zaragoza, San Silvestre de Tarazona.

–**Cataluña**: Media Maratón de Barcelona, Milla Sagrada Familia, Carrera por la Integración, Circuito triatlón de Cataluña, Milla urbana de Almacellas, The outdoor sports festival, Carrera de San Silvestre de Barcelona e Igualada.

–**Levante**: 10 km. Ciudad de Valencia, Gran Fons Vila de Pujol, Campeonato de golf de Castellón, Maratón de Alcantarilla, Torneo pádel Play & Court, Campeonato de Vela, Club Tenis de Valencia.

–**Madrid y Guadalajara**: Pruebas y carreras deportivas en distintas localidades de ambas comunidades, y también Fiesta Bicicleta COPE en Madrid, Medio maratón de Fuenlabrada; y en Guadalajara: Ferias y Fiestas de Guadalajara, Carrera Popular Ibercaja, Día de la Bicicleta y San Silvestre de Azuqueca.

Otras actividades en Madrid: Día del Niño, Juegos deportivos para discapacitados intelectuales, Trofeo de kárate, Día del deporte municipios de Madrid, Olimpiadas solidarias, Open Nacional de Enduro.

–**La Rioja**: Carrera Popular Ecoturismo de Aldeanueva de Ebro, Extreme Cameros Mountain bike, Carrera Camino de Santiago Santo Domingo, Fiestas de Logroño, Carrera Popular Ibercaja.

–**Otras**: Carrera de San Antón en Jaén, Vuelta ciclista a Andalucía, Regatas en Benalmádena y costa almeriense, Carrera Monte Pajariel, Copa Futuro Pontevedra, Media Maratón en Jaén, Granada y Córdoba, Maratón de Vigo, San Silvestre de Almería y El Ejido.

Ibercaja mantiene una intensa actividad en el mundo de la nieve:

–Colaboración con las estaciones de esquí: Astún, Candanchú, Aramón Javalambre, Aramón Valdelinares I, Aramón Valdelinares II, Aramón Formigal y Aramón Cerler.

–Colaboración con las Escuelas de Esquí de: Candanchú, Formigal, Cerler y Panticosa.

Música

Ibercaja continúa firmemente implantada en este terreno en su zona tradicional de actuación gracias a la relación con los principales promotores de la ciudad y con el Ayuntamiento de Zaragoza, habiendo patrocinado y vendido en este año gran variedad de conciertos y espectáculos de música de la más alta calidad.

INFORMACIÓN ADICIONAL

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

No se ha producido ninguna sanción por incumplimiento de la normativa ambiental.

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Total de gastos eliminación residuos papel y plástico: 69.380 euros.

Total de gastos eliminación residuos peligrosos (encriptación de crisotilo y otros): 394.766 euros.

Total de gastos eliminación residuos no peligrosos: 24.146 euros.

Total de gastos preventivos (instalación de dos climatizadoras que sustituyen a dos calderas eléctricas): 669.708 euros.

LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

Prueba de la estabilidad de la contratación y de la permanencia en el empleo es la tasa de retención de empleados, situada en Ibercaja en el 99,78%.

Región: España.

DISTRIBUCIÓN DE BAJAS POR TRAMOS DE EDAD

	21-30 años	31-40 años	41-50 años	61-65 años	Total
Total general	0	6	1	3	10

El total de bajas corresponde a empleados destinados en Red de Oficinas.

DISTRIBUCIÓN DE BAJAS POR SEXO

Hombres	Mujeres	Total
7	3	10

LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

Los días señalados en la información de la página 100 se refieren a días del calendario.

No existen contratistas independientes trabajando para la organización; por este motivo no se facilitan datos de siniestralidad laboral sobre los mismos.

No ha habido ninguna muerte por accidente de trabajo.

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español, donde la asistencia médica está garantizada para todos los residentes. No obstante, Ibercaja publica mensualmente noticias sobre aspectos de salud y sanidad que puedan ser de interés; a las mismas tienen acceso desde el propio domicilio todos los empleados y familiares que lo deseen.

HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.

Debido a que el total de proveedores tienen carácter nacional y están sujetos a la legislación española, no se realiza ningún contrato con aquellos que no cumplan las normas legales. Por este motivo no existe porcentaje de análisis en materia de derechos humanos.

SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

No se han producido incidentes de corrupción. En las páginas 46 y 47 se indican las medidas preventivas.

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

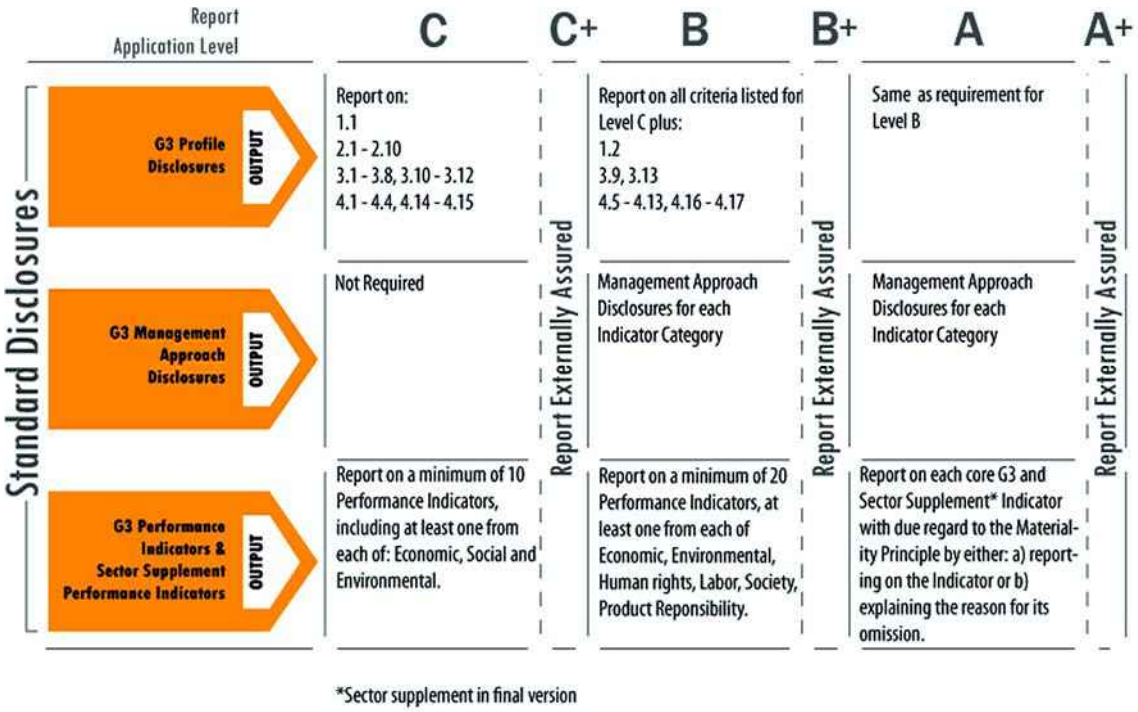
La organización no comercializa productos prohibidos o cuestionados en el mercado financiero. Toda la actividad económica de Ibercaja es supervisada por el Banco de España y sus productos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

ANEXO I

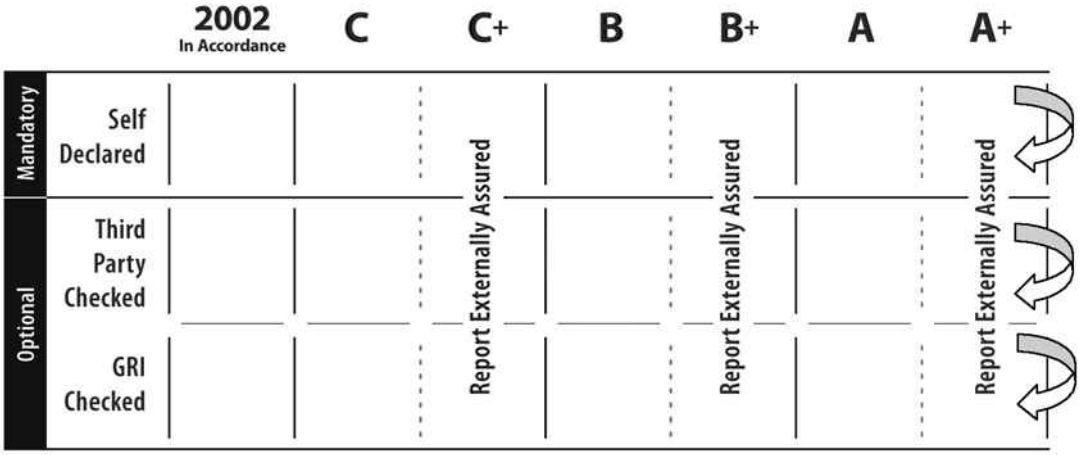
ÍNDICE DE INDICADORES GRI G3 Y DEL SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

El **Grupo Ibercaja** ha realizado su **Informe de Responsabilidad Corporativa 2010** utilizando el **Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad**. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo los Principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada **G3**–, sus Protocolos técnicos y de indicadores, y su **Suplemento para el Sector Financiero** publicado en noviembre de 2008.

Asimismo, incluye la **Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial** y **los indicadores G3**. Con esta asociación se integra en este Informe de RSC toda la información relativa al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, sirviendo asimismo, como documento de Comunicación de Progreso (COP) presentado anualmente a las Naciones Unidas.



Report Application Levels



Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A+ de aplicación de la Guía G3 y su Suplemento para el Sector Financiero. (Self declared).

Price Waterhouse Coopers ha revisado nuestro informe y ha confirmado que su nivel de aplicación alcanza el nivel A+. (Third-party-checked).

Para facilitar la lectura y la localización de los contenidos, en la tabla de Indicadores GRI G3 y en la del Suplemento para el Sector Financiero, se ha incorporado la siguiente información:

Página/s: Se señalan para cada uno de los indicadores.

NA (No Aplica): Por la naturaleza de la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

ND (No Disponible): Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.

Anexo II: Informe de **Verificación externa**, realizada por Price Waterhouse Coopers, hace referencia al nivel conseguido para cada indicador.

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja – IBERCAJA** ha presentado su memoria Informe de "Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja. 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

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

Amsterdam, 11 de mayo 2011

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja – IBERCAJA ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

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

***Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 30 de marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

	Índice de indicadores del GRI G3 (Global Reporting Iniciative)	Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 Página/s	Verificado PWC
	Perfil		
1	**Estrategia y análisis**		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3-4	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3-4; 17-18; 23; 29-30; 63-64; 82; 101; 103	
2	**Perfil de la organización**		
2.1	Nombre de la organización.	5	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	8; 13	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	8; 11-12; 37-38	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	5	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	11	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	11; 63; 71-72; 75-76; 80	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	17	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	17	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	21-22	
3	**Parámetros de la memoria**		
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. Ejercicio fiscal, año, calendario).	5	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	5	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	5	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	6	
3.6	Cobertura de la memoria.	6	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	6	

3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	7	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	7	
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	7	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	7	
ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	7; Anexo I	
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	7; Anexo II	
4	**Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés**		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	12; 30-31; 37-38	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	37	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	37-38	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	36-37; 56; 61	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	38	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	39-40	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	40	

4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	25-26; 40-41; 63-64; 82; 86; 91; 96; 99; 101; 105; 116	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	30-31; 37-38; 40-41; 50	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	38	
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	39-40; 44-45; 48	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	15-16; 28; 32; 50; 52; 69; 104; 111-112; 116-117	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	15-16; 28; 31-32; 50; 52; 118	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	56	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	56	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	57-58; 62	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	23-24; 32-34	
Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (económica, medioambiental, responsabilidad de productos, laboral, derechos humanos y sociedad)			
Indicadores del desempeño económico			
DMA EC	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión**	3-4; 18-20; 27-28; 103-104	TOTAL
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
PRINCIPAL **EC1**	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	17; 103-104; 111-112; 117	Total
PRIN **EC2**	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	105; 112; 118 * No está informado totalmente ya que no es aplicable a toda la actividad de Ibercaja. El negocio financiero no afecta directamente al cambio climático. Con ese criterio se ha informado.	Parcial*
PRIN **EC3**	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	97	Total
PRIN **EC4**	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	49	Total

	ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO			
ADICIONAL	**EC5**	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	54; 96	Total
PRINCIPAL	**EC6**	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	101-102	Total
PRINCIPAL	**EC7**	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	54; 86	Total
	ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
PRINCIPAL	**EC8**	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	103-104; 112; 117	Total
ADIC	**EC9**	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	103-104	Total
	Indicadores de desempeño ambiental			
	DMA EN	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión**	3-4; 19; 24; 54-55; 105	TOTAL
	ASPECTO: MATERIALES			
PRIN	**EN1**	Materiales utilizados, por peso o volumen.	109	Total
PRIN	**EN2**	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	108-109	Total
	ASPECTO: ENERGÍA			
PRIN	**EN3**	Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias.	107	Total
PRIN	**EN4**	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	107	Total
ADIC	**EN5**	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	106-107	Total[1]
ADICIONAL	**EN6**	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	106-107; 111-112	Total[1]
ADIC	**EN7**	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	106-107	Total[1]
	ASPECTO: AGUA			
PRIN	**EN8**	Captación total de agua por fuentes.	106	Total
ADIC	**EN9**	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	106	Total
ADIC	**EN10**	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	106	Total

	ASPECTO: BIODIVERSIDAD			
PRINCIPAL	**EN11**	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NA: No aplica. Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.	NA: No aplica
PRINCIPAL	**EN12**	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	NA: No aplica. Dada la naturaleza de la actividad financiera de Ibercaja, no produce impactos en la biodiversidad. Por el contrario, a través de su Obra Social viene desarrollando varios programas destinados a la protección y preservación medioambiental.	NA: No aplica
ADIC	**EN13**	Hábitats protegidos o restaurados.	114-115; 118	Total
ADIC	**EN14**	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	105; 111-113; 118 * No está informado totalmente ya que no es aplicable a toda la actividad de Ibercaja. El negocio financiero no produce impactos sobre la biodiversidad. Con ese criterio se ha informado.	Parcial*
ADICIONAL	**EN15**	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales o cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NA: Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas.	NA: No aplica
	ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
PRIN	**EN16**	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	109	Total
PRIN	**EN17**	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	109	Total
ADICIONAL	**EN18**	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	108-109; 111; 113; 115-116	Total[1]
PRIN	**EN19**	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	NA: No aplica. Aunque Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono en el capítulo 7.4.2 se facilita información sobre este tema.	NA: No aplica

PRINCIPAL	**EN20**	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA: Ibercaja no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles, debido al uso general de calderas eléctricas en la mayoría de sus centros de trabajo (pág. 108). Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas. De acuerdo con la norma de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001 estas emisiones atmosféricas no son significativas.	NA: No aplica
PRINCIPAL	**EN21**	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA: La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.	NA: No aplica
PRIN	**EN22**	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	109-110	Total
PRIN	**EN23**	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA: En Ibercaja no se ha producido ningún derrame significativo.	NA: No aplica
ADICIONAL	**EN24**	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	109-110	Total
ADICIONAL	**EN25**	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NA: No aplica. La actividad de Ibercaja no produce vertidos de agua.	NA: No aplica
	ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PRIN	**EN26**	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	105; 111-113	Total
PRINCIPAL	**EN27**	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	NA: No aplica. Por la naturaleza de la actividad este indicador no es de aplicación.	NA: No aplica
	ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PRINCIPAL	**EN28**	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	49; 121	Total

	ASPECTO: TRANSPORTE			
ADICIONAL	**EN29**	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	NA: No aplica. Ibercaja no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. No obstante, en el capítulo 7.4.2 se facilita información.	NA: No aplica
	ASPECTO: GENERAL			
ADIC	**EN30**	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	111-113; 121	Total
	Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo			
	DMA LA	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión.**	24; 26-27; 34-35; 54; 58; 60; 82; 86; 89; 91; 96; 99	TOTAL
	ASPECTO: EMPLEO			
PRIN	**LA1**	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	82-83	Total
PRIN	**LA2**	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	54; 83-84; 121	Total
ADICIONAL	**LA3**	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	97-98	Total
	ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
PRIN	**LA4**	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	54; 60-61	Total
PRINCIPAL	**LA5**	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	54; 61	Total
	ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
ADICIONAL	**LA6**	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	54; 99	Total
PRINCIPAL	**LA7**	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	54; 100; 122	Total
PRINCIPAL	**LA8**	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	54; 99-100; 122	Total
ADIC	**LA9**	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	54; 99-100	Total

	ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
PRIN	**LA10**	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	94-95	Total
ADICIONAL	**LA11**	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	89-90; 92-93	Total
ADIC	**LA12**	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	90	Total
	ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
PRINCIPAL	**LA13**	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	37-38; 54; 84; 86-87	Total
PRIN	**LA14**	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	54; 88; 96	Total
	Indicadores del desempeño de Derechos Humanos			
	DMA HR	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión.**	24; 26; 29; 50-51; 86-87; 101; 116; 118	TOTAL
	ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
PRINCIPAL	**HR1**	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	29; 50; 101-102	Total
PRINCIPAL	**HR2**	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	50-51; 101-102; 122	Total
ADICIONAL	**HR3**	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	46; 50-51; 93	Total
	ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN			
PRIN	**HR4**	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	49; 50-51; 86-87; 88; 96	Total
	ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
PRINCIPAL	**HR5**	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	54; 60-61	Total
	ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL			
PRINCIPAL	**HR6**	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	54; 101	Total
	ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS			
PRINCIPAL	**HR7**	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	45-46; 54; 101	Total

	ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
ADICIONAL	**HR8**	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	51	Total
	ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
ADIC	**HR9**	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	49; 50-51	Total
	Indicadores del desempeño de Sociedad			
	DMA SO	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión**	3-4; 8; 23-24; 26; 45; 47-48; 55; 116	TOTAL
	ASPECTO: COMUNIDAD			
PRINCIPAL	**SO1**	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	103-104; 117	Total
	ASPECTO: CORRUPCIÓN			
PRIN	**SO2**	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	45-46; 55	Total
PRIN	**SO3**	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	46-47; 55	Total
PRIN	**SO4**	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	46-47; 55; 122	Total
	ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA			
PRIN	**SO5**	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».	24; 50; 52-53; 103-104; 111-113	Total
ADIC	**SO6**	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	39-40; 45-46; 49; 55	Total
	ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
ADIC	**SO7**	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	49	Total
	ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PRINCIPAL	**SO8**	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	49	Total
	Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos			
	DMA PR	**Declaraciones sobre el enfoque de gestión**	3-4; 14-15; 25-26; 28-29; 40-42; 63-64	TOTAL
	ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PRINCIPAL	**PR1**	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	NA: No aplica. Los productos y servicios ofrecidos por Ibercaja no producen ningún impacto en la salud y seguridad de los clientes.	NA: No aplica

ADICIONAL	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	49; 55; 70-71	Total
	ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PRINCIPAL	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	42-43; 47-48	Total
ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	49; 70-71	Total
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	57-58	Total
	ASPECTO: COMUNICACIÓN DE MARKETING			
PRINCIPAL	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	3-4; 14-15; 21; 28; 42-43; 50; 68-69; 119-120; 122	Total
ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	49; 70-71	Total
	ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
ADICIONAL	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	50; 70	Total
	ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PRINCIPAL	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	49; 70-71	Total
	SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
	Sección sobre impacto de productos y servicios			
	DMA FS	**Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros**	3-4; 8; 14-15; 23; 25-26; 29-30; 36; 50	TOTAL
	ASPECTO: INFORMACIÓN			
CARTERA DE PRODUCTOS	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	23-24; 40-41; 44-45	Total
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	28; 40-41; 44-46	Parcial
	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	28; 40-41	Parcial

CARTERA DE PRODUCTOS	FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	46; 48; 91-92; 105	Total
	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	23-24; 40-41; 44-45; 103-104; 111-113	Total
	Indicadores de desempeño específicos para el sector de los servicios financieros			
	ASPECTO: INDICADOR			
CARTERA DE PRODUCTOS	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector.	81; 104; 111-113	Total
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	81; 104; 112-113; 117	Total
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	111-113; 117	Total
AUDITORÍA	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	14-15; 44-45; 100; 110	Total
ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	111-112	Total
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	81; 111-112	Total
	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	29	Total
	Indicadores de desempeño social específicos para el sector de los servicios financieros			
	ASPECTO: INDICADOR			
	Indicadores de Desempeño Social			
COMUNIDAD	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	11; 24; 27; 65; 67	Total
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	24; 27; 68-69; 72; 75; 81	Total
	Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros			
	ASPECTO: INFORMACIÓN			
	Datos sobre desempeño en materia de responsabilidad sobre productos			
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	14; 25-26; 28; 42-43; 48; 63-64; 93-94	Total

	Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos específicos para el sector de los servicios financieros			
	ASPECTO: INDICADOR			
	Indicadores de desempeño en materia de Responsabilidad sobre el Producto			
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	68-69	Total

[1] Basándonos en el principio de Materialidad del GRI G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

TABLA DE REFERENCIA CRUZADA ENTRE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES DEL GRI

	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos humanos	Principio UNO. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13 a LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1 a PR2, PR 8
	Principio DOS. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 a HR9, SO5
Relaciones laborales	Principio TRES. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 a LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
	Principio CUATRO. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 a HR3, HR7, SO5
	Principio CINCO. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 a HR3, HR6, SO5
	Principio SEIS. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 a LA14, HR1 a HR4, SO5
Medio ambiente	Principio SIETE. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
	Principio OCHO. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4
	Principio NUEVE. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 a EN27, EN30, SO5
Lucha contra la corrupción	Principio DIEZ. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2 a SO6

ANEXO II

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO IBERCAJA 2010

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

A la Dirección de Ibercaja:

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Ibercaja a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3). Dicho informe incluye la actualización del nivel de verificación de los indicadores EC2 y EN14 de total a parcial.

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Ibercaja, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Ibercaja que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Ibercaja para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa en función del entendimiento de Ibercaja de los requerimientos de los grupos de interés, descritos en el Capítulo 7 del Informe.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.

- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento para el sector de servicios financieros incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja. En el Anexo adjunto se detallan los indicadores revisados, así como, el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

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

Conclusión

Con fecha 17 de febrero de 2011 emitimos el informe de revisión independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Ibercaja, que incluía para los indicadores EC2 y EN14 un nivel de verificación total.

Como resultado de nuestra revisión, considerando la actualización del nivel de verificación de los indicadores EC2 y EN14 de total a parcial, no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Ibercaja no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3); asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicho Informe contiene errores significativos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Ibercaja nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos y sistemas asociados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Ibercaja, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Aznar Pascua
Socio

Zaragoza, 24 de mayo de 2011

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

Indicadores Económicos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Desempeño Económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Verificación total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Verificación parcial (2)
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Verificación total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Verificación total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Verificación total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Verificación total
Indicadores medioambientales				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Verificación total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Verificación total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Verificación total (1)
	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Verificación total (1)
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Verificación total (1)

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

(2) No está informado totalmente ya que no es aplicable a toda la actividad de Ibercaja. El negocio financiero no afecta directamente al cambio climático. Con este criterio se ha informado.

Indicadores medioambientales				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Verificación total
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Verificación total
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Verificación total
Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica
	Principal	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Verificación total
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Verificación parcial (3)
	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Verificación total (1)
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No aplica
	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Verificación total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Verificación total
	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

(3) No está informado totalmente ya que no es aplicable a toda la actividad de Ibercaja. El negocio financiero no produce impactos sobre la biodiversidad. Con este criterio se ha informado.

Indicadores medioambientales				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Verificación total
	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Verificación total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No aplica
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Verificación total
INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Verificación total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Verificación total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Verificación total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Verificación total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Verificación total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Verificación total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Verificación total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Verificación total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Verificación total

INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Verificación total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Verificación total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Verificación total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Verificación total
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Practicas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Verificación total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Verificación total
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Verificación total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Verificación total
Trabajo forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Verificación total

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)

Informe de revisión independiente del informe de Responsabilidad Corporativa 2010

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

A la Dirección de Ibercaja:

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Ibercaja a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Ibercaja, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Ibercaja que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Ibercaja para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010.

- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa en función del entendimiento de Ibercaja de los requerimientos de los grupos de interés, descritos en el Capítulo 7 del Informe.

- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.

- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.

- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento para el sector de servicios financieros incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Ibercaja. En el Anexo adjunto se detallan los indicadores revisados, así como, el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

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

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto, distinto a los mencionados en el Anexo adjunto al presente Informe, que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Ibercaja no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3); asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicho Informe contiene errores significativos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Ibercaja nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos y sistemas asociados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Ibercaja, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Aznar Pascua
Socio

Zaragoza, 17 de febrero de 2011

pwc

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2010 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

Indicadores Económicos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Desempeño Económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Verificación total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Verificación total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Verificación total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Verificación total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Verificación total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Verificación total
Indicadores medioambientales				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Verificación total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Verificación total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Verificación total (1)
	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Verificación total (1)
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Verificación total (1)

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Verificación total
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Verificación total
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Verificación total
Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica
	Principal	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Verificación total
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Verificación total
	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Verificación total (1)
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No aplica
	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Verificación total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Verificación total
	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Verificación total
	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Verificación total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No aplica
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Verificación total
INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Verificación total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Verificación total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Verificación total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Verificación total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Verificación total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Verificación total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Verificación total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Verificación total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Verificación total

INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Verificación total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Verificación total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Verificación total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Verificación total
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Practicas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Verificación total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Verificación total
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Verificación total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Verificación total
Trabajo forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Verificación total

Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Verificación total
Indicadores del desempeño de Sociedad				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Verificación total
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Verificación total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Verificación total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Verificación total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Verificación total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Verificación total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Verificación total
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	No aplica
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total

Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		**Código G3**	**Descripción**	**Conclusión**
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Verificación total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Verificación total
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Verificación total
	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Verificación total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Verificación total

pwc

SUPLEMENTO PARA EL SECTOR FINANCIERO

Impacto de productos y servicios				
Aspecto		**Código**	**Descripción**	**Conclusión**
Cartera de productos	Información	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Verificación total
	Información	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Verificación parcial
	Información	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.	Verificación parcial
	Información	FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	Verificación total
	Información	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Verificación total
	Indicador	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector.	Verificación total
	Indicador	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Verificación total
	Indicador	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Verificación total
Auditoria	Indicador	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorias para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Verificación total
Activismo Accionarial	Indicador	FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Verificación total
	Indicador	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Verificación total
	Indicador	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Verificación total
Comunidad	Indicador	FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	Verificación total
	Indicador	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Verificación total
Etiquetado de productos y servicios	Información	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros.	Verificación total
	Indicador	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Verificación total

TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:

- **Verificación total**: Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial**: No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para está se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **No disponible**: Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica**: En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

ANEXO III

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

AENOR: Entidad que desarrolla tareas de normalización y certificación en España.

Alianza Europea sobre la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE): Es una iniciativa promovida en marzo de 2006 por la Comisión Europea con el ánimo de contar con la adhesión de empresas de todos los estados miembros para la promoción de la RSE en Europa.

ARCO: Plataforma tecnológica utilizada en Ibercaja.

Benchmark: Grupos de referencia.

Benchmarking: Técnica utilizada para medir el rendimiento de un sistema en comparación con algún parámetro de referencia.

CECA: Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Chip EMV: Sistema que aporta mayor seguridad en las transacciones de medios de pago.

CNMV: Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Cobertura de la morosidad: Relación entre los fondos constituidos para la cobertura del riesgo de crédito (fondo específico y fondo genérico) y el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio.

Coeficiente de solvencia: Relación entre los recursos propios y los distintos activos ponderados por su nivel de riesgo de acuerdo a la Circular 5/93 de Banco de España. El Banco de España establece que el coeficiente de solvencia debe estar por encima del 8%.

CoP: Comunicación del Progreso presentada al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact).

Core Capital: Ratio que mide la solvencia de una entidad financiera. Es la relación (en porcentaje) que existe entre el capital básico –compuesto por capital y reservas– del que se puede disponer inmediatamente, frente al valor de las deudas a las que hace frente la entidad por sus operaciones.

CO_2: Dióxido de carbono.

Crisotilo: Fibra mineral de propiedades aislantes.

EXPOZARAGOZA 2008: Exposición Internacional «**Agua y Desarrollo Sostenible**» celebrada en Zaragoza en el año 2008.

Desintermediación: Recursos gestionados fuera de Balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros de ahorro...).

Eficiencia: Capacidad de generar el máximo de resultados con el mínimo de recursos.

EFQM: Modelo Europeo de Excelencia, es el más ampliamente utilizado y se ha convertido en la base para la evaluación de las organizaciones. Desde sus inicios la EFQM se ha orientado por la visión de ayudar a crear organizaciones europeas fuertes que practiquen los principios de la administración de la calidad total en sus procesos de negocios y en sus relaciones con sus empleados, clientes, accionistas y comunidades donde operan.

EQUOS: Estudio de Calidad Objetiva Sectorial centrado en el sector bancario, tanto en la medición de la calidad prestada en las redes comerciales (RCB) como en los servicios de banca telefónica (CCB).

Factoring: Es la prestación de un conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales por un titular, originados por la entrega de bienes o prestación de servicios que ostenta frente a terceros, a un intermediario que asume la titularidad de dichos créditos.

FEDER: Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Formación on-line: Sistema de formación a través de Internet.

Gases efecto invernadero: Contaminantes gaseosos liberados a la atmósfera a través de la incineración de combustibles fósiles y otros medios.

Global Reporting Iniciative (GRI): Iniciativa creada con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. Su web es www.globalreporting.org.

H_2O: Sustancia química cuyo estado líquido es comúnmente llamado agua y cuyo nombre sistemático es oxidano.

ICO: Instituto de Crédito Oficial.

I-mode: Conjunto de tecnologías y protocolos diseñados para poder navegar a través de mini páginas diseñadas específicamente para dispositivos móviles.

Índice de eficiencia: Representa la capacidad de los ingresos para absorber los gastos de explotación en que se ha incurrido. Cuanto menor sea este índice, más eficiente es la organización.

Intranet: Red informática privada por la que se transmite información.

ISO 9001:2000: Norma de gestión de calidad.

ISO 14001: 2004: Norma de gestión ambiental.

Leasing (arrendamiento financiero): Operación financiera que permite a los empresarios (denominados arrendatarios financieros) obtener bienes mediante un crédito otorgado por una entidad financiera (arrendador financiero).

Margen Básico: Margen de Intermediación + Comisiones netas percibidas.

Margen de Explotación: Margen Ordinario + Otros productos de explotación – Gastos de personal – Otros gastos generales de administración – Amortizaciones – Otras cargas de explotación.

Margen de Intermediación: Intereses y rendimientos asimilados – Intereses y cargas asimiladas + Rendimiento de instrumentos de capital.

Margen Ordinario: Margen de Intermediación + Comisiones percibidas – Comisiones Pagadas + Resultado de Operaciones Financieras (neto) + Diferencias de cambio (neto).

Materialidad: (Ejercicio de materialidad) Es un anglicismo que se refiere a *materiality* y por lo tanto a las cuestiones clave y principales (lo más importante para los grupos de interés, por ejemplo).

MIFID: Directiva europea sobre Mercados de Instrumentos Financieros que tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor.

«**Mystery Shopping**»: Técnica que utiliza la compra simulada para conocer la calidad real de productos y servicios percibida por el consumidor final.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, es una organización de cooperación internacional, compuesta por 30 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales.

ONG: Organización no gubernamental de carácter privado, con fines y objetivos humanitarios y sociales definidos por sus integrantes, creada independientemente de los gobiernos locales, regionales y nacionales, así como también de organismos internacionales.

PAC: Ayudas de la Política Agraria Comunitaria.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact): Es una iniciativa de compromiso ético destinada a que todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su página web es: www.globalcompact.org y en España www.pactomundial.es.

Phishing: Modalidad de ataque informático consistente en engañar al usuario mediante el envío de mensajes de correo electrónico suplantando a entidades financieras.

Producto Interior Bruto (PIB): Es el total de bienes y servicios producidos en un país durante un período de tiempo determinado.

Pyme: Pequeña y Mediana Empresa.

Ranking: Clasificación.

Rating: Calificación que indica el nivel de riesgo crediticio y solvencia de un emisor de renta fija, otorgada por una empresa independiente (agencia de calificación).

Ratio: Relación que existe entre dos magnitudes.

Ratio Bis o **Coeficiente de Solvencia**: Relación entre los recursos propios y los distintos activos ponderados por su nivel de riesgo de acuerdo con la Circular 5/93 del Banco de España. El Banco de España establece que el coeficiente de solvencia debe estar por encima del 8%.

Recursos gestionados: Magnitud patrimonial representativa del volumen que gestiona la Entidad, tanto dentro de su Balance (acreedores y crédito a la clientela) como fuera de él (Desintermediación).

Rentabilidad: Capacidad de generar beneficio.

Renting (Arrendamiento Empresarial): Es el contrato por el que una de las partes (arrendador empresarial) se obliga a ceder a otra (arrendatario empresarial) el uso de un bien de utilidad empresarial por tiempo determinado y contra el pago de un precio que viene expresado normalmente en términos de cuota de arrendamiento periódica.

SMS (Short Message Service): Es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.

Solvencia: Capacidad para hacer frente a las deudas contraídas en los plazos estipulados de vencimiento.

Spainsif: Foro español de Inversión Socialmente Responsable.

STIGA: Empresa dedicada a medir la Calidad del Servicio y la Satisfacción de Clientes.

Tarjeta de crédito: Medio de pago con cargo en cuenta diferido.

Tarjeta de débito: Medio de pago con cargo en cuenta inmediato.

Tasa de morosidad: Porcentaje que representa el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio sobre el total del crédito a la clientela.

TPV: Terminal Punto de Venta. Dispositivo que, mediante acceso telefónico, solicita autorización para realizar un pago con tarjeta.

WAT (protocolo de aplicaciones inalámbricas): Estándar abierto internacionalmente para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, p. ej. acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.

iberCaja