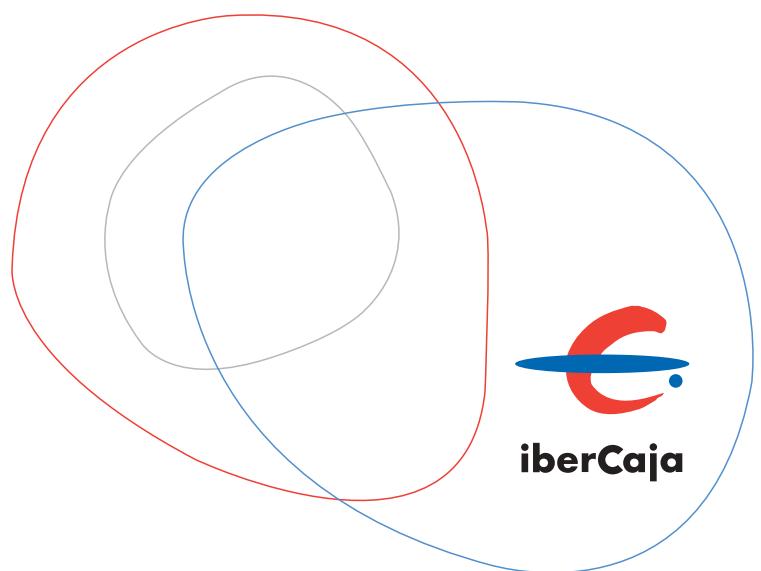
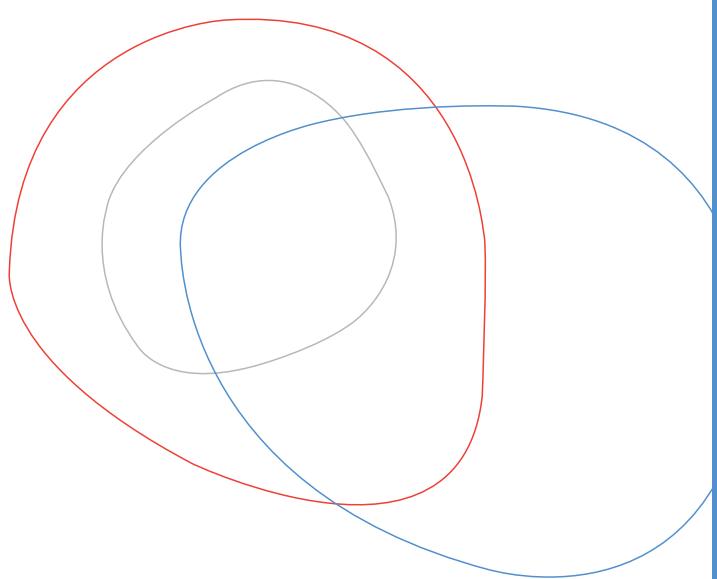


Informe Anual
2005



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



Informe de responsabilidad corporativa del Grupo Ibercaja

V

Índice

• 1. Presentación.....	4
• 2. Misión, visión y valores	5
• 3. El Grupo Ibercaja	6
• 4. La Responsabilidad Corporativa en el Grupo Ibercaja	15
• 5. El Gobierno Corporativo en Ibercaja.....	18
• 6. La Estrategia Corporativa de Ibercaja	25
• 7. El diálogo con los grupos de interés.....	29
• 8. El compromiso de Ibercaja.....	31
8.1. Con los clientes	31
8.2. Con los empleados.....	48
8.3. Con los proveedores	66
8.4. Con el medio ambiente.....	68
8.5. Con la sociedad	75
• 9. Expresión del compromiso de Ibercaja de impulsar la Responsabilidad Social Corporativa en el entorno.....	87
• 10. Actuaciones de mejora programadas para fortalecer el compromiso	88
• 11. Participación en nuestro compromiso	89
• 12. Principios aplicados en la elaboración de este informe.....	90
• Anexo 1: Indicadores GRI	91
• Anexo 2: Informe de la verificación externa	104

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. IBERCAJA
 Domicilio social: Plaza Basilio Paraíso, n.º 2. 50008 Zaragoza (España)
 Número de Identificación Fiscal: G-50000652
 Teléfono: (34) 976 76 76 76
 Dirección en Internet: <http://www.ibercaja.es>



1. Presentación

En 1876 la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos de País funda la Caja de Ahorros de Zaragoza, hoy Ibercaja, con la finalidad de fomentar el ahorro popular, combatir la usura y promover el desarrollo económico y social de las personas y sus zonas de actuación.

Esos principios fundacionales y los valores que inspiran su actividad, como la ética, la transparencia y la cercanía a los diferentes grupos con los que la Entidad se relaciona –representados a través de sus propios Órganos de Gobierno–, se encuentran firmemente arraigados en el modelo de gestión de Ibercaja, llegando a conformar sus propias señas de identidad.

A lo largo de estos 129 años Ibercaja se ha consolidado como un importante Grupo Financiero con más de dos millones de clientes, 4.279 empleados y 1.008 oficinas que le dan cobertura en todo el ámbito nacional. Este fuerte desarrollo de su actividad se ha conseguido sin perder la esencia y los principios que inspiraron sus orígenes, más bien, le han servido –como al resto de Cajas de Ahorros– de palanca para proyectarse al futuro y situarse en una destacada posición dentro del sector financiero español.

En la actualidad todos estos valores: ética, transparencia, acción social, sostenibilidad, etc., han adquirido un destacado protagonismo en el ámbito empresarial –impulsados, en buena medida, por la propia sociedad cada vez más sensible con los temas sociales y medioambientales–, y han pasado a constituir los fundamentos de lo que hoy se conoce como la «Responsabilidad Social Corporativa».

Ibercaja, inmersa en una economía de mercado, tiene como primera y principal responsabilidad la creación y distribución de riqueza; funciones que debe realizar de modo eficiente y rentable si quiere perdurar en el tiempo, siendo, además, ética en sus formas, solidaria con su entorno y responsable con el medio.

Desde esta perspectiva, rentabilidad y responsabilidad social son conceptos estrechamente vinculados en un sentido bidireccional ya que difícilmente se puede cumplir esa función de creación y distribución de riqueza si no se generan recursos suficientes que permitan la continuidad de la actividad. Y no perdura una empresa si no actúa de forma ética y responsable.

En esta doble dimensión, de perdurabilidad en el tiempo y compromiso con el entorno, enmarcamos en Ibercaja la «Responsabilidad Social Corporativa», cuyos postulados quedan integrados en su modelo de gestión y le permiten reafirmar ese compromiso, puesto de manifiesto a lo largo de su historia a través de su actividad financiera y su Obra Social y Cultural.

Este Informe se presenta por primera vez, a diferencia de años anteriores, de forma separada del Informe Económico, el de la Obra Social y Cultural y el de Gobierno Corporativo y trata de exponer de una forma clara, ordenada y concisa el modelo de entender y desarrollar la responsabilidad corporativa en el Grupo Ibercaja; la forma de responder a las expectativas de todos los grupos con los que la Entidad se relaciona y la manera de contribuir al desarrollo de la sociedad y a la preservación del medio ambiente.

Este Informe se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del Global Reporting Initiative (GRI), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, medioambiental y social de la organización.

La presentación de este Informe –cuyo contenido se ha sometido a verificación externa– y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción, que vamos a solicitar, son expresiones claras del firme compromiso que tiene Ibercaja con todos esos valores que hacen posible un desarrollo sostenible.

Amado Franco Lahoz
Presidente

José Luis Aguirre Loaso
Director General

2. Misión, visión y valores

Misión

Ibercaja es una Caja de Ahorros de ámbito nacional orientada a satisfacer las necesidades financieras de sus clientes diferenciándose por la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad de sus productos y servicios y cuyo fin es aportar valor a la sociedad mediante su contribución al desarrollo económico y social tanto en su actividad financiera como a través de la Obra Social y Cultural.

Visión

Vocación de expansión y liderazgo y consolidación de su dimensión nacional con el fin de ser una referencia de primera categoría en el sistema financiero español.

Valores

- Orientación al negocio.
- Cercanía a los clientes.
- Profesionalidad.
- Espíritu de innovación y modernidad.
- Trabajo en equipo por proyectos y compromiso.
- Compromiso con la calidad y la excelencia.
- Vocación de liderazgo.
- Confianza y transparencia.
- Solidez y solvencia.
- Compromiso social.

3. El Grupo Ibercaja

Su historia

Pasado

El nacimiento de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, hoy Ibercaja, es fruto de la inquietud de los miembros de la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País por crear un instrumento capaz de estimular el ahorro popular, combatir la usura y mejorar las condiciones de vida para las personas. El 28 de mayo de 1876 se realiza la apertura de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza y el 21 de junio comienzan las operaciones del Monte de Piedad.

La expansión geográfica de la Caja comienza en 1934 con la instalación de la primera sucursal en Madrid y en 1936 en Logroño, y continúa en la década de los cuarenta con las aperturas en Huesca y en Teruel. En 1954 se inicia la expansión por Guadalajara, partiendo de una oficina abierta en Molina de Aragón.

En 1988, coincidiendo con un cambio de imagen y de marca que le llevó a la denominación actual, Ibercaja inicia una selectiva expansión geográfica en los territorios colindantes con su zona tradicional de implantación: Cataluña, Comunidad Valenciana, Navarra, parte de Castilla y León y Comunidad de Madrid. En 1991 se produce la integración de la Caja Rural de Catalunya.

Presente

En 2001 –año en el que se conmemora el 125 aniversario de su nacimiento– se inicia el proceso de una nueva expansión que tenía como finalidad alcanzar una dimensión nacional mediante la apertura de oficinas en aquellos territorios en los que no se contaba con presencia, concretamente en las Comunidades Autónomas de Extremadura, Andalucía, Castilla-La Mancha, parte de Castilla y León, País Vasco, Galicia, Asturias, Cantabria, Baleares y Canarias.

Ibercaja ha sabido compaginar a lo largo de su dilatada historia un profundo respeto a sus valores tradicionales con un espíritu de modernidad sin perder por ello la esencia de su identidad que se ha manifestado a lo largo del tiempo por dos rasgos fundamentales: una permanente apuesta por el desarrollo de los territorios en los que la Caja está implantada y la voluntad invariable de ser una excelente empresa de servicios financieros.

Hoy Ibercaja, con más de **2 millones** de clientes, **4.279** empleados y **1.008** oficinas se configura como un importante Grupo Financiero de implantación nacional, que ofrece un servicio multicanal de banca universal y que centra toda su estrategia en poner a disposición de los clientes una amplia oferta de productos, la preparación y capacidad de sus profesionales y una avanzada tecnología, enfocados a dar la más alta calidad.

Ibercaja ostenta una posición de liderazgo en sus territorios originarios: Aragón, Rioja y Guadalajara, una consolidada presencia en Madrid, Cataluña y Levante y una favorable progresión en el resto de plazas a las que ha accedido más recientemente. Ocupa el puesto sexto entre las Cajas de Ahorros por volumen de recursos gestionados y por inversión crediticia.

Futuro

Con esa voluntad de respeto y fidelidad a sus valores tradicionales y una apuesta decidida por la innovación y la modernidad, Ibercaja encara el futuro desde la solidez y experiencia adquirida en ese más de siglo y cuarto de existencia y con la confianza de que el modelo que inspiró sus orígenes –y el del resto de Cajas de Ahorros– no sólo sigue todavía vigente, sino que ha adquirido un relevante protagonismo dentro del sector financiero español en el que Ibercaja aspira a ser una entidad de referencia.

El Grupo Financiero de Ibercaja

Ibercaja cuenta, desde finales de los años ochenta, con un conjunto de sociedades filiales independientes que, junto con la Caja, configuran el Grupo Financiero Ibercaja y cuya finalidad es instrumentar el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros y parafinancieros.

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 y a través de la red de oficinas y otros canales alternativos de la Caja.

Ibercaja fue una de las primeras cajas en crear su Grupo y hoy es, por volumen de recursos gestionados, uno de los más importantes del sector y del país. Durante el ejercicio 2005 ha experimentado un fuerte crecimiento, superior a la media del sector, siendo muy relevante el incremento porcentual que muestra la Banca-Seguros, los Fondos de Inversión y especialmente los Fondos de Pensiones.

El Grupo Ibercaja tiene varios productos líderes que han sido premiados reiteradamente. Ibercaja Vida ocupa el **tercer** puesto en el sector de Banca-Seguros por primas totales, Ibercaja Pensión es la **cuarta** entidad gestora del país por volumen gestionado dentro del sistema de planes de empleo e Ibercaja Gestión se consolida como la **décima** gestora de fondos del sistema. Estas posiciones son bastante superiores a las que corresponderían si consideramos el volumen de recursos que se gestionan.

Las principales sociedades filiales que conforman el Grupo Financiero de Ibercaja son las siguientes:

Ibercaja Gestión, S.G.I.I.C., S.A.: Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva: fondos de inversión y sociedades de inversión de capital variable. Según el ranking elaborado por el diario *Cinco Días*, Ibercaja Gestión continúa siendo la tercera gestora de Fondos de Inversión con mayor rentabilidad media entre las diez grandes y cuatro fondos sectoriales se mantienen entre los treinta más rentables del sector.

Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.: Gestora de Fondos y Planes de Pensiones, tanto individuales como de empleo. Los Fondos de Pensiones de Ibercaja se consolidan en las primeras posiciones del ranking por volumen, mantienen excelentes posiciones en los rankings de rentabilidad en planes mixtos y de renta variable y tienen una elevada valoración cualitativa por las agencias de calificación independiente.

Ibercaja Vida, S.A.: Compañía especializada en el negocio de Banca-Seguros; su actividad fundamental se centra en la instrumentación de seguros de ahorro inversión y seguros de vida y riesgo.

Ibercaja, Correduría de Seguros de C.A.M.P.Z.A.R., 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 desde el ramo de salud hasta los seguros de vida, agrarios, construcción, pymes, hogar, automóviles, etc.

Ibercaja Patrimonios, S.A.: Sociedad gestora de carteras, desarrolla la actividad de banca privada del Grupo Ibercaja.

Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.: Sociedad especializada en la prestación de servicios de leasing, renting y factoring.

El Grupo Ibercaja



Ibercaja Gestión, S.G.I.I.C., S.A.

Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.

Ibercaja Vida, S.A.

Ibercaja, Correduría de Seguros
de C.A.M.P.Z.A.R., S.A.

Ibercaja Patrimonios, S.A.

Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

La actividad de Ibercaja

La actuación de Ibercaja se desarrolla en tres ámbitos: **Actividad Financiera, Inversiones en Sectores Estratégicos y Acción Social.**

La **actividad financiera** de Ibercaja se orienta a cubrir las necesidades de las personas, empresas, comercios, instituciones y asociaciones a las que trata de dar respuesta con una amplia oferta de productos y servicios. A través de su Grupo Financiero realiza también una intensa actividad en banca personal, gestión de patrimonios, intermediación de activos financieros, pensiones, seguros y financiaciones especializadas.

Junto con las empresas filiales que conforman su Grupo Financiero, Ibercaja mantiene participaciones empresariales de forma estable que tienen por finalidad aportar rentabilidad recurrente a medio y largo plazo a su cuenta de resultados.

En paralelo al crecimiento y expansión de su actividad financiera, Ibercaja viene desarrollando una **función social** puesta de manifiesto a través de sus **inversiones en sectores considerados estratégicos** para los territorios en los que opera y mediante la destacada labor realizada por su **Obra Social y Cultural** en los campos de la asistencia e integración social, la formación, la investigación, la cultura, la preservación del medio ambiente y la recuperación de patrimonio.

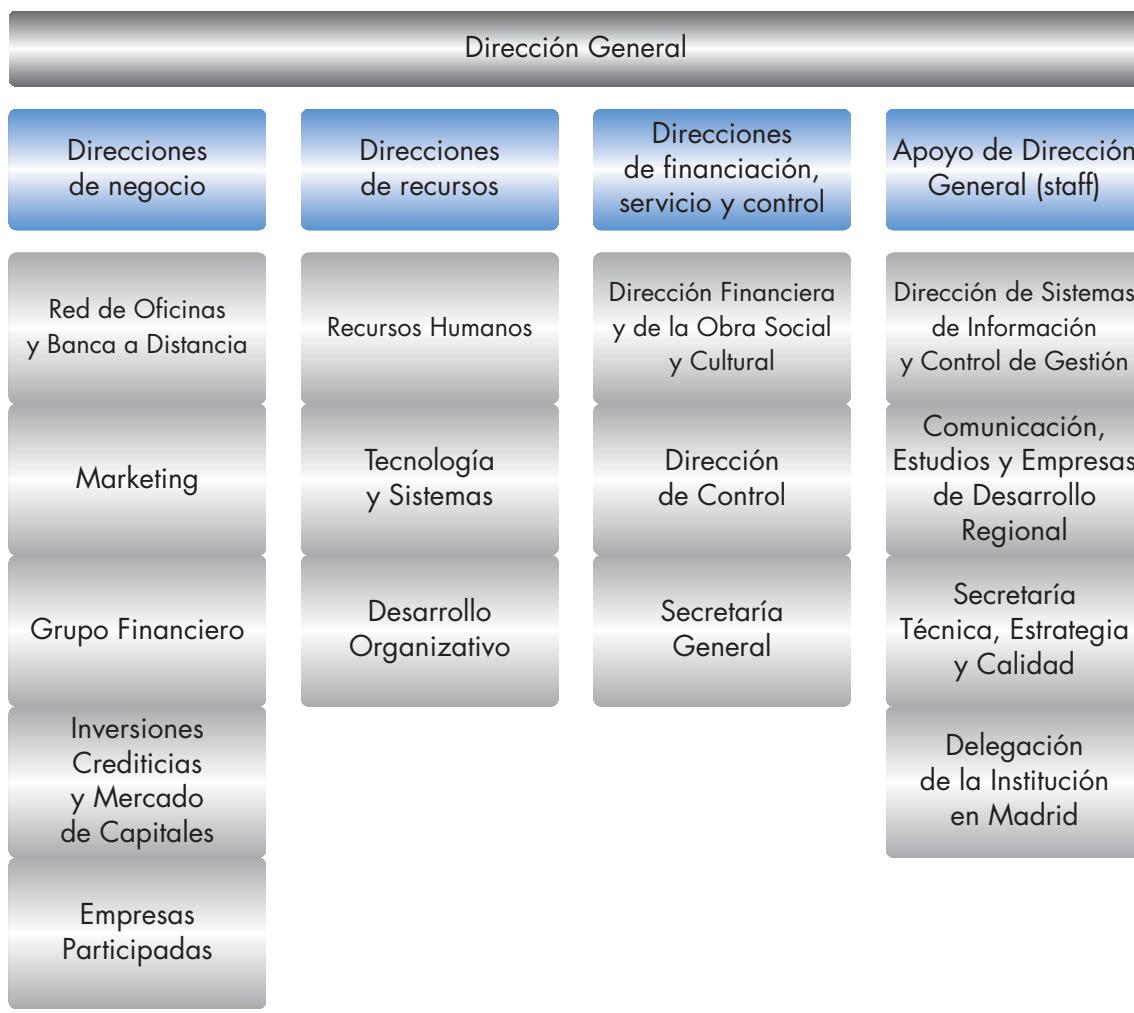
El Plan Estratégico 2005-2007

2005 ha sido el año de la puesta en acción del Plan Estratégico 2005-2007 del Grupo Ibercaja que actualiza la Misión, la Visión y los Valores de la Entidad, define los principios sobre los que se basan los objetivos y establece los procedimientos y las actuaciones.

Los principios sobre los que se basan los objetivos y actuaciones previstas en el Plan Estratégico 2005-2007 son:

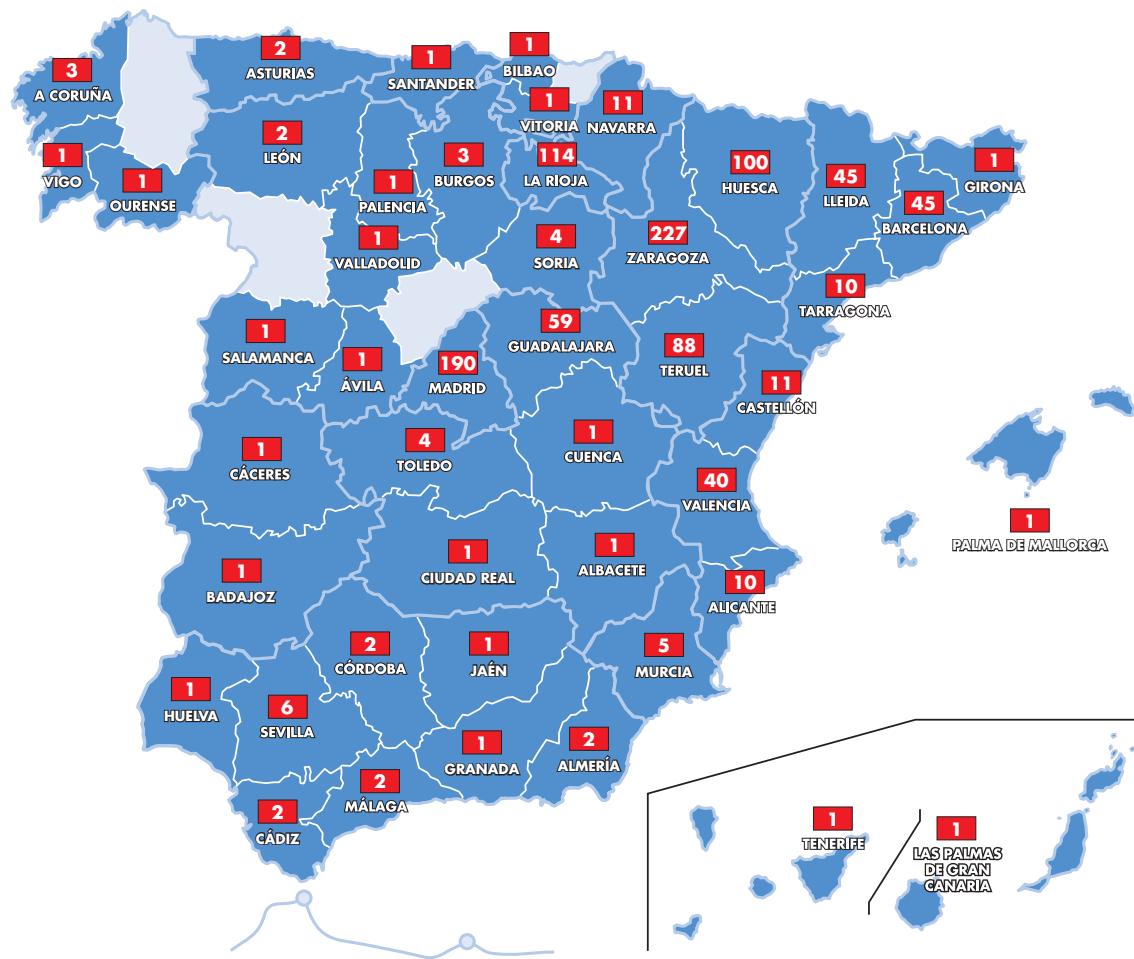
- Crecimiento rentable.
- Potenciar la diversificación de las fuentes de negocio.
- Mejora de la eficiencia y la productividad.
- Calidad y excelencia.
- Clientes y sociedad.
- Capacidades y recursos.

Estructura funcional de Ibercaja



Implantación territorial

Red de Oficinas de Ibercaja



A 31 de diciembre de 2005

Principales productos y servicios

Productos de Ahorro e Inversión

- Cuentas de Ahorro.
- Fondos de Inversión.
- Planes de Pensiones.
- Seguros de Ahorro.

Productos de Financiación

- Promoción y construcción de vivienda.
- Adquisición de vivienda.
- Consumo.
- Inversiones empresariales.
- Financiación de circulante.
- Leasing, renting y confirming.

Servicios

- Asesoramiento financiero.
- Domiciliación de servicios.
- Envío y recepción de remesas.
- Medios de cobro y pago.
- Gestión de patrimonios.
- Operaciones de valores.
- Seguros y coberturas.
- Gestión de subvenciones.

El modelo de gestión de Ibercaja

El Modelo de Gestión de Ibercaja describe la forma de dirigir y administrar la Entidad, en consecuencia, el modo de planificar, ejecutar, evaluar y supervisar todas las actividades de la organización. Su diseño e implantación se ha realizado siguiendo los criterios establecidos por el Modelo de Excelencia Europea EFQM.

El Modelo tiene cuatro etapas en las que se incluye el ciclo completo y continuo de mejora:

1. La **Planificación**, en la que se determinan la **Visión y Valores** y se garantiza el ejercicio de la **Misión**, definiéndose con este conjunto el primer nivel de posicionamiento estratégico de la Entidad. Desde este punto, y de forma alineada, se definen periódicamente las políticas de la Entidad, que incluyen la elaboración/revisión del **Plan Estratégico**, y en cada ciclo de planificación se concretan, cuantifican y presupuestan, emitiéndose los correspondientes **Planes Operativos**, tanto para Servicios Centrales como para la Red de Oficinas.
2. El **Despliegue** o ejecución de lo previamente planificado, que supone gestionar cotidianamente **Procesos** y desarrollar **Proyectos** que hagan posible el cumplimiento de los objetivos de los citados **Planes Operativos**.
3. La **Verificación y Control** de todos los proyectos y procesos. Esta función se realiza mediante el **SIG (Sistema Integral de Gestión)** que hace las funciones de cuadro de mando de la Entidad y cuyo diseño y contenido está íntimamente alineado con las necesidades y expectativas de todos los **Grupos de Interés** de Ibercaja.

El **SIG** incorpora paulatinamente aquellos **Indicadores** necesarios para gestionar (planificar, actuar, supervisar y mejorar) cotidianamente la Entidad desde cualquiera de los niveles jerárquicos y funcionales y abarca tanto a los aspectos económicos (balance y resultados) como a los impactos sociales y medioambientales de la organización.

4. Por último, el **Diagnóstico** permanente de la situación para concluir con las iniciativas de **Optimización** que cierran coherentemente el ciclo de planificación y aprendizaje que ha de llevar, como aspira Ibercaja, a la **Excelencia**.

Hechos más destacados de 2005

En este ejercicio Ibercaja ha empezado a cubrir los primeros objetivos establecidos en su Plan Estratégico 2005-2007.

Actividad financiera

Los **recursos de clientes** gestionados se sitúan en 33.697 millones de euros, lo que representa un incremento del 26,80% sobre el año anterior, y el saldo de **crédito a clientes** asciende a 21.305 millones, con un crecimiento del 28,93%.

Resultados

Los resultados después de impuestos generados por el Grupo han ascendido a 200 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 27,07% sobre los correspondientes al pasado año, lo que ha permitido mejorar el índice de eficiencia de la Entidad.

Red comercial

Se han abierto 44 nuevas oficinas y se ha ampliado la cobertura nacional mediante la presencia en las nuevas capitales de provincia de **Huelva, Almería, Bilbao y Vitoria**. Ibercaja cierra este ejercicio con 1.008 oficinas, ubicadas en 17 Comunidades Autónomas y 46 provincias.

Creación de empleo y desarrollo profesional

En este ejercicio la plantilla de la Entidad ha alcanzado los 4.279 empleados, las nuevas incorporaciones con contrato indefinido han sido 223 y se han efectuado 711 promociones de ascenso de nivel.

Acceso a la vivienda

Ibercaja ha continuado durante el ejercicio su política de contribución al acceso a la vivienda. Además, ha constituido junto con el Ayuntamiento de Zaragoza, la sociedad mixta **Desarrollos Vivir Zaragoza, S.A.**, cuya primera iniciativa es la construcción de 191 pisos sociales de alquiler con opción de compra, para facilitar el acceso a la vivienda a colectivos con bajos recursos.

Obra Social y Cultural

En 2005 se ha iniciado un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social y Cultural de Ibercaja mediante el que trata de adaptar las actividades a los cambios sociales, incorporando la creatividad y la innovación en la metodología de trabajo.

En el mes de noviembre se abrió en Zaragoza **Ibercaja Zentrum**, un nuevo espacio formativo y cultural dotado de modernas instalaciones, para ofrecer a la ciudad un punto de encuentro de cultura e ideas.

Criterios utilizados en la contabilización y cambios más significativos que se han producido en el ejercicio

La información suministrada por Ibercaja en sus cuentas anuales y demás informaciones financieras, cumple con la Circular 4/2004 de Banco de España, en cuanto que reúne las características de: clara, relevante, fiable y comparable.

En este ejercicio se ha llevado a cabo la adecuación de los criterios contables y de la información de gestión a las nuevas Normas Internacionales de Información Financiera, cuya aplicación entró en vigor el 1 de junio.

Estas normas, adoptadas por la Comunidad Económica Europea, tienen como objetivo unificar criterios a nivel internacional para conseguir que la información sea comparable y potenciar la transparencia de los sistemas financieros, consiguiendo así una mayor eficiencia en los mercados de capitales.

Los efectos económicos en los estados financieros de la Entidad no han sido de gran relevancia, aunque estas normas sí han afectado a la presentación de los datos.

Con la adaptación realizada en los sistemas internos y la posterior información a emitir periódicamente hacia el exterior, Ibercaja está contribuyendo a aumentar la claridad, la transparencia y la comparabilidad que deben caracterizar los sistemas financieros de nuestro tiempo.

Magnitudes básicas del Grupo Ibercaja

(Miles de euros)	2005	2004
Grupo Ibercaja		
Activo total	30.613.293	23.961.822
Crédito a clientes	21.305.189	16.524.273
Cartera de valores	5.686.035	4.579.399
Recursos de clientes	33.697.413	26.575.964
-Desintermediación	10.477.362	8.448.365
Reservas	1.756.048	1.630.757
Recursos propios (Normativa Bis)	2.676.811	2.168.202
Tasa de morosidad (%)	0,54	0,74
Cobertura de la morosidad (%)	317,41	247,88
Bis ratio (%)	12,96	13,16
Margen básico	653.474	586.712
Margen de explotación	349.419	236.811
Beneficio antes de impuestos	276.221	218.902
Beneficio neto (atribuido al Grupo)	200.048	157.435
Índice de eficiencia (%) ¹	56,01	63,91
 Ibercaja		
Número de oficinas	1.008	965
Número de empleados	4.279	4.141
Número de cajeros automáticos	982	891
Número Clientes canales a distancia	538.463	453.263
Volumen de actividad por oficina ²	54.566	44.663
Volumen de actividad por empleado ²	12.854	10.408
Recursos aplicados a actividades de Obra Social y Cultural	40.500	38.500

¹ Incluye amortizaciones

² Volumen de Actividad: Crédito a clientes + Recursos de Clientes

	Corto Plazo	Largo Plazo
Calificación crediticia		
Moody's	P - 1	A 1
Standard & Poor's	A - 1	A +

4. La Responsabilidad Corporativa en el Grupo Ibercaja

Antecedentes a la Responsabilidad Social Corporativa

Ibercaja, como el resto de las Cajas de Ahorros, fue constituida con la finalidad de estimular el ahorro popular, combatir la usura y contribuir al desarrollo de las personas y los territorios. Estos conceptos, aunque con otras denominaciones, siguen todavía hoy vigentes: **evitar la exclusión financiera, favorecer la competencia y facilitar el desarrollo regional y la creación de riqueza, devolviendo a la sociedad una parte de lo que de ella se ha obtenido.**

En el modelo de gestión de Ibercaja están integrados esos principios fundacionales y un conjunto de valores como la ética, la **transparencia, la proximidad a los grupos con los que se relaciona, la sostenibilidad y la acción social**, que han pasado a constituir las señas de identidad de la Institución.

Su formulación

En Ibercaja entendemos la **Responsabilidad Corporativa** como un conjunto de valores que permiten un modelo de gestión eficiente con los recursos, **ético** en las relaciones, **solidario** con el entorno y **responsable** con el medio.

Se manifiesta a través de:

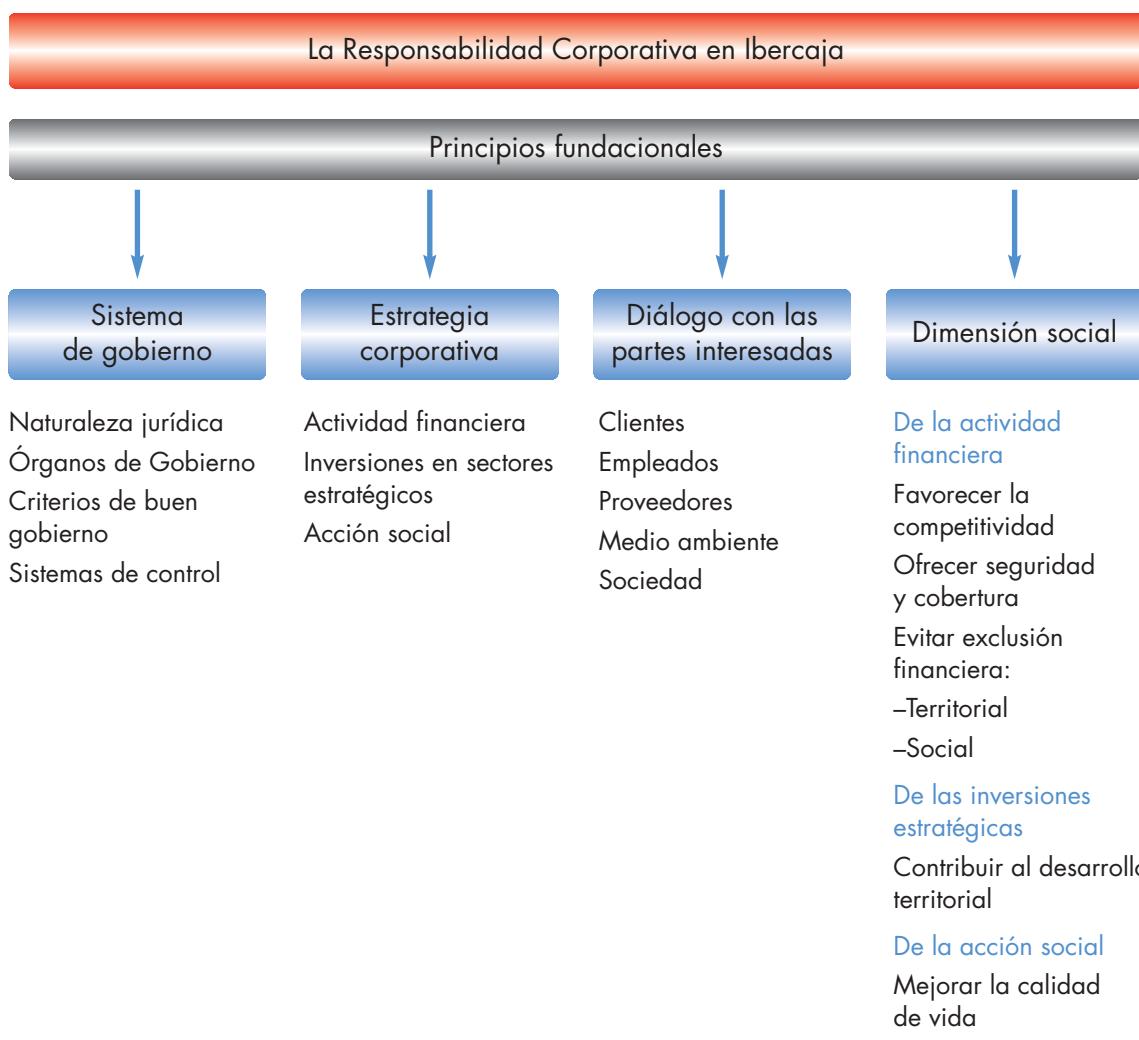
- **El sistema de gobierno.**
- **La estrategia corporativa.**
- **El diálogo con las partes interesadas.**
- **La dimensión social.**

Y se proyecta en un triple ámbito:

Económico: promoviendo la creación de riqueza que favorezca el desarrollo de las zonas en las que la Entidad realiza su actividad.

Social: contribuyendo al bienestar de la sociedad a través de su acción social y a la creación de empleo estable tanto directa como indirectamente.

Medioambiental: impulsando y apoyando iniciativas encaminadas a preservar los recursos naturales.



La gestión de la Responsabilidad Corporativa en el Grupo Ibercaja

Ibercaja tiene incorporados en su modelo de gestión los procedimientos, proyectos y actuaciones con los que la Entidad trata de dar respuesta a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés con los que se relaciona.

Dicho modelo está impulsado por los Órganos de Gobierno de la Entidad, liderado por la Dirección e implementado en la organización a través de tres grandes ejes:

El Plan Estratégico 2005-2007 del Grupo

El Plan Estratégico 2005-2007 de la Obra Social y Cultural

El Plan Específico de Responsabilidad Corporativa para el Grupo

Son responsables de su gestión los siguientes Comités:

Comité de Coordinación Directiva

Presidido por el Director General, lo integran los Directores de las 15 Áreas que constituyen la Estructura Funcional de la Entidad.

Tiene como misión la formulación del modelo de gestión; su implementación en los procesos operativos; la fijación de objetivos; definición de estrategias; evaluación de resultados y corrección de desviaciones.

Comité de Responsabilidad Corporativa

Presidido por el Director General Adjunto-Secretario General y Coordinado por el Jefe de Relaciones Institucionales, lo constituyen responsables de primer nivel de cada una de las 15 Áreas de la Estructura Funcional.

Su misión es recoger y sistematizar los flujos de información recibida a través de los diferentes canales internos y externos; identificar las expectativas de los grupos de interés; detectar el grado de respuesta de la organización; coordinar las actuaciones y promover las acciones de mejora y su implementación en el modelo de gestión del Grupo.

Su gestión se fundamenta en el diálogo, análisis de expectativas, compromiso de acción, internalización de la gestión y transparencia y su permanente revisión y alineación de las respuestas a las nuevas demandas, así como su seguimiento y evaluación se encuentran integrados en el **Modelo de Gestión de Ibercaja**.

5. El Gobierno Corporativo en Ibercaja

Naturaleza jurídica

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) es una Entidad de Crédito de carácter benéfico-social que tiene como objetivos el promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de su zona 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 Informe de Gobierno Corporativo

Ibercaja elaboró por primera vez en el ejercicio 2004 su Informe de Gobierno Corporativo, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 26/2003, de transparencia y la Orden ECO 354/2004 sobre el contenido y estructura del Informe de Gobierno Corporativo y otra información de las Cajas de Ahorros que emiten valores admitidos a negociación en Mercados Oficiales de Valores.

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 misma.

Del contenido de dicho Informe, al que se puede acceder desde la web corporativa www.ibercaja.es destacamos las cuestiones más relevantes:

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 está constituida por 152 Consejeros Generales que representan a los diferentes colectivos, según la siguiente composición:

Grupo al que pertenecen	Número de Consejeros Generales
Impositorios	62
Corporaciones Municipales	32
Comunidad Autónoma de Aragón	32
Entidad Fundadora	15
Empleados	11
TOTAL	152

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 Cultural y ostenta la representación de la Institución. Está integrado por 19 miembros elegidos por la Asamblea General.

Composición:

Grupo al que pertenecen	Número de Consejeros Generales
Impositorios	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 y Cultural.
- Comisión Delegada para Control de la Auditoría Interna.

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.

Composición:

Grupo al que pertenecen	Número de Consejeros Generales
Impositores	2
Corporaciones Municipales	1
Comunidad Autónoma de Aragón	1
Entidad Fundadora	1
Empleados	1
TOTAL	6

Forma parte de la Comisión de Control, con voz y sin voto, un representante de la Comunidad Autónoma de Aragón designado por la Diputación General de Aragón entre personas con capacidad y preparación técnica adecuada.

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 nuestro ordenamiento los principios de Buen Gobierno, al objeto de cumplir no sólo las obligaciones previstas en las leyes, sino que, su actuación se inspire y guíe por principios éticos y de conducta que conforman un código de Buen Gobierno.

Adaptaciones legislativas

La Entidad ha adaptado sus Estatutos a las reformas legislativas introducidas en la Ley 31/1985, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros; por las Leyes 44/2002, de Reforma del Sistema Financiero, Ley 26/2003 de Transparencia, y Ley 63/2003 de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

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. La representación de los impositores de todas las zonas de actuación supone el 42%.

Independencia

Un valor absoluto de la Entidad es la independencia de sus Órganos de Gobierno, que aseguran 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.

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.

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 Comisión Nacional de Mercado de Valores CNMV.

Asimismo, es de carácter público la información sobre los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes, incluyendo simuladores con los que se puede calcular el resultado de diversas operaciones.

Por otra parte, son frecuentes las comparecencias de directivos de Ibercaja en los medios de comunicación y el envío de notas de prensa y comunicados para informar sobre la evolución de la Entidad, sus hechos más relevantes y las actividades desarrolladas por su Obra Social y Cultural.

Comunicados de prensa

Número de ruedas de prensa	56
----------------------------	----

Contenidos:

- <i>Información corporativa</i>	16
----------------------------------	----

- <i>Información actividades de la OBSC</i>	40
---	----

Número de comunicados prensa emitidos	660
---------------------------------------	-----

Respeto a los Derechos Humanos

Toda la actividad de Ibercaja, en sus diferentes ámbitos, está basada en el respeto a la dignidad y los derechos fundamentales de las personas.

Como se pone de manifiesto en este Informe, los principios fundacionales de la Caja, su estrategia corporativa y su acción social están enfocados a evitar cualquier tipo de exclusión o discriminación, a favorecer la cohesión social y a contribuir, en definitiva, a la mejora de la calidad de vida de los individuos.

Para reafirmar ese compromiso, Ibercaja se va a adherir a los diez Principios de Conducta y Acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción que postula el **Pacto Mundial de Naciones Unidas** (www.pactomundial.org).

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.

- **Reglamento Interno de Conducta para la operatoria del Mercado de Valores** de aplicación a los Órganos de Gobierno, Dirección y a los 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.
- **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.
- **Manual de transmisión de información al inversor en la comercialización de productos de inversión** para favorecer la calidad de la información sobre los productos financieros dirigidos a los clientes.
- **Manual del Empleado de Ibercaja**, en donde 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.
- **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.
- **Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento** que recoge un Memorándum 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.

El 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 constitutivos a los productos y servicios financieros que constituyen su actividad.

Ibercaja, siendo consciente de la importancia del control del riesgo en que incurre en cada una de sus actividades, cuenta con sistemas de control de riesgos que son objeto de un proceso de mejora continua, para adaptarlos a las nuevas metodologías de medición de riesgos y a las recomendaciones emitidas en los últimos años por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y con el fin de cumplir con los requisitos exigidos por el Pilar II del «Nuevo Acuerdo de Capital».

Los riesgos cubiertos por el sistema son:

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo de tipo de interés.
- Riesgo de liquidez.
- Riesgo operacional.
- Riesgo reputacional.

Además, la Entidad cuenta con una Unidad de Cumplimiento Normativo con el objetivo de asegurar y supervisar el cumplimiento de las principales normas que se aplican en sus actividades reguladas, en materia de: prevención del blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación al terrorismo, protección de datos de carácter personal, transparencia en las operaciones con los clientes y normas de conducta en el ámbito de los mercados de valores.

El sistema de control interno

El principio de precaución está presente en todas las actividades de Ibercaja a través de su **Sistema de Control Interno**, constituido por una estructura organizativa que garantiza la adecuada segregación de funciones y por controles directos implantados en los distintos niveles de la organización.

La Dirección de Control revisa el adecuado funcionamiento de los sistemas de control de riesgos y verifica el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas internos establecidos a través de sus unidades de Auditoría.

La planificación anual de la Auditoría interna y las conclusiones más relevantes obtenidas se presentan a la Comisión Delegada del Consejo de Administración para Control de Auditoría interna.

Prevención del blanqueo de capitales

En el marco regulatorio del actual sistema financiero, el control interno en materia de prevención del blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo supone un elemento decisivo. Consciente de ello, Ibercaja ha elaborado una Normativa –y una Guía Rápida de Consulta– que recogen las medidas adoptadas para la prevención del blanqueo de capitales y en las que se detallan el marco legal, las obligaciones asumidas por la Caja, los procedimientos de identificación y los mecanismos de actuación y comunicación.

Es competencia de la Unidad de Cumplimiento Normativo la recepción de la información, su registro, análisis y presentación al Comité de Control Interno y Comunicación para la prevención del blanqueo de capitales, que es quien asume las funciones derivadas de la Ley 19/93, como Órgano Supervisor. Este Comité ha celebrado 4 reuniones a lo largo del ejercicio.

En el año 2005 se han desarrollado acciones formativas con el objetivo de dar a conocer adecuadamente tanto la normativa aplicable como la operativa más frecuente en esta materia.

Formación de empleados en prevención del blanqueo de capitales y bloqueo a la financiación del terrorismo

Horas acumuladas:	6.440
Número de empleados formados de Red de Oficinas	3.220
Porcentaje de empleados formados sobre la plantilla total	75,96%

Fruto de este esfuerzo el SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias), organismo regulador en esta materia, ha calificado como buena la calidad de la información recibida de Ibercaja en 2005.

Tratamiento de la información-confidencialidad

Ibercaja dispone de un Documento de Seguridad en el que se recogen las normas y procedimientos relacionados con la protección de datos de carácter personal, ha implantado los sistemas establecidos por el Reglamento de Medidas de Seguridad. Asimismo existe un Comité Especial LOPD con el fin de impulsar y coordinar las acciones que tengan por objeto la efectiva adopción de las medidas necesarias de seguridad y de tratamiento de datos de carácter personal.

En 2005 se ha remodelado y ampliado este Comité, celebrando 4 reuniones a lo largo del ejercicio.

La Unidad de Cumplimiento Normativo se encarga de supervisar el cumplimiento de las normas que afectan al tratamiento de la información y la Unidad de Auditoría Procesos Informáticos de revisar las medidas de seguridad informática establecidas en la normativa. Se completa esta labor con la realización periódica de auditorías externas.

Incumplimientos, sanciones y multas impuestas

En el año 2005, Ibercaja no ha recibido sanciones o multas por incumplimiento de normas relacionadas con la salud, la seguridad y el respeto de la intimidad de los clientes; la publicidad e información en la comercialización de los productos; el medio ambiente y las prácticas antimonopolio.

6. La Estrategia Corporativa de Ibercaja

La Estrategia Corporativa de Ibercaja se proyecta a través de la **Intermediación Financiera** y la **Acción Social**.

Ambas actividades se encuentran estrechamente imbricadas en su modelo de gestión, ya que su función de intermediario financiero lleva implícitos unos efectos sociales que trascienden y complementan la labor realizada por su Obra Social y Cultural, dotando a su actividad de una **Dimensión Social** que favorece la creación de riqueza y el desarrollo de los diferentes grupos con los que la Entidad se relaciona, lo que constituye su auténtico **Dividendo Social**.

Efectos sociales de la actividad financiera

Favorecer la competitividad y la eficiencia del sector financiero

Ibercaja viene ocupando una destacada posición entre las Cajas de Ahorros de nuestro país y, junto a ellas, está contribuyendo a hacer del sector financiero español uno de los más eficientes y competitivos, lo que redunda en beneficio del cliente que puede optar por una amplia oferta de productos, a unos precios ajustados y con un alto nivel de calidad en la atención.

Ofrecer seguridad y cobertura ante las contingencias

Uno de los factores que determina cualquier inversión y planificación de futuro es en buena medida la seguridad. Ibercaja ofrece esa cobertura –que favorece indudablemente la actividad económica– a través de una amplia gama de productos de seguros, tanto a personas como a cosas, cuya finalidad es cubrir cualquier contingencia que se pueda producir. También dispone de una competitiva oferta de productos de ahorro y previsión orientados a proporcionar y planificar la estabilidad económica y el nivel de vida futuros.

	Seguros de riesgo	Planes de Pensiones	Seguros de ahorro
Número de productos	39	34	77
Número de titulares / Número de pólizas	553.584	240.318	232.087
Volumen gestionado*	84.515	3.565.000	3.010.412

* En miles de euros.

Evitar la exclusión financiera

La lucha contra la exclusión financiera fue uno de los motivos que impulsaron la creación de las Cajas de Ahorros. En pleno siglo XXI la «exclusión financiera» entendida como la imposibilidad de acceder a los productos financieros más habituales se sigue todavía manifestando en una doble dimensión: la **exclusión geográfica** y la **exclusión por nivel de renta**, y sitúa, en muchos casos, a quienes la padecen en el umbral de la exclusión social.

Ibercaja, identificada plenamente con sus principios fundacionales, ha entendido que la implantación territorial es una buena forma de favorecer la cohesión social. Por ello ha desarrollado a lo largo de su historia una extensa red de oficinas que le permiten atender las necesidades financieras de un amplio colectivo de personas por muy separadas que éstas se encuentren de los grandes centros de actividad y población en donde se concentran, bajo un estricto criterio de rentabilidad, la mayor parte de los servicios financieros.

Así, el 47% de las oficinas de Ibercaja se ubican en núcleos de población de menos de 10.000 habitantes –frente al 27% de promedio de las Cajas de Ahorros– siendo Ibercaja la única entidad con oficina operativa en 28 municipios de Teruel, 27 de La Rioja, 25 de Huesca, 14 de Zaragoza, 13 de Guadalajara y 5 de Lérida.

Esta presencia constituye una muestra inequívoca de la destacada contribución de Ibercaja en este campo, puesto que, del total de 1.125 municipios españoles rescatados de la exclusión geográfica por las Cajas, un 10% corresponden a Ibercaja, una cifra 5 veces superior a la que le pertenecería por su dimensión y cuota de mercado.

Servicio de Ibercaja en poblaciones según número de habitantes

	Año 2005		
	Número	Porcentajes	
		Sobre total de poblaciones con presencia de Ibercaja	Sobre el número total de oficinas
Oficinas en poblaciones de < 1.000 hab.	270	43%	27%
Oficinas en poblaciones de < 10.000 hab.	471	75%	47%
Poblaciones donde sólo está Ibercaja	112	18%	11%
Poblaciones con oficina Ibercaja	631		
Número total de oficinas	1.008		

En cuanto a la exclusión por nivel de renta, las Cajas de Ahorros se crearon con la finalidad de encauzar el ahorro popular y esa orientación de su actividad financiera sigue todavía hoy presente en el modelo de gestión de Ibercaja y se pone de manifiesto en los saldos medios de sus principales operaciones de activo que se sitúan muy por debajo de la media del sector financiero español.

Así, el préstamo hipotecario medio en Ibercaja se sitúa en los 99.388 euros, mientras que, según datos del Instituto Nacional de Estadística, el promedio del sistema en España era de 125.560 euros a finales del mes de julio.

En esta misma línea, 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 excluidas de los canales bancarios habituales.

Éste es el caso de los nuevos residentes que proceden de países en vías de desarrollo para los que Ibercaja dispone de una gama de productos específicos que pretenden dar cobertura a sus necesidades, como obtener un crédito, comprar o alquilar una vivienda o remesas dinero a sus países de origen, facilitando, a través del acceso a los servicios financieros, su integración social.

Contribuir al desarrollo territorial

Ibercaja viene contribuyendo al desarrollo territorial a través de su participación en proyectos empresariales en los que rendimiento económico y rendimiento social van estrechamente vinculados.

Esta contribución se manifiesta en el apoyo que desde la Entidad se presta a iniciativas promovidas por las Instituciones Públicas y por los emprendedores de las zonas de actuación y abarca a sectores como las infraestructuras, el turismo, la agroindustria, el medio ambiente, la investigación y las nuevas tecnologías.

La Acción Social de Ibercaja

La Acción Social constituye para Ibercaja su auténtica razón de ser y la expresión más clara del firme compromiso que tiene asumido la Entidad con las personas y territorios en los que opera.

A través de la Obra Social y Cultural, 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 éstas no llegan.

Premios, distinciones y reconocimientos recibidos

Medalla de Oro de la Provincia de Guadalajara

Entre los reconocimientos y distinciones recibidas este año destaca por su relevancia la concesión de la **Medalla de Oro de la Provincia de Guadalajara a Ibercaja**, acuerdo que fue aprobado por el Pleno de la Corporación con la unanimidad de sus 23 Diputados.

La Corporación alcarreña basó la concesión en la constante expansión experimentada por la Entidad lo que le sitúa como la **Caja de Referencia** para muchos habitantes de Guadalajara; su **contribución a la mejora de la calidad de vida** de los guadalajareños; la extensa red de oficinas dispersas por la provincia que **aseguran la prestación de servicios financieros en el medio rural** y su **colaboración al desarrollo económico y financiero** de la provincia a través de la **promoción cultural y los servicios sociales**.

I Premio Aragonés de Responsabilidad Social Corporativa

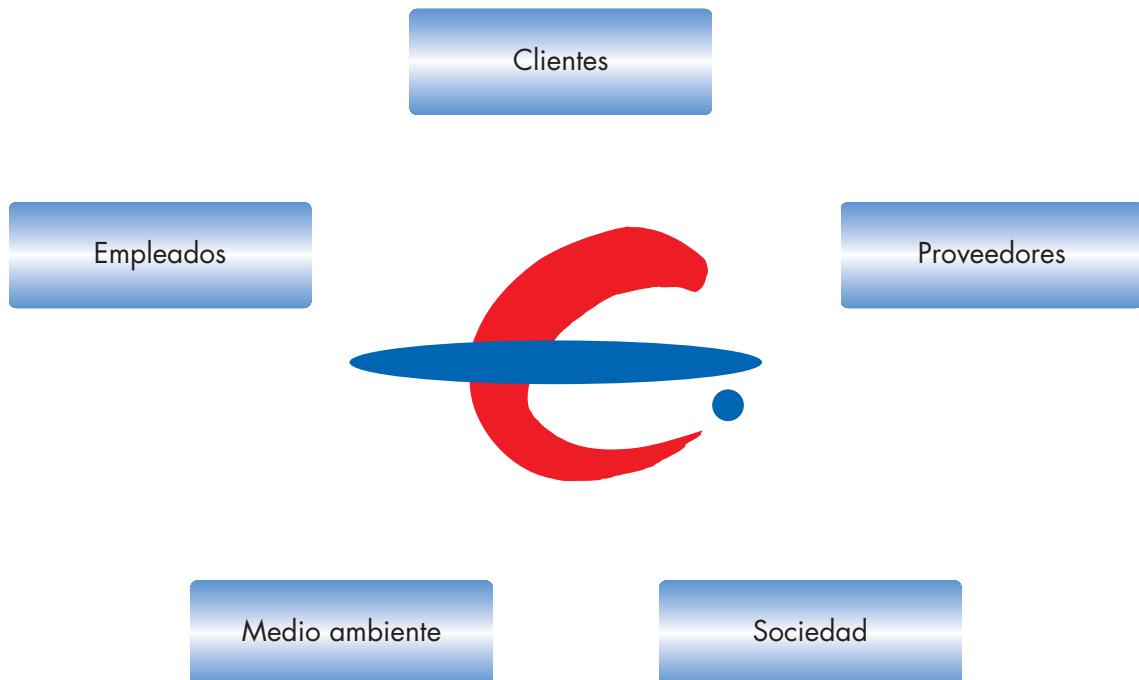
En la primera edición del Premio Aragonés de Responsabilidad Social Corporativa promovido por la Consejería de Industria, Comercio y Turismo de Aragón fue distinguida Ibercaja como una de las tres empresas finalistas.

Los premios y distinciones concedidos a las Gestoras del Grupo Financiero de Ibercaja en los tres últimos años son:

- «**Ibercaja Pensión, la mejor gestora de pensiones en 2003**», consideración realizada en los medios de comunicación a la luz de los resultados globales del ejercicio 2003 (*La Gaceta de los Negocios*, enero 2004).
- «**Premios Fondos de Inversión 2003**» otorgados por la agencia de calificación Standard & Poor's y el diario económico *Expansión* (premios Salmón):
 - Primero a un año sector mixto renta variable España: **Ibercaja Capital**.
 - Primero a un año sector renta variable global: **Ibercaja Nuevas Oportunidades**.
 - Primero a un año sector mixtos renta fija Europa: **Ibercaja Renta**.
 - Primero a un año sector mixtos renta fija global: **Ibercaja Selección Renta Internacional**.
- Tercer premio 2004 en la categoría de planes de pensiones de renta fija a corto plazo para el Plan Ibercaja Pensión, en la 11.^a edición de premios a gestoras y planes de pensiones organizados por Radio Intereconomía y la agencia de calificaciones Morningstar.
- Primer puesto en renta variable global a 3 años para el Plan de Pensiones Nuevas Oportunidades, en los premios fondos de inversión 2005 de la agencia Standard & Poor's y el diario *Expansión*.
- Primer puesto del ranking de ganancias medias de las gestoras de planes de pensiones en 2004 en renta variable, elaborado por el diario *Expansión*.
- Ibercaja Capital, FI, fondo más rentable del año 2004 en el ranking de fondos mixtos zona euro, elaborado por el diario *Expansión*.
- Ibercaja Pensión, premio a la mejor gestora de planes de pensiones de renta variable en 2005, otorgado por la agencia Morningstar.

7. El diálogo con los grupos de interés

Grupos de interés:



Los clientes: Centro de toda nuestra gestión.

Los empleados: Pilar fundamental de nuestra estrategia.

Los proveedores: Partícipes de nuestro mutuo desarrollo.

El medio ambiente: Nuestro legado a las generaciones venideras.

La sociedad: Nuestra razón de ser.

La naturaleza y singularidad de Ibercaja, su arraigo popular y su proximidad al cliente le confieren un marco de relaciones que se establecen a través de dos vías principales:

- La **participación en sus Órganos de Gobierno** de los representantes de los clientes, los empleados, las Corporaciones Municipales, el Gobierno Autónomo y la Entidad fundadora.
- La **extensa red de oficinas** permite la cercanía a los clientes y a su entorno, favorece el mejor conocimiento de sus necesidades, facilita la implicación en sus proyectos y agiliza la respuesta a sus demandas.

Se complementa con los siguientes

Canales de comunicación

Con los clientes

- **Encuestas** sobre el grado de satisfacción del cliente, del nivel de calidad de la gestión, de los productos, etc.
- **Estudios** de mercado, de posicionamiento de la Entidad, etc.
- El **Servicio de Atención al Cliente**: cauce e interlocutor en la tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias.
- El **Defensor del Cliente** de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros, como estamento independiente en la resolución de reclamaciones.
- La **web de Ibercaja**, medio ágil e inmediato en la comunicación con los clientes.

Con los empleados

- Sistema de Comunicación Interna.
- Encuesta de Clima Laboral.
- Encuentros con la Dirección.
- Reuniones con la Representación del Personal.
- El Portal del Empleado.
- El Servicio de Atención al Empleado.
- Participación en Comités (Riesgos Laborales, Plan de Pensiones, etc.).
- Premios Iniciativa.

Con los proveedores

- Contacto directo y permanente.
- Reuniones de seguimiento.

Con la sociedad

- La **relación fluida** con Instituciones, Centros Universitarios y Docentes, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Colectivos y ONG.
- Los **estudios y encuestas** realizados para la elaboración del Plan Estratégico de la Obra Social y Cultural.
- Las **evaluaciones** realizadas por los usuarios de los Centros de la Obra Social y Cultural y los participantes en sus programas y actividades.
- La **realización, impulso y colaboración** en congresos, certámenes y acciones científicas y divulgativas.
- La **participación** en Organizaciones, Foros e Iniciativas.

8. El compromiso de Ibercaja

Mediante un diálogo abierto y frecuente, Ibercaja trata de conocer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, así como las oportunidades y los riesgos económicos, sociales y medioambientales de la organización.

En base a la información obtenida fija sus estrategias para anticiparse a las necesidades y dar respuesta a las demandas, que pasan a constituir el auténtico **compromiso** que asume la Entidad con todas las personas con las que se relaciona y con el entorno en el que realiza su actividad.

8.1. El compromiso de Ibercaja con los clientes

¿Qué esperan de Ibercaja sus clientes?

- Cercanía, accesibilidad y modernidad.
- Productos innovadores y competitivos.
- Atención personalizada y asesoramiento cualificado.
- Excelente calidad de servicio.
- Relaciones éticas y transparentes.
- Solvencia y liderazgo.
- Receptividad a sus reclamaciones.
- Seguridad y confidencialidad.

¿Cómo responde Ibercaja a las expectativas de los clientes?

La relación de Ibercaja con sus clientes

El enfoque estratégico de Ibercaja en su relación con los clientes se sustenta en los siguientes pilares:

- Oficinas orientadas al asesoramiento y la atención personalizada.
- Diferenciación de la atención por segmentos, adecuando las ofertas al perfil específico de necesidades de cada cliente individual.
- Proximidad al cliente a través de una gestión multicanal.
- Compromiso con la innovación y la mejora continua.

Tipología de los clientes

La actividad financiera de Ibercaja abarca a todos los colectivos: jóvenes, familias, banca personal, empresas, comercios, instituciones y asociaciones y está basada en una amplia oferta constituida por más de 800 productos y servicios que tratan de cubrir todas las necesidades de los integrantes de dichos colectivos.

Distribución de los clientes:

Tipología de los clientes

Clientes	Año 2005
Número total de clientes	2.231.555
Tipología de clientes (número)	
<i>-Particulares</i>	2.107.471
• Jóvenes (< 25 años)	258.747
• Mayores (> 65 años)	430.368
• Inmigrantes	119.892
<i>-Empresas</i>	85.525
<i>-Instituciones</i>	38.559
Antigüedad media de los clientes (en años)	15,33
Número de clientes nuevos	194.333

Cercanía, accesibilidad y modernidad

Cercanía

Ibercaja ha apostado por una gestión multicanal en la que la oficina se configura como el principal centro de atención y asesoramiento de los clientes. El resto de canales ejercen un papel complementario y/o alternativo y configuran una oferta que permite al cliente disponer de una amplia variedad de puntos de acceso: oficina, cajeros automáticos, teléfono, internet, teléfono móvil, etc.

El Plan Estratégico de la Entidad fija como uno de los objetivos de la actividad financiera el crecimiento equilibrado y rentable, basado en buena medida en el Plan de Expansión que viene desarrollando la Caja desde los años ochenta.

En 2005 se han abierto 44 nuevas oficinas, lo que ha supuesto la presencia de Ibercaja en ciudades como Huelva, Almería, Bilbao y Vitoria y sitúan la red comercial en 1.008 oficinas, ubicadas en 17 Comunidades Autónomas, 46 provincias y 631 municipios.

La diversificación geográfica es una realidad creciente ya que Ibercaja dispone de 189 oficinas en la Comunidad de Madrid, 101 en Cataluña, 65 en Levante y Murcia, 17 en Andalucía, 13 en Castilla y León y 5 en Galicia.

Accesibilidad

La diversificación de los canales operativos

La utilización de los canales alternativos es creciente conforme los avances tecnológicos se van incorporando a los diferentes ámbitos de la actividad humana y posibilitan una atención ágil y segura las 24 horas del día, los 365 días del año, permitiendo solucionar gran parte de las necesidades financieras y de servicios complementando, en este sentido, la atención personalizada de la red de oficinas.

Autoservicio

En este ejercicio se han incorporado 92 nuevos cajeros automáticos, situando su número en 982 y en 225 los actualizadores de libretas, lo que ha facilitado que se incremente el grado de utilización del autoservicio y la reducción de tiempos de espera.

Mediante estos dispositivos se han realizado el 72% del total de reintegros de efectivo y el 65% del total de las actualizaciones de libretas.

Banca electrónica y telefónica

A través de **Ibercaja Directo**, la Entidad pone a disposición de sus clientes todos los canales no presenciales disponibles. De esta manera, el cliente, tanto particular como empresa, puede satisfacer sus necesidades financieras y de servicio no sólo mediante Internet o teléfono, sino también utilizando las tecnologías de la telefonía móvil (Wap, Pda e Imode) independientemente del lugar donde se encuentre.

Durante 2005 se han llevado a cabo importantes mejoras en la operabilidad de estos canales y en las medidas de seguridad, lo que ha producido un notable incremento en su grado de utilización.

Como datos más significativos cabe destacar que durante 2005 el número de clientes operantes se ha incrementado en un 20% hasta los 145.000, los cuales han realizado más de 39 millones de operaciones de banca electrónica. A través de **Ibercaja Directo** se han formalizado 27.000 operaciones de préstamo y se han tramitado 4,8 millones de transferencias, lo que representa más de 13.000 transferencias diarias.

En cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos, indicar que la empresa que da soporte y cobertura técnica al sistema de Banca a Distancia de Ibercaja está homologada a las exigencias de la Norma Española UNE-EN ISO 9001: 2000, según Certificado de Registro de Empresas ER-0903/2005 de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Dentro de la mayoría de las oficinas de Ibercaja existe un espacio dedicado al autoservicio en donde se ubican cajeros y actualizadores. En algunas oficinas los clientes tienen, también, a su disposición un ordenador conectado al servicio de Ibercaja Directo y un teléfono conectado a la Banca Telefónica.

Canales de relación con los clientes

	2005
Número de oficinas	1.008
Número de cajeros automáticos	982
Número tarjetas emitidas	1.203.555
Número de tarjetas de crédito	397.514
Número de tarjetas de débito	808.721
Número de operaciones a través de cajero	40.930.656
Número operaciones a través de TPV	34.224.856
Número clientes usuarios de canales a distancia	538.463
Número clientes de Banca Telefónica	494.297
Número operaciones a través de canales a distancia	38.991.481
Número mensual de páginas consultadas en Internet	1.040.000
Número de llamadas atendidas en el servicio telefónico	320.000
Nivel de accesibilidad de la Banca Telefónica (%)	86%

Modernidad

Ibercaja está de forma constante adecuando y renovando sus instalaciones y equipamientos. Entre las actuaciones desarrolladas en este sentido durante 2005 cabe destacar:

- Mejora en las líneas de comunicación de voz y datos ampliando la utilización de líneas ADSL en oficinas, mediante la instalación de 725 nuevas líneas.
- Incremento del número de cajeros y plan de modernización de alguno de los ya existentes, mejorando su seguridad operativa y adaptándolos a las nuevas tecnologías chip EMV.
- Sustitución de las pantallas de los ordenadores por pantallas planas, valorando aspectos técnicos y, especialmente, ergonómicos.
- Posibilitar la opción para los clientes de recibir y gestionar la recepción de su correspondencia vía Internet. Se ha desarrollado, también, un nuevo sistema de avisos y alertas que se activa y personaliza por el cliente permitiéndole recibir estas notificaciones por medio del correo electrónico y/o mensajes SMS.

Ibercaja, inmersa en un proceso de análisis y mejora continua de circuitos y procesos, está desarrollando una nueva **Plataforma de Oficinas**, nuevo entorno de trabajo que pretende dar respuesta a las necesidades actuales en cuanto a procesos operativos, comerciales y administrativos de sus usuarios.

Se está procediendo también al equipamiento y a la realización de las pruebas previas a la puesta en funcionamiento de un nuevo **Centro de Respaldo Tecnológico**.

Correspondencia virtual

Correspondencia virtual	
<i>Número de clientes con correo virtual</i>	18.393
Mensajería virtual	
<i>Número de clientes con alertas a 31.12.2005</i>	33.336
Avisos virtuales enviados	
<i>Móvil, E-mail, buzón IB Directo</i>	570.606

Productos innovadores y competitivos

Innovación

A lo largo de 2005 se han lanzado 35 nuevos productos: cuentas, depósitos, fondos de inversión, planes de pensiones, seguros, hipotecas bonificadas, financiaciones de actividades productivas y de consumo, tarjetas, etc. que incorporan nuevas prestaciones y coberturas.

Por otra parte, Ibercaja Gestión fue una de las primeras gestoras de fondos en lanzar fondos sectoriales y geográficos y en gestionar de forma directa fondos dinámicos garantizados.

Competitividad

Los productos comercializados por Ibercaja cuentan con alto grado de competitividad, dada su amplia oferta y su flexibilidad y adaptación a las condiciones de mercado, lo que se pone de manifiesto en los crecimientos experimentados en el volumen de los recursos gestionados, en los posicionamientos que ocupan en los diferentes rankings sectoriales y en los premios concedidos a los que se ha hecho referencia en el apartado de «Premios, Distinciones y Reconocimientos recibidos».

Atención personalizada y asesoramiento cualificado

Ibercaja tiene establecido un sistema de segmentación y carterización de clientes que le permiten conocer mejor sus necesidades y expectativas, facilitando la personalización de su gestión.

Para responder a dichas expectativas y necesidades, Ibercaja ha diseñado una amplia gama de productos y servicios que aportan, en muchos casos, beneficios que van más allá de los económicamente evaluables, lo que se pone de manifiesto al analizar la oferta disponible para cada segmento de clientes.

Las familias

Las familias constituyen el núcleo de población sobre el que Ibercaja centra prioritariamente su atención. Para contribuir a su desarrollo la Entidad viene diseñando campañas y productos específicos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades que se producen en su ámbito.

Así, la Caja facilita la canalización del ahorro hacia inversiones productivas, cubre las posibles necesidades crediticias, planifica las coberturas y prestaciones futuras y proporciona múltiples servicios de una forma ágil y eficaz.

Una de las necesidades más demandadas –que cuenta, además, con un importante componente social– es la compra de vivienda. Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su trayectoria por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda, prueba de ello son los 16.697 pisos de protección oficial financiados por la Caja dentro del Plan de vivienda 2002-2005 del Ministerio de la Vivienda, por un importe total próximo a los 1.200 millones de euros¹.

Asimismo se ha colaborado con otras instituciones en la financiación de viviendas sociales, como en las Comunidades Autónomas de La Rioja y Madrid. Durante 2005 se han financiando un total de 3.499 viviendas por un importe total de 336 millones de euros, lo que supone una financiación media por vivienda social de 96,1 miles de euros.

Merecen ser destacadas estas otras actuaciones llevadas a cabo en el 2005:

- El convenio de colaboración suscrito con el Gobierno de Aragón para facilitar la tramitación de altas en el nuevo **Registro de Viviendas de Protección Oficial de Aragón**, ofreciendo una participación activa en la financiación y la posibilidad de gestionar a través de las oficinas de la Entidad la petición de los documentos necesarios.
- La constitución, con el Ayuntamiento de Zaragoza, de la sociedad **Desarrollos Vivir Zaragoza, S.A.**, cuya primera actuación es la construcción de 191 viviendas protegidas en régimen de alquiler, con opción a compra, y la edificación de una residencia para jóvenes de 120 apartamentos. Este proyecto nace para promover actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la vivienda a aquellos colectivos que se han visto desplazados del mercado libre dada el alza de precios experimentada en los últimos años.
- Se ha seguido renovando la oferta de productos con el lanzamiento de nuevas modalidades de hipotecas bonificadas de segunda generación que han contribuido a financiar la compra por particulares de casi 36.000 viviendas, por un importe de 3.600 millones de euros.
- La oferta de créditos al consumo ha facilitado la renovación de los equipamientos domésticos, compras de vehículos y acceso a las nuevas tecnologías, a través de la campaña «**Hogares conectados**», promovida por el Gobierno de Aragón.

Los jóvenes

Ibercaja ha diseñado para ellos la oferta de productos y servicios denominada «Club Joven Ibercaja», que se ha convertido en una de las más completas del ámbito nacional y que está teniendo una excelente acogida entre los jóvenes.

La oferta pone el mayor énfasis en aquellos productos y servicios más demandados por los jóvenes, a los que ofrece, además, una serie de ventajas como promociones especiales, descuentos en compras, acceso a conciertos y espectáculos, regalos, etc.

Durante este año se han continuado las acciones de promoción del **Carné Joven Euro <26** y **Carné +26**, dirigidos a impulsar la progresiva integración social de los jóvenes. Para su difusión existen suscritos convenios de colaboración con el Gobierno de Aragón y el Gobierno de La Rioja.

En 2005 se han lanzado dos nuevos productos, la **Cuenta + Joven** y el **Ahorro + Joven**, que tratan de fomentar el ahorro entre la población infantil y juvenil y se ha creado una web especial denominada **Dibercaja** de contenidos lúdicos para los más pequeños.

¹ Estas cifras corresponden al total acumulado del Plan Plurianual del Ministerio de la Vivienda.

Para facilitar a los jóvenes el acceso a la vivienda, Ibercaja ha desarrollado, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Convenio de colaboración con el **Servicio de Vivienda Joven del Ayuntamiento de Zaragoza**, dirigido a promover el acceso de los jóvenes a la vivienda, tanto en alquiler como en compra. Dicha colaboración se materializa mediante la difusión del servicio y en la concesión de anticipos sin interés a los beneficiarios de las subvenciones concedidas por el citado Ayuntamiento.
- Convenio de colaboración con el **Ayuntamiento de Lleida** para facilitar el acceso a una vivienda en propiedad en condiciones muy ventajosas.
- Lanzamiento de la **Hipoteca Independiente**, una nueva modalidad de financiación en condiciones muy favorables, que está diseñada para aquellos colectivos con recursos escasos –entre los que se encuentran los jóvenes– a los que les resulta difícil acceder a la compra de una vivienda en las condiciones habituales del mercado.

En el campo de la Formación, Ibercaja pone a disposición de los jóvenes unos productos específicos de financiación de matrículas, cursos de posgrado, estancias en el extranjero así como «el Anticipo de Beca» que tiene por finalidad adelantar el importe de las becas Erasmus o Sócrates a percibir por los estudiantes o los profesores.

Mediante las distintas líneas de financiación que Ibercaja ha puesto a disposición de los jóvenes se ha financiado un total de 2.799 operaciones por un importe agregado de más de 107 millones de euros, de los cuales aproximadamente el 84% corresponde a la financiación de viviendas destinadas a este colectivo.

Los mayores

Los avances científicos y sociales están permitiendo a la personas gozar de una vida más larga y de mejor calidad. Consciente de esta realidad y de la importancia que el saber y la experiencia de las personas mayores tienen para la sociedad, Ibercaja ha diseñado varias líneas de actuación dirigidas a dar respuesta a sus demandas.

Para responder a sus necesidades financieras, la Caja tiene constituido el **Club Oro**, que incorpora una serie de ventajas y promociones destinadas a las personas que tienen domiciliada su pensión, entre las que destacan la posibilidad de anticipar el cobro de la misma, bonificaciones en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, exención de comisiones de mantenimiento de cuenta, descuentos en viajes, participación en promociones y sorteos, etc.

Ibercaja está colaborando desde hace años con otras entidades y asociaciones en la construcción, mejora y adecuación de las infraestructuras sociales y sanitarias precisas para cubrir las necesidades de las personas mayores en un país que tiene una de las poblaciones más envejecidas de Europa, y al mismo tiempo ha diseñado productos específicos para que puedan hacer frente a situaciones de falta de liquidez, como la **Hipoteca Inversa** destinada a los mayores de 75 años propietarios de una vivienda.

Los nuevos residentes

El número de inmigrantes está creciendo de forma significativa en nuestro país como se pone de manifiesto en los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística. Su presencia se destaca también en Ibercaja, en donde estos nuevos residentes representan el 7% del censo total de clientes, con una tendencia al alza ya que 1 de cada 4 nuevos clientes captados por la Caja pertenecen a este colectivo.

Ibercaja, consciente de las dificultades con las que se encuentran, sus escasos recursos, su bajo nivel de bancarización y la desconfianza con la que, en muchos casos, se enfrentan al sistema por las experiencias vividas en sus países de origen, ha diseñado una serie de productos y servicios para dar respuesta a sus necesidades y evitar su exclusión financiera.

Entre sus demandas destacan por su importancia el **acceso al crédito**, el **alquiler y compra de vivienda** y el **envío de remesas** a sus países de origen. Para cubrir estas necesidades Ibercaja ofrece, entre otros, los siguientes productos:

Acceso al crédito

Ibercaja dispone de dos vías para favorecer el acceso al crédito a estas personas: el **Monte de Piedad** y los **Microcréditos**.

La Entidad tiene abiertas varias líneas de **Microcréditos** dentro del marco de los convenios suscritos con el ICO y el Gobierno de Aragón. Adicionalmente en 2006 se va a poner en funcionamiento una línea propia, a través de la Obra Social y Cultural, dotándola de inicio con 150.000 euros.

El **Monte de Piedad de Ibercaja** cuenta hoy con casi 10.000 clientes, con más de 18.000 operaciones vivas, por un total de 2.960.000 euros. En la actualidad, se registran casi 1.000 préstamos al mes, destacando la creciente proporción de población inmigrante que supone ya uno de cada cinco nuevos clientes.

Alquiler y compra de vivienda

La **Hipoteca Independiente** permite acceder a la compra de la vivienda a aquellas personas de bajos recursos y escasas garantías. En el año 2005 se formalizaron 330 operaciones por un importe de 52 millones de euros, cuyos titulares fueron inmigrantes.

En esta misma línea, se han establecido las siguientes colaboraciones:

Con la Fundación Federico Ozanam se ha puesto a disposición de este colectivo una **Bolsa de Viviendas de Alquiler** respaldada con un programa de **Microcréditos** destinados a financiar los primeros gastos que se producen al acceder a una vivienda (primera cuota de alquiler, fianza, altas de agua y electricidad, electrodomésticos, mobiliario, etc.).

Con esta misma finalidad, se colabora en otros proyectos promovidos por la Obra Social OSCUS, de Madrid: «**una casa para todos**», y la Asociación Comisión Católica Española de la Migración de Guadalajara.

Envío de remesas

Ibercaja, junto a con otras 32 Cajas de Ahorros, ha desarrollado la plataforma **Bravo** que permite a los inmigrantes enviar dinero a sus países de origen, ofreciendo una nueva vía alternativa a las remesadoras habituales, contribuyendo a abaratar los costes y a la rapidez de la recepción del dinero en el lugar de destino. Ibercaja es la **segunda** caja de esta plataforma por volumen de remesas realizadas y las cifras están creciendo de forma significativa.

En esta misma línea, merece destacar la **Tarjeta Multipaís**, medio de pago que permite el envío de dinero a los países de origen de forma inmediata y a un reducido coste. El número de tarjetas operativas superan las 12.600, por las que se han realizado más de 117.500 operaciones.

La oferta se completa con otros productos y servicios específicos para este colectivo como el **Plan de Ahorro Multipaís** y los **Seguros de Repatriación** y varias modalidades de Créditos de Consumo, Tarjetas de Crédito, etc.

Por otra parte, se elaboran folletos, comunicados y soportes publicitarios, tanto físicos como a través de la web corporativa, en los 5 idiomas más utilizados por los clientes extranjeros y se están desarrollando iniciativas para hacer más accesible la prestación de servicios a este colectivo.

Financiación a inmigrantes

Importes en miles de euros	2005
Financiación de vivienda	
–Número de operaciones	330
–Importe total financiado	52.088
–Importe medio de la financiación	157,8
Monte de Piedad y Microcréditos	
–Número de operaciones*	12.422
–Importe total financiado	3.834
–Importe medio de la financiación	0,308

*El 20% de las operaciones del Monte de Piedad están suscritas por inmigrantes.

Empresas y profesionales

Las empresas y los profesionales constituyen una parte importante de la actividad financiera de Ibercaja. Para atender sus necesidades la Entidad pone a su disposición una amplia gama de productos y servicios específicos y tiene suscritos convenios y acuerdos de colaboración con diversas Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales.

Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores y a aquellas iniciativas que contribuyan a crear riqueza y fijar población en las zonas en las que opera la Entidad.

Con esta finalidad se han suscrito, entre otros, los siguientes acuerdos:

- Convenio con el Instituto de Crédito Oficial –ICO– para financiar, mediante operaciones de préstamo y leasing, proyectos de inversión de autónomos y pymes, en nuevos activos productivos. A través de estas líneas se han financiado 648 operaciones por un total de más de 35 millones de euros.
- Convenio con el Instituto de Crédito Oficial –ICO– y el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial –CDTI– para financiar a las empresas sus iniciativas de desarrollo tecnológico y mejoras en sus procesos productivos.
- 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.

- Convenio con el Instituto Aragonés de Fomento, la Asociación de Jóvenes Empresarios de Zaragoza y la Asociación de Franquiciadores de Aragón para favorecer el desarrollo de las franquicias, apoyo económico a la formación y oferta de productos y servicios a los asociados en condiciones ventajosas.
- Convenio con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza para colaborar en el fomento de la formación de empresarios, favoreciendo la creación de nuevas empresas y la apertura al comercial exterior.

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.

Así, colabora en la implantación, tramitación y cobro de las Ayudas Comunitarias PAC, facilitando anticipos a las subvenciones en condiciones muy ventajosas e informa y tramita las ayudas establecidas por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para paliar los daños ocasionados por la sequía.

También tiene suscritos convenios con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para la concesión de anticipos a las ayudas por sequía a los agricultores y ganaderos de esa Comunidad, con el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Cooperativas –FACA– para la concesión de préstamos de bajo interés y con los Consejos Reguladores de la Denominación de Origen de la Vid en el proyecto de Selección Clonal del Viñedo en Aragón.

Productos con componente social

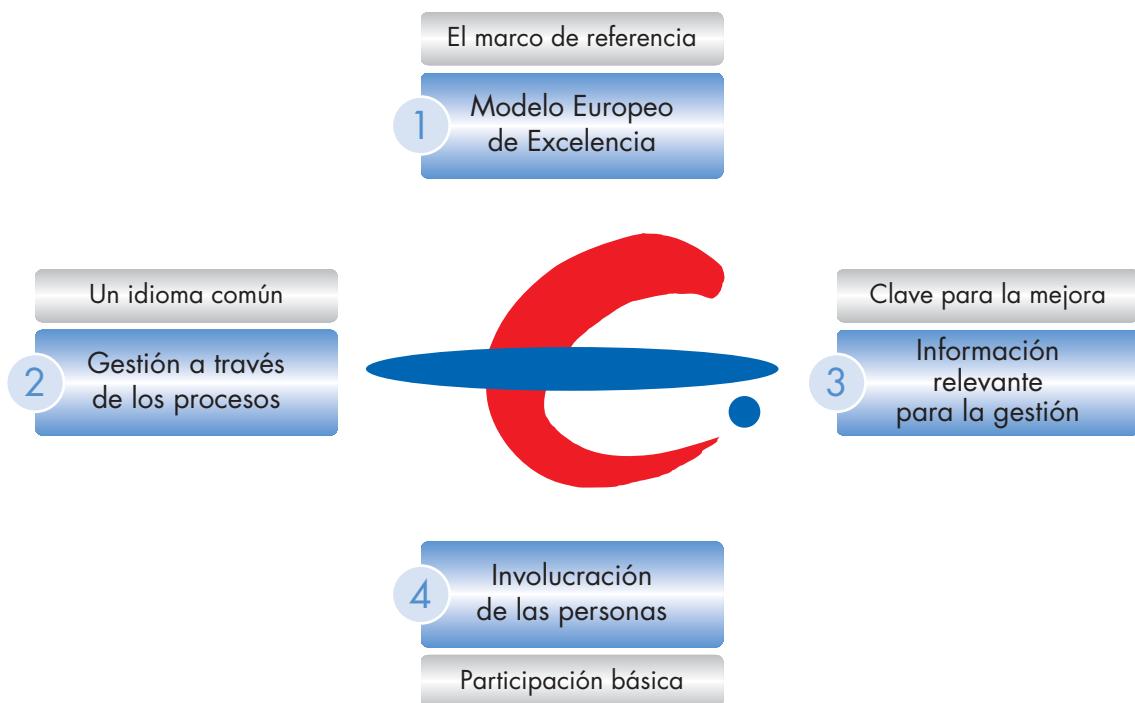
	2005
Importes en miles de euros	
Número total viviendas sociales financiadas	3.499
– <i>Importe financiación viviendas sociales</i>	336.101
– <i>Importe medio de la financiación viviendas sociales</i>	96,1
Número total operaciones fomento empleo	287
– <i>Importe financiación fomento empleo</i>	7.005
– <i>Importe medio financiación fomento empleo</i>	24,4
Número de operaciones de la línea Joven	2.799
– <i>Importe financiación matrículas de estudios, posgrados, etc.</i>	17.965
– <i>Importe financiación adquisición de vivienda</i>	89.499
Número de operaciones a pymes a través de convenios ICO	648
– <i>Importe financiación a pymes</i>	35.930
– <i>Importe medio financiación pymes</i>	55,4

Excelente calidad de servicio

Una de las líneas de actuación establecidas en el Plan Estratégico de la Entidad es la mejora de la calidad de servicio y de la excelencia. Para dar respuesta a ese objetivo estratégico, la Caja ha puesto en marcha el **Plan de Excelencia de Ibercaja**, que se articula sobre cuatro líneas básicas de actuación:

- La gestión por procesos, como idioma común de trabajo.
- La participación e implicación de las personas, base indispensable para el éxito.
- La información relevante de los grupos de interés, aspecto clave para la mejora.
- El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), como marco de referencia.

Cuatro vectores de actuación



Durante el año 2005 se han diseñado los fundamentos y herramientas necesarias para que todas las acciones relacionadas con la calidad de servicio sean coherentes con la misión del Plan de promover e implantar en toda la estructura de la Caja la excelencia en la gestión que impulse la cultura de la calidad, proyectándola tanto interna como externamente.

El **Modelo de Gestión** de Ibercaja y el diseño del **Mapa de Procesos** y su **Manual de Gestión** son el referente y la metodología que marcan las líneas de actuación en su avance hacia la excelencia. Estas líneas hacen referencia a la mejora de la **Calidad Externa** –implantadas desde hace tiempo en Ibercaja– y las relacionadas con la progresión en la **Calidad Interna**.

Para disponer de la información necesaria que permite poner en marcha las acciones de mejora se han diseñado y llevado a cabo diferentes encuestas, diagnósticos e investigaciones de mercado y se ha complementado con la participación del personal –aportando la riqueza de su experiencia– a través de los **Premios INICIATIVA**, con los que se quiere impulsar la implicación de la plantilla en la innovación y la mejora de la calidad, la gestión de recursos, los procesos comerciales, etc.

Calidad de Servicio Externa

Cada año se pone en marcha un **Plan de Calidad en Oficinas** con el que se impulsa el diseño y puesta en marcha de acciones orientadas a la mejora de los atributos que conforman dicha calidad de servicio, comprobando la efectividad de dichas acciones mediante la realización de **Encuestas de Opinión** y el nivel de servicio de las oficinas a través de una **Observación Experta**.

Con el fin de conocer la percepción que tienen los clientes de los distintos atributos de la Calidad de Servicio de la Entidad, se entrevistaron telefónicamente a 50.000 clientes. A lo largo de 2005 se realizaron las siguientes encuestas:

- General a clientes de oficina.
- Clientes de banca personalizada.
- Clientes de Planes de Pensiones Individuales.

El resultado del **Plan de Calidad de Oficinas** en el ejercicio 2005 se puede considerar de notable ya que no sólo se consiguió mejorar los atributos marcados como objetivo, sino en todos aquellos que conforman la Calidad de Servicio de Ibercaja. En conjunto, la **Calidad de Servicio percibida por los clientes de Ibercaja, sobre una puntuación máxima de 10 puntos, supera los 8**.

Para comparar la valoración de la Calidad de Servicio con la de otras entidades financieras, se ha llevado a cabo una acción de benchmarking con 31 cajas de ahorros, que puso de manifiesto que Ibercaja, en comparación con las cajas calificadas como «muy grandes», presenta una posición muy destacada en la mayoría de los atributos de calidad que fueron objeto de estudio.

Por otra parte, la empresa consultora especializada en calidad de servicio Stiga publica anualmente la encuesta IQUOS en la que se analiza un total de 97 entidades financieras españolas. El informe IQUOS es una referencia en lo que se refiere a la medición comparativa de la calidad de servicio en el sistema financiero español. En el estudio se analizaron 110 oficinas de Ibercaja, obteniéndose una puntuación de 7,1 puntos, que situaron a nuestra Entidad como la segunda entre las 97 analizadas.

Calidad de Servicio Interna

La mejora continua de la Calidad de Servicio percibida por los clientes no es posible sólo con el esfuerzo de las oficinas, es imprescindible que los servicios centrales se integren en la cultura de la calidad y en la búsqueda de la excelencia.

Con esta finalidad, a lo largo del año se ha avanzado en los siguientes aspectos:

- Rediseño de algunos procesos operativos.
- Evaluación del cumplimiento medioambiental de la Caja.
- Renovación de la Norma ISO para los Planes de Pensiones Individuales.
- Definición de Indicadores de Calidad para su comparación con otras entidades.
- Diseño de una encuesta para conocer el grado de Calidad Interna.

La adopción por parte de Ibercaja del Modelo de Excelencia Europeo (EFQM) como marco de referencia de su gestión, le permite, además, evaluar de forma continuada los avances conseguidos en su camino hacia la excelencia.

Dicho Modelo Europeo se convierte en una herramienta que permite aflorar los principales puntos fuertes y débiles de la empresa para, con posterioridad, facilitar el diseño de las pertinentes acciones correctoras.

Con esta finalidad Ibercaja ha realizado una segunda evaluación respecto a los criterios fijados por el Modelo EFQM (la primera se hizo en 2004) que ha dado como resultado un **incremento del 20%** en la puntuación final respecto a la alcanzada en año anterior.

Dicho incremento ha permitido superar con holgura **los 400 puntos EFQM** que posibilita a Ibercaja su incorporación al denominado «Club de los 400» y optar, en su caso, a los reconocimientos establecidos por el Organismo que gestiona dicho Modelo de Excelencia.

Relaciones éticas y transparentes

Las normas de conducta de la Entidad establecen la importancia de la claridad y calidad de la información que se transmite a los clientes y que se concreta, entre otras, en las actuaciones siguientes:

- 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 de interés para los clientes entre la que se incluyen 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.
- 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.
- Las Gestoras de los Fondos de Inversión y de Pensiones remiten periódicamente información sobre la evolución de los mercados de valores, composición de las carteras, estrategias de gestión y resultados.
- En las transacciones realizadas a través de cajeros automáticos se informa de los costes de la operación, requiriendo de la conformidad del cliente previamente a la realización de la operación.
- 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.
- Todos los soportes publicitarios que contienen tipos de interés y precios de los servicios se someten, antes de su lanzamiento, a la autorización del organismo competente (Banco de España o CNMV).
- Al realizar el asesoramiento a clientes se informa de las características de los productos de una forma clara y transparente, apoyando los argumentos con la entrega de folletos, simuladores, fichas de productos, etc. para facilitarle su decisión.
- Finalizada la contratación de un producto o servicio, se le entrega al cliente copia de los documentos o contratos que sustentan la operación realizada en los que quedan reflejados las condiciones aplicadas.

La Unidad de Cumplimiento Normativo supervisa la transparencia en las operaciones con la clientela y se realizan auditorías de cumplimiento de la normativa en esta materia y específicas a oficinas sobre comercialización de productos o servicios.

Solvencia y liderazgo

Solvencia

La solvencia constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la estrategia del Grupo Ibercaja. Disponer de un nivel adecuado de recursos propios permite garantizar un crecimiento sostenido y el cumplimiento de la función social de la Entidad.

El Banco de España garantiza la solvencia del sistema financiero español exigiendo a las entidades que lo componen el mantenimiento de un determinado nivel de recursos propios en relación con los riesgos asumidos de forma que puedan afrontar cualquier contingencia sin comprometer su continuidad.

El coeficiente mínimo establecido por la normativa internacional es el 8%. El ratio BIS del Grupo Ibercaja se eleva al finalizar este año al 12,96%, lo que supone una cobertura de los riesgos superior en casi 5 puntos a la mínima exigida, cifrándose este exceso en más de 984 millones de euros.

El nivel de solvencia, la calidad del riesgo crediticio y la cobertura de otras contingencias que derivan del negocio financiero confieren a Ibercaja un perfil de solidez que avalan las agencias de calificación Moody's y Standard & Poor's, a cuya revisión la Entidad se somete periódicamente, otorgando los ratings más elevados que corresponden a una entidad de la dimensión de Ibercaja.

Liderazgo

Ibercaja Pensión ha sido galardonada por la agencia de calificación Morningstar y por Interconomía como la mejor gestora de planes de renta variable del año 2005.

De acuerdo con el ranking que elabora el diario *Cinco Días*, **Ibercaja Gestión** continúa siendo la tercera gestora con mayor rentabilidad media ponderada entre las diez mayores del sector en 2005, y en la clasificación de fondos de dicho diario, Ibercaja ha colocado **4 Fondos entre los 25 más rentables del país**, lo que la configura como el Grupo Financiero con mejor posicionamiento de los Fondos de todo el sector en términos relativos.

Por su parte, en las clasificaciones publicadas por el diario *Expansión*, cabe señalar las elevadas posiciones de los Fondos de la Entidad: **Ibercaja Capital e Ibercaja Renta Plus**, 1.^º y 2.^º; **Ibercaja Sector Inmobiliario**, 1.^º; **Ibercaja Renta**, 5.^º, e **Ibercaja Nuevas Oportunidades**, 3.^º, en sus correspondientes categorías.

También han alcanzado un excelente resultado los Fondos de Pensiones, que cierran este año muy bien posicionados en sus ranking de rentabilidad. De acuerdo con las clasificaciones de **Inverco**, hay que destacar el **PIP Nuevas Oportunidades** que ha sido el 2.^º Plan de Pensiones más rentable de España a 3 años y el 4.^º más rentable a 1 año, sobre un total de 767 Fondos. Asimismo, el **PIP 4** finalizó el año como 4.^º Plan de Pensiones más rentable del país a 3 años de un colectivo superior a 600 Fondos.

Ibercaja Directo aparece en octubre de 2005, dentro del informe de Benchmarking de Banca On Line de España de AFInet Global, como la **tercera Caja de Ahorros en oferta global**.

de productos financieros on line y también como tercera en oferta de servicios, asesoramiento, operatividad y usabilidad. En este último aspecto ocupamos la posición sexta considerando la totalidad de las entidades financieras con banca on line.

Receptividad ante las reclamaciones

Uno de los atributos que en mayor medida influye en la calidad de servicio de una entidad financiera es el modo de gestionar la insatisfacción del cliente.

En Ibercaja valoramos las quejas, sugerencias y reclamaciones de nuestros clientes como una importante fuente de información para detectar nuestros errores, rectificar actuaciones y progresar en el camino de la excelencia en nuestra calidad de servicio. Es, también, una oportunidad que nos brinda el cliente para darle una satisfacción y reforzar su confianza y vinculación.

Como consecuencia de la regulación normativa de los Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras, el pasado año se implantó en Ibercaja un nuevo **Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones** que tiene como soportes:

- El Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja que es el responsable de gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que se producen.
- El Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja que regula el funcionamiento de dicho Servicio.
- Un Manual de actuación para atender de forma correcta las insatisfacciones.
- Una aplicación informática específica que facilita el proceso de recepción, resolución y estadístico.
- Evaluaciones periódicas del grado de satisfacción del cliente en materia de resolución de quejas.

Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas

En el año 2005 se han recibido **1.889 quejas y sugerencias** referidas a aspectos relacionados con la atención y la calidad de servicio y **487 reclamaciones** de contenido económico, representando éstas el 20% del total de incidencias registradas.

Quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente

Año 2005	Número	Porcentaje
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica) (motivos relacionados con la atención y la calidad de servicio)	1.889	80%
Reclamaciones (con repercusión económica)		
-Resueltas a favor del cliente	250	51%
-Resueltas a favor de la Entidad	237	49%
-Totales	487	20%
TOTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	2.376	100%

El número de **reclamaciones** con relación al número total de clientes de la Entidad registra una ratio por cada 10.000 clientes de 2,18.

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 27,64 días para el total de quejas, sugerencias y reclamaciones y en 32,54 días para las reclamaciones, mejorando de forma significativa los tiempos de respuesta del pasado año.

Las resoluciones se han emitido con observancia rigurosa de las normas de buen gobierno y prácticas bancarias, transparencia y protección de los usuarios financieros, tratando de preservar y fortalecer la confianza que deseamos presidan todas las relaciones de Ibercaja con sus clientes.

Motivos de las reclamaciones

Año 2005	Número	%
Servicios a clientes	144	29,57
Operaciones de ahorro e inversión	139	28,54
Operaciones de financiación	84	17,25
Medios de pago	84	17,25
Seguros	15	3,08
Reclamaciones varias	21	4,31
TOTAL	487	100,00

El Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja incluye igualmente la posibilidad de acudir a los órganos supervisores en función de la reclamación de que se trate. Además, la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros tiene instituida la figura del Defensor del Cliente que cuenta con plenas competencias en materia de resolución de quejas y reclamaciones.

Reclamaciones resueltas por el Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros y en los Organismos Reguladores

Año 2005	Defensor del Cliente		Banco de España		CNMV	
	Número	%	Número	%	Número	%
Favorables al cliente	30	34%	19	26%	9	41%
Favorables a la Entidad	36	42%	21	29%	6	27%
Inadmitidas/Archivadas	16	19%	10	14%		
Allanamiento/desistimiento -Pendientes de resolución			5	7%		
	4	5%	17	24%	7	32%
TOTAL PRESENTADAS	86	100%	72	100%	22	100%

El 35% de estas reclamaciones fueron resueltas a favor de la Entidad y el 14% resultaron inadmitidas o archivadas.

En el año 2005 no se ha planteado ninguna reclamación ante la Dirección General de Seguros.

Seguridad y confidencialidad

La seguridad y confidencialidad son algunos de los aspectos más sensibles que tienen las entidades financieras en su relación con los clientes. Los avances tecnológicos están posibilitando la utilización de una serie de canales de atención a distancia que se van configurando como una vía de relación ágil y eficaz alternativa o complementaria a la ofrecida tradicionalmente por las oficinas.

Pero esos mismos avances tecnológicos están posibilitando la aparición de nuevas formas delictivas que utilizan mecanismos cada vez más complejos y sofisticados a los que hay que responder con agilidad y extremando los sistemas de seguridad y control.

En este sentido cabe destacar las acciones desarrolladas en relación con la **Seguridad de los Servicios Financieros a Distancia**, la **Seguridad en las Oficinas** y la **Seguridad y Confidencialidad en el uso de los datos personales**.

Seguridad en el uso de los Servicios Financieros a Distancia

Las actuaciones realizadas por la Entidad para preservarse ante el fraude en su banca a distancia son, entre otras, las siguientes:

- Modificación de los sistemas de acceso a los recintos de los cajeros automáticos.
- Incorporación de recomendaciones de seguridad en las pantallas de acceso a Banca Electrónica.
- Adaptación permanente de las medidas de seguridad en los sistemas de acceso a Banca a Distancia (teclado virtual para la identificación de claves de acceso).
- Actuaciones diligentes ante los ataques de *phishing* (intento fraudulento de obtener información confidencial del cliente) destacando:
 - Envío de más de 500.000 comunicaciones con recomendaciones a seguir para evitar en lo posible que se produzcan situaciones de riesgo por *phishing*.
 - Desarrollo para la implantación de tarjetas de coordenadas como claves de firma adicional para determinadas transacciones.

Seguridad en las oficinas

Con el control del Departamento de Seguridad las oficinas de Ibercaja tienen instalados elementos de seguridad avanzados, velando siempre por la seguridad de clientes y empleados, para poder minimizar el riesgo de atracos o robos.

Los sistemas de registro de imágenes, de retardo en la entrega de efectivo o los arcos de detección de metales han producido un efecto disuasorio que ha hecho disminuir el número de los atracos.

Por otra parte, las empresas de seguridad que trabajan para la Entidad cumplen con la legislación en materia de seguridad privada, sus empleados reciben la correspondiente formación y superan las pruebas y exámenes necesarios para el ejercicio de la profesión.

El Departamento de Bienes coordina las actuaciones de las diferentes áreas en las instalaciones y supervisa tanto el cumplimiento de la normativa como la adecuación de las instalaciones al acceso y comodidad de todas las personas.

Las oficinas de nueva creación se diseñan procurando la eliminación de barreras arquitectónicas y existe un plan plurianual que contempla su eliminación en aquellas donde existan todavía así como la de elementos constructivos potencialmente peligrosos.

Seguridad y confidencialidad en el uso de los datos personales

Ibercaja cumple de forma rigurosa la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y ha elaborado un Documento de Seguridad e implantado los sistemas de control a los que se hace referencia en el capítulo de «El Gobierno Corporativo en Ibercaja».

8.2. El compromiso de Ibercaja con los empleados

¿Qué esperan de Ibercaja sus empleados?

- Estabilidad del empleo.
- Desarrollo profesional y formación.
- Salario y beneficios sociales.
- Igualdad de oportunidades.
- Buen ambiente laboral.
- Conciliación de la vida personal y laboral.
- Diálogo y participación.
- Seguridad y prevención de riesgos laborales.

¿Cómo responde Ibercaja a las expectativas de sus empleados?

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 Visión y Valores Corporativos, su dedicación y profesionalidad y su implicación y compromiso con la Misión Institucional, están contribuyendo de forma destacada a la consecución de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico de la Entidad.

La plantilla de Ibercaja

La plantilla de Ibercaja está formada por 4.279 empleados, de los que el 97% lo son con contrato indefinido. La presencia de mujeres representa el 37% del total, porcentaje que llega al 50% en tramos de edad inferiores a 40 años.

Demografía

Número total de empleados: **4.279**

Edad media: **41 años**

Antigüedad media: **16 años**

Sexo: **63% hombres-37% mujeres**

Jubilaciones 2005: **7 (4 jubilaciones parciales)**

Empleados en activo fallecidos: **4**

Rotación

Bajas: **31**

Ratio de rotación: **0,77%**

(bajas sin contar jubilaciones, prejubilaciones y muertes/plantilla indefinida a 31.12.2004)

Número total nuevas incorporaciones: **223**

Tipos de contratos

Indefinido: **4.132 empleados (97% de la plantilla)**

Temporal: **147 empleados (3% de la plantilla)**

Tipo de jornada

A tiempo parcial: **32 empleados**

Con reducción de jornada: **43 empleados**

El **53%** de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio. En las incorporaciones efectuadas en los dos últimos años este porcentaje es del **92%**.

El grado de fidelidad de los empleados con la Caja es muy elevado y una buena prueba de ello es que la antigüedad media de las personas que trabajan en Ibercaja se eleve a **16 años**.

La distribución geográfica de la plantilla de Ibercaja se configura tal como muestra el cuadro adjunto.

Territoriales	% Plantilla
Dir. Territorial Zaragoza	16,01
Dir. Territorial Aragón	17,46
Dir. Territorial Madrid-Guadalajara	10,63
Dir. Territorial Norte	7,81
Dir. Territorial Madrid C.O.	12,27
Dir. Territorial Cataluña-Baleares	7,92
Dir. Territorial Levante	6,03
Dir. Territorial Nueva Expansión	4,63
Unidades de Central	16,92
Limpadoras	0,23

Principales actuaciones en materia de recursos humanos

Dando continuidad al enfoque de gestión de recursos humanos iniciado el pasado ejercicio y siguiendo las directrices del Plan Estratégico, el año 2005 se ha caracterizado por la aplicación de una política de personal inspirada en principios de valor añadido y de calidad de servicio, en un marco de mejora continua, de acuerdo a los principios de respeto a la legalidad, transparencia, rigor y diálogo social.

En la actividad del año 2005, cabe señalar el esfuerzo que ha realizado la Entidad con el lanzamiento de iniciativas destinadas principalmente a:

- Facilitar la incorporación de Internet al uso cotidiano de los empleados.
- Identificar los factores con mayores y menores índices de satisfacción de la plantilla.
- Estimular la participación e iniciativa de los empleados.
- Promover una formación continua y de calidad, a través de los nuevos canales de información.

Creación de empleo estable

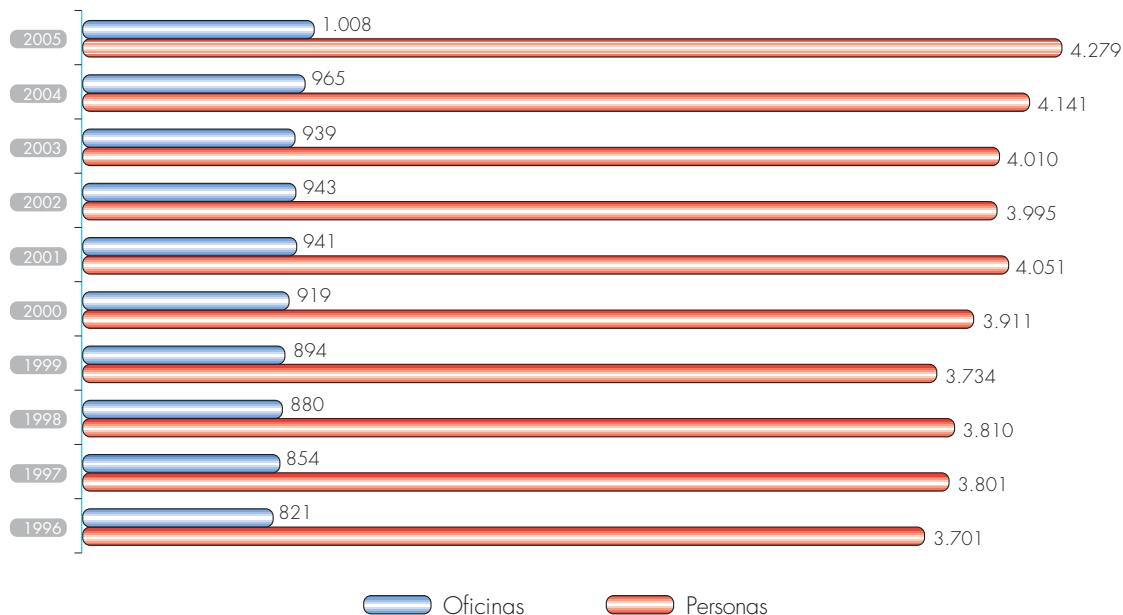
En el año 2005 se han incorporado 223 nuevos empleados con contrato indefinido. El 37% de estas contrataciones ha sido de mujeres. El empleo estable en Ibercaja en 2005 ha representado un incremento del 55% respecto al año anterior.

Durante el ejercicio 2005 se han jubilado por cumplimiento de la edad reglamentaria 3 empleados y otros 4 se han acogido a la jubilación parcial prevista en la legislación vigente.

En los últimos dos años se ha crecido en términos netos a un ritmo de 135 empleados por año, lo que refleja una línea de continuidad y sostenibilidad en la creación de empleo en la Caja.

Estas nuevas contrataciones suponen un rejuvenecimiento de la plantilla, cuya edad media se ha reducido a 41 años, cifra inferior a la media sectorial.

Evolución de la plantilla



Selección y contratación de personal

La dotación de personal se destina principalmente hacia funciones comerciales y de asesoramiento en la Red de Oficinas, mayoritariamente en áreas geográficas en expansión.

La política de selección y contratación se adecua a criterios de **rígor, transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades** en todos los procesos de selección, con la realización de pruebas de aptitud y/o competencias personales y de perfil comercial.

De acuerdo con estos principios, la mayor parte de las contrataciones se realizan a través de Ofertas Públicas de Empleo en la página web corporativa www.ibercaja.es, así como en los periódicos de mayor difusión para la selección de Empleados de oficina, Directores de oficina y otros puestos específicos.

En el año 2005 han sido gestionados desde la página web de Ibercaja más de 43.000 currículos (15.000 nuevos en 2005), lo que está permitiendo la selección de empleados con un perfil ajustado a las necesidades y competencias que valora la Entidad, para cubrir necesidades tanto de carácter temporal, como permanente.

Por otra parte, cabe destacar la presencia de Ibercaja en los principales Foros de Empleo del país organizados por distintas Universidades (Universidad de Zaragoza, Universidad Carlos III, Universidad Complutense de Madrid y Universidad de Alcalá de Henares), lo que ha facilitado el acercamiento y conocimiento de nuestra Entidad, permitiendo la aplicación de pruebas competenciales a más de 300 estudiantes, muchos de los cuales accedieron en 2005 a hacer prácticas en nuestra Entidad.

Convenios de prácticas

En la actualidad hay concertados Convenios de Cooperación con 25 Universidades y Facultades que tienen como finalidad la transmisión del conocimiento del entorno financiero y del negocio bancario a estudiantes universitarios a través de la realización de prácticas en los centros de trabajo de la Caja.

En 2005 un total de 178 estudiantes universitarios efectuaron prácticas en las oficinas de Ibercaja, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».

El Modelo de Gestión por Competencias

En 2005, en todos los procesos de selección de Ibercaja se está aplicando el modelo de **Gestión por Competencias** de acuerdo con el catálogo de competencias mínimo requerido para la admisión de empleados.

Asimismo, se viene aplicando este modelo en procesos internos de cobertura de vacantes con los requerimientos del cliente interno, principalmente para puestos vacantes en los Servicios Centrales y Comerciales con perfiles muy específicos.

Por otra parte, dentro del Proyecto Estratégico «Gestión por Competencias», en 2005, Recursos Humanos ha desarrollado y finalizado con extracción de conclusiones un proceso de identificación de Tareas, Factores de Rendimiento y Competencias de diferentes puestos de la Red que tiene como objetivo identificar el perfil de cada uno de los puestos sobre el cual poder aplicar en 2006 un nuevo modelo de **Evaluación de Desempeño**.

Como instrumento para llevar a cabo este modelo de gestión, durante 2005 se ha implantado y dimensionado en tres de sus módulos (Personas, Selección y Evaluación), una plataforma tecnológica de gestión integral de desarrollo de Recursos Humanos.

Indicadores de selección

Número de currículos gestionados desde la web: **43.971**

Número de procesos de selección externa realizados: **145**

Número de contrataciones indefinidas: **223**

Edad media de las contrataciones indefinidas: **28 años**

% de Titulados Universitarios incorporados: **92%**

Hombres: **63%** - Mujeres: **37%**

Número de contrataciones temporales: **594**

Número de Estudiantes en Prácticas en 2005: **178**

Desarrollo profesional y formación

Promoción interna

La promoción interna es una manera de reconocer el desempeño de los empleados mediante el acceso a puestos de mayor responsabilidad. En este sentido, en 2005 se han realizado 527 nombramientos, 392 de puestos directivos en la red de oficinas (incrementando en un 40% la cifra del año anterior) y 135 de gestores de clientes. También, se han efectuado 711 promociones de ascenso de nivel.

Se han convocado oposiciones internas para el acceso al Nivel X, mejorando el número de plazas establecidas en el Convenio Colectivo actual, a cuyas pruebas han solicitado concursar más de 330 empleados.

Se ha iniciado, también, un proceso de selección interna y formación de empleados que han manifestado su disposición a ocupar puestos de Subdirectores en las nuevas oficinas que contempla el plan de expansión de la Caja. A esta convocatoria han concursado un total de 69 empleados.

Esta convocatoria ofrece la posibilidad a los empleados de participar en un ambicioso proyecto, que les permitirá acceder a unos mayores niveles profesionales a la vez que adquirir una experiencia y formación de gran valor para su desarrollo futuro profesional.

Puestos	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Director Oficina	607	28	134	10	741	21
Subdirector Oficina	381	18	277	21	658	19
Responsable Agencia Rural	104	5	31	2	135	4
Gestor Clientes	183	9	259	20	442	13
Gestor Comercial	65	3	35	3	100	3
Empleado Oficina	795	37	576	44	1371	40
TOTAL GENERAL	2.135	100	1.312	100	3.447	100

Formación

La formación es entendida en Ibercaja, más allá de la adquisición de conocimientos, como parte del desarrollo personal y profesional del empleado, siendo un objetivo estratégico dentro de la organización y uno de los vehículos clave en la transmisión de los valores corporativos.

Por ello, la Dirección de Recursos Humanos elabora anualmente un Plan de Formación como respuesta a las necesidades de formación detectadas tanto en la Red de Oficinas como en las Unidades de Central.

El Plan responde a estas necesidades formativas en distintos momentos de la vida profesional del empleado: desde que firma su primer contrato, cuando accede a un nuevo puesto, cuando precisa una adaptación al mismo o para la asunción de nuevas responsabilidades en el futuro.

Además del diseño y puesta en funcionamiento del nuevo itinerario formativo para los directores de oficina y gestores de clientes adscritos al proyecto de banca personal, se está

procediendo a elaborar todo un nuevo plan de formación que alcanzará a la totalidad de la plantilla y que se irá poniendo en práctica a lo largo del próximo año. En 2005, 1.194 empleados han recibido sesiones formativas.

Indicadores de formación (año 2005)

Número total de empleados asistentes: **1.194**

Número de asistencias a programas: **2.448**

Número de asistencias de empleados de Red de Oficinas

-Directores de Zona: 41

-Directores: 940

-Subdirectores: 215

-Gestores de Clientes: 395

-Empleados: 552

Número de horas totales impartidas: **36.598**

Número de horas de formación a distancia: **13.754 - 37,58%**

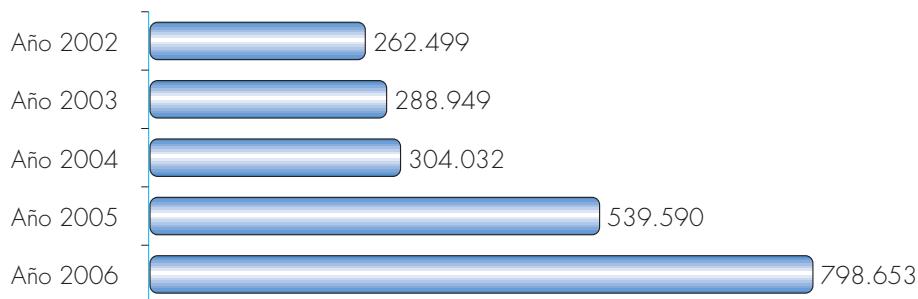
Número de horas de formación presencial: **22.844 - 63,04%**

Se han iniciado este año las actividades formativas on-line a través de la plataforma **Ibercampus** como complemento de la formación presencial que posibilita una formación dinámica y adaptable en tiempo real a las necesidades tanto de los empleados como de la Entidad.

Ibercampus dispone de contenidos muy prácticos elaborados por expertos internos y va a permitir establecer itinerarios formativos en función de las necesidades –realizando acciones formativas selectivas para distintos colectivos– y constituir un foro de debate para el intercambio de experiencias.

Como resultado de todo ello y para hacer frente a todas las actividades formativas diseñadas, la Entidad ha realizado un importante esfuerzo económico que ha llevado a un incremento continuado de la partida presupuestaria destinada a formación, que se ha triplicado en los últimos 4 años.

Evolución del presupuesto anual de formación



Formación como Asesor Financiero Europeo. Firma de acuerdo con EFPA España

En 2005 se ha iniciado un nuevo programa formativo como consecuencia del convenio de colaboración suscrito por Ibercaja y la Asociación Europea de Planificación Financiera Personal **EFPA España** para promover la certificación profesional de empleados como **Asesores Financieros Europeos** y ofrecer con ello mayores garantías de calidad al inversor particular.

Con este acuerdo, Ibercaja se ha comprometido a iniciar un proceso de formación y certificación de profesionales orientados a la asesoría financiera con los títulos europeos de asesor y planificador financiero, que otorga dicha Asociación previo examen, compartiendo con **EFPA** objetivos de calidad y comportamiento ético.

La superación del examen supone la obtención de un título europeo reconocido por trece países de la Unión Europea, pasando a formar parte de un grupo de profesionales de primera línea capaces de rendir profesionalmente al más alto nivel en una de las áreas del Sector Financiero de mayor crecimiento.

Acuerdos con Universidades para la formación en Asesoramiento Financiero

A lo largo de 2005 se firmaron sendos acuerdos con la Universidad de Zaragoza, el CIFF-Centro Internacional de Formación Financiera (con el apoyo y aval de la Universidad de Alcalá de Henares y el Instituto Español de Analistas Financieros), y el IDEC –Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra–, para la formación de empleados, en su mayoría Gestores de Clientes.

Los empleados que superen con éxito el programa obtendrán un «Diploma en Asesoramiento Financiero» con el aval de dichas Universidades. Asimismo, se les capacitará para la obtención de la Certificación de European Financial Advisor-Nivel I, otorgado por la Asociación Europea de Planificación Financiera Personal (EFPA).

Salario y beneficios sociales

Política de retribuciones

Con carácter general, el salario de la plantilla está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional, mejoradas por la inclusión de determinados conceptos propios de la Entidad, y por la retribución variable que se abona, en función de los resultados obtenidos, a empleados de la red de oficinas.

Como mejora de las cantidades previstas en Convenio Colectivo, y con independencia de otras que perciben determinados colectivos en función de su fecha de incorporación, y de acuerdo con la normativa vigente en cada momento, la Caja abona con carácter general, el denominado Plus de Rendimiento que supone, aproximadamente, un incremento del 8% sobre el Salario Base de cada Nivel pactado en la Tablas Salariales del Convenio Colectivo.

Perciben Retribución Variable todos los cargos directivos (Director y Subdirector) comerciales y gestores de clientes de la red de oficinas, también los responsables en las Direcciones Territoriales. En el año 2005 han recibido esta retribución 2.299 empleados, lo que supone el

66,54% de los empleados de Red. Existen otros incentivos vinculados a determinadas campañas comerciales percibidos por empleados sin cargo directivo, lo que situó en el 92% el número total de empleados de la Red que percibieron algún tipo de incentivo en el año 2004 (el dato relativo a 2005 no está disponible en el momento de elaborar este informe).

Beneficios sociales

Los beneficios sociales que Ibercaja pone a disposición de sus empleados son importantes y constituyen un complemento a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados en el Convenio Colectivo del Sector. Entre otros los más significativos son los que se relacionan a continuación.

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 y 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.

El sistema específico de la Entidad es el resultado de un proceso negociador, llevado a cabo durante los años 2000 y 2001, entre la Caja y la representación laboral que posteriormente fue refrendado por más del 99,7% de los empleados.

Las coberturas que contempla el sistema de prestación social complementaria de la Entidad son las de Riesgo (Incapacidad en todos sus grados, Viudedad y Orfandad) y las de Jubilación.

A este respecto cabe citar que la Caja mejora notablemente las prestaciones por Incapacidad Total previstas en Convenio Colectivo que se ven incrementadas en un 25% en todos los casos y en un 45% si el empleado accede a las mismas a partir de los 50 años.

A las prestaciones de Riesgo tienen derecho todos los empleados de la Entidad desde el mismo momento de su ingreso en la misma, con independencia del tipo de contrato.

A las prestaciones por Jubilación tienen derecho los empleados en el momento que se jubilen en el Régimen General de la Seguridad Social y su importe es igual a la suma de las aportaciones realizadas por la Caja a favor de cada empleado, incrementada con su correspondiente rentabilidad.

Para supervisar el correcto funcionamiento del Plan de Pensiones, está la Comisión de Control del mismo, constituida por 13 representantes de los empleados y 8 de la Entidad.

Ayuda de formación

Establecida en Convenio Colectivo en favor de aquellos empleados que cursen estudios oficiales de Enseñanza Media, Universitaria y Técnicos de grado Superior y Medio, consistente en el abono del 90% del importe de la matrícula y libros de texto.

Ibercaja mejora esta ayuda estableciendo subvenciones para la realización de cursos externos, siempre que tengan relación directa con las funciones laborales que el empleado desempeña y no estén contemplados en el Plan de Formación interno, así como para el estudio de idiomas.

En el año 2005 se han beneficiado de estas ayudas un total de 127 empleados.

Ayuda para la formación de los hijos

El Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros contempla las denominadas Ayuda de guardería y Ayuda de formación para hijos de empleados, a las que tienen derecho, en las cuantías establecidas en dicha norma, todos los empleados con hijos entre 0 y 25 años.

Estas ayudas, que se hacen extensivas a los hijos de los empleados fallecidos o jubilados han supuesto que durante el año 2005 se hayan beneficiado de las mismas hasta un total de 2.538 empleados y 4.500 hijos, por un importe total de 1.888.000 euros.

Por otra parte, desde 1992 Ibercaja viene complementando y mejorando la ayuda establecida por el Convenio Colectivo, fijando anualmente el Consejo de Administración de la Entidad el importe de la misma.

En el año 2005 se han beneficiado de esta ayuda voluntaria y complementaria un total de 1.510 hijos de empleados en activo y jubilados, por un importe de 1.800.000 euros.

Operaciones de financiación

En el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros se contempla la concesión de determinadas operaciones de financiación, referidas a la adquisición de vivienda y bienes de consumo, en unas condiciones especiales de tipo de interés y plazo para los empleados de las Cajas de Ahorros.

Ibercaja, mediante acuerdo con los representantes de los empleados, ha mejorado notablemente las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo vigente, ampliando tanto el importe que puede solicitar cada empleado como el tiempo de amortización del préstamo.

Asimismo, ha establecido una línea de financiación especial en lo que se refiere a otras operaciones no contempladas en el Convenio. Existen también, mejoras puntuales en operaciones de consumo a favor del colectivo de Jubilados de la Caja.

Durante el año 2005 se han concedido a los empleados un total de 1.353 operaciones de préstamo por un importe total de 93.568.000 euros.

Condiciones financieras

Todos los empleados tienen condiciones especiales en la cuenta donde domicilian su nómina y por la utilización de servicios tales como exención de comisiones por expedición de cheques gasolina, comisión Tarjeta VISA, derechos de custodia de valores y comisión de mantenimiento de cuentas.

Asistencia sanitaria

Ibercaja concede una ayuda económica a sus empleados para asistencia sanitaria de la que son beneficiarios quienes estén acogidos, o lo hagan en lo sucesivo, a cualquier seguro médico privado.

Pueden ser beneficiarios de esta ayuda los empleados tanto en activo como pensionistas, sus cónyuges e hijos, hasta los 25 años, que residan en el domicilio familiar, y 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 Ibercaja, 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 vehículo

Ibercaja 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.

Acceso a las nuevas tecnologías

A finales de 2004 Ibercaja estableció un paquete de ayudas dirigidas a los empleados de la Entidad con contrato indefinido consistente en una aportación económica para la adquisición de un equipo informático, la posibilidad de financiarlo sin intereses y una bonificación en la cuota anual de la línea ADSL durante el año 2005.

A esta oferta se han adherido **1.995 empleados**.

Anticipos sociales

La Entidad concede a los empleados que lo soliciten anticipos reintegrables sin interés, con el objeto de atender necesidades perentorias, plenamente justificadas; el importe máximo de los mismos es de hasta 9 mensualidades del salario de cada empleado.

Otros beneficios

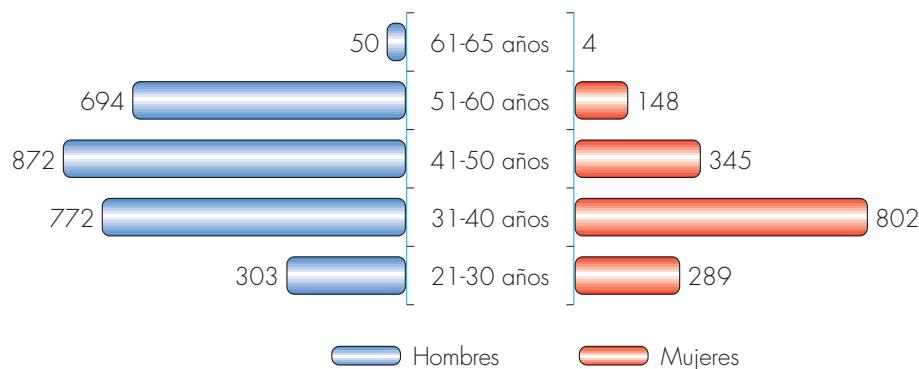
Utilización de las instalaciones deportivas y de ocio del Monasterio de Cogullada en Zaragoza, aguinaldo en Navidad y ofertas especiales y descuentos en residencias de vacaciones y viajes.

Igualdad de oportunidades

En Ibercaja no existe discriminación alguna en el trato a las personas tanto en su relación con los clientes como en la política de selección de personal, retribuciones, formación, promoción y demás ventajas sociales de sus empleados.

Ibercaja cuenta en la actualidad con profesionales de más de **10** nacionalidades distintas, muchos de ellos recientemente incorporados a la Entidad.

Distribución de la plantilla por edades y sexos



Reforzando el compromiso de igualdad de oportunidades a todos los colectivos, Ibercaja desarrolla un número significativo de acciones a través de su Obra Social y Cultural. En el capítulo «El compromiso de Ibercaja con la sociedad», y en el Informe de la Obra Social y Cultural se ofrece más información al respecto.

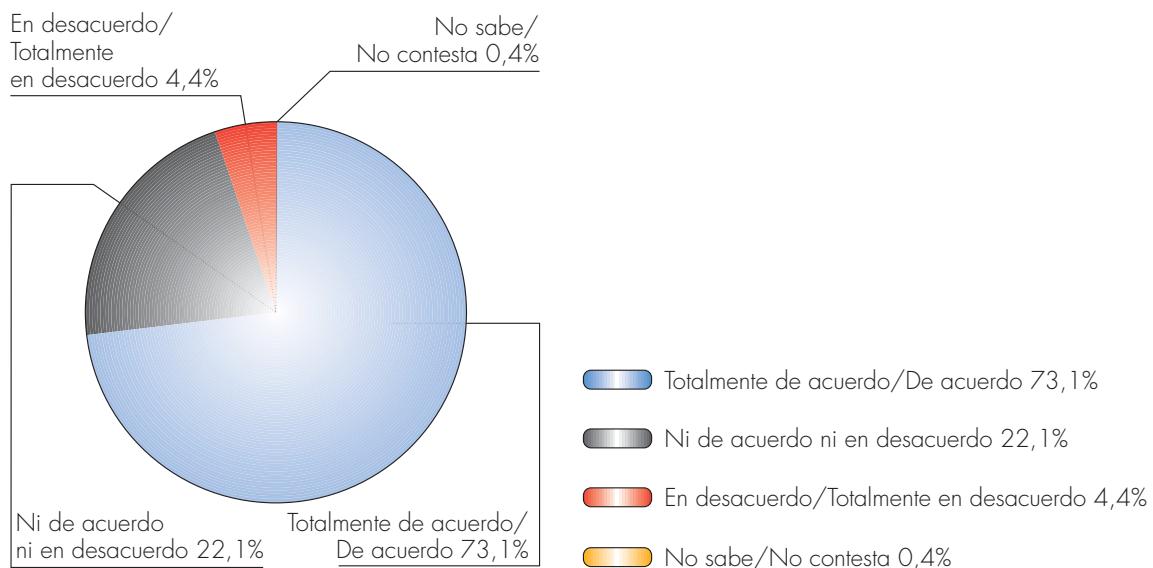
Estudio de clima laboral

En el año 2005, la Dirección de Recursos Humanos, cumpliendo uno de los compromisos adquiridos en el Plan Estratégico de la Entidad, distribuyó una encuesta anónima de opinión a la totalidad de la plantilla, que fue contestada por el 75,03% de los empleados.

A través de la misma se identificaron las fortalezas y debilidades, con el objetivo final de implementar acciones de mejora en aquellos aspectos susceptibles de ser acometidos, informando a los empleados y a las Secciones Sindicales de los resultados globales de la encuesta.

La Caja es valorada por los empleados como un buen lugar para el desarrollo de su vida laboral. Esta idea queda contrastada con los resultados de la encuesta en la que se recoge que un 73,1% de la plantilla se encuentra «Orgullosa de trabajar en Ibercaja», que el 79,3% desea permanecer en la Entidad hasta su jubilación, y que el 74% recomendaría Ibercaja para trabajar.

¿Te sientes orgulloso de trabajar en Ibercaja?



Conciliación de la vida laboral y personal

Ibercaja, consciente de la necesidad de una actuación familiarmente responsable, ha venido posibilitando el acceso a medidas que faciliten la conciliación entre la vida laboral y familiar.

Entre las medidas más significativas que existen al respecto, cabe citar que se viene realizando la cobertura de la totalidad de las bajas por maternidad que se producen en la Red facilitando de esta forma una total integración y desarrollo de la mujer en la empresa y evitando que un hecho como la maternidad pueda producir reacciones negativas en su entorno.

En base a ello, durante el año 2005 se han realizado 124 contrataciones de duración determinada para cubrir el mismo número de bajas de maternidad.

La misma política se sigue respecto a la sustitución de las excedencias por maternidad que puedan producirse.

Por otra parte, la Caja ofrece, como alternativa al permiso de lactancia establecido legalmente, la posibilidad de disfrutar de 10 días naturales a continuación de la baja por maternidad y 5 días laborables que se disfrutarán dentro de los 12 meses posteriores al nacimiento.

Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre, en caso de que ambos trabajen.

Asimismo, y para el cuidado de los menores de 6 años o de minusválidos físicos, psíquicos o sensoriales que estén a cargo de los empleados, éstos tienen derecho a una reducción de jornada entre al menos un tercio y un máximo de la mitad de la misma, con la reducción proporcional del salario. Esta reducción de jornada puede extenderse hasta que el menor tenga 6 años y no tiene plazo máximo de duración en el caso de los discapacitados.

Como mejora de lo indicado en el punto anterior y sin perjuicio de ello, quienes tengan a su cuidado directo algún menor de 6 años tienen derecho a una reducción de jornada de trabajo de una hora diaria, con la reducción proporcional del salario, durante un plazo mínimo de un año y máximo de 3.

Cabe recordar también y como una de las medidas sociales más valoradas por los empleados, las ayudas para guardería y formación, y el complemento a las mismas del cual vienen disfrutando los empleados de la Entidad para favorecer la educación de sus hijos o los regalos de Reyes que reciben los hijos con edad inferior a 11 años.

Por último, indicar que, como novedad, desde el 1 de enero de 2005, cuando se produce el nacimiento del hijo de un empleado se le envía una cesta con diversos productos característicos, iniciativa que durante el año de su implantación ha alcanzado a 216 hijos de empleados y que, a tenor de la respuesta manifestada por estos últimos, ha sido recibida con un alto grado de satisfacción.

Diálogo y participación

Canales de comunicación

Son varios los canales de comunicación y las vías de participación que tiene establecidos Ibercaja para transmitir información, conocer las necesidades y expectativas del personal y facilitar y favorecer el diálogo entre la Dirección y los empleados.

El Portal del Empleado

En 2005 se ha lanzado **El Portal del Empleado**, que pretende los siguientes objetivos:

- Potenciar la comunicación interna.
- Estimular la cultura de gestión del conocimiento.
- Facilitar la formación desde cualquier lugar.
- Ofrecer servicios de valor añadido para el empleado y sus familias.

El portal ha sido concebido como una herramienta de servicio al empleado, que cuenta con elementos y prestaciones básicas, como consultas de datos personales, formación on-line, noticias, tablón de anuncios, etc. y al que se van a ir incorporando otras prestaciones de utilidad para los empleados.

En aspectos de comunicación cabe destacar las utilidades El Director de Recursos Humanos responde, Atención al Empleado, Mejora tu portal o Tablón de anuncios, que ponen a disposición de los empleados nuevos canales de comunicación, que fomenten la participación de los mismos, motivando y potenciando su uso.

A través de este medio se han gestionado en 2005 más de 3.400 solicitudes de vacantes convocadas por la Caja.

Encuentros con la Dirección

Reuniones de directivos con empleados de la red de oficinas, convenciones de directivos, presentación de proyectos, seminarios formativos, etc.

El Servicio de Atención al Empleado

A través de este servicio se canalizan todo tipo de dudas, consultas, quejas, asesoramiento y solicitud de financiación tanto de los empleados en activo, como de jubilados.

En el año 2005 se han atendido 6.592 consultas (un 29% más que el año anterior).

Noticias de Prensa

Diariamente se realiza una selección de aquellas noticias publicadas en los diarios de difusión nacional que por su interés económico, financiero o social resulta indicado que sean conocidas por los empleados de Ibercaja. Su acceso está disponible en El Portal del Empleado.

Noticias Ibercaja

Se publican en El Portal del Empleado. Son noticias sobre la actividad, la Obra Social y Cultural y la Institución en general que por su contenido son de interés para los empleados. La media es de cuatro a la semana.

Información en la Intranet

Diariamente se publica en la Intranet de Ibercaja información relativa a normativa, aspectos legales, etc., tanto novedades como actualizaciones de temas directamente relacionados con el trabajo cotidiano en la Entidad, así como las actividades programadas por la Obra Social y Cultural.

También se informa de noticias relativas a Recursos Humanos como concursos, vacantes y nombramientos, convenios, aspectos sociales, etc., y todos aquellos temas puntuales que puedan resultar de interés para el empleado.

Recursos Humanos Informa

Información mensual que aparece publicada en la Intranet cuya finalidad es hacer partícipes a todos los empleados de asuntos que son de su interés como traslados, ascensos, nuevas incorporaciones, premios, jubilaciones, acciones formativas, etc.

Crónica Ibercaja

La revista *Crónica Ibercaja* es una publicación bimestral que comenzó a editarse en septiembre de 2005 y que viene a renovar una publicación anterior. Comprende artículos sobre la actividad financiera, la Red de Oficinas, los Empleados, la Obra Social y Cultural, el Patrimonio, etc.

Participación

Premios Iniciativa

Se trata de un sistema creado por Ibercaja para estimular, canalizar y reconocer la participación de todas las personas pertenecientes a su plantilla en la presentación de ideas, sugerencias o acciones de mejora.

Mediante el mismo, se crea el cauce adecuado para recoger aquellas propuestas, creativas, originales y diferentes que –fruto de la experiencia y saber hacer– ayuden a la Caja a conseguir sus objetivos, potencien la implicación de todo el personal en un proyecto común e impulsen dentro de la propia organización la cultura de la mejora continua.

En el año 2005 se han realizado dos convocatorias del **Premio Iniciativa**, a la primera concurrieron 337 propuestas y a la segunda 484. Varias de las iniciativas premiadas se han empezado a desarrollar para su implementación en los procesos operativos.

El Grupo Cultural Recreativo

Es un marco auspiciado por Ibercaja para sus empleados en el que se impulsan y realizan diversas actividades de tiempo libre que favorecen la relación social entre los mismos.

Se constituye en secciones correspondientes a cada una de las modalidades de actividad y anualmente se realiza el «Campeonato Interprovincial de Empleados» con la celebración de diversas competiciones en las que se enfrentan equipos de las distintas zonas y disciplinas deportivas en las que pueden participar todos los empleados de la Caja. En el año 2005 han participado en estas actividades 730 empleados.

Relaciones Laborales

Las Relaciones Laborales en Ibercaja se fundamentan en el **diálogo abierto y transparente**, la **libertad de asociación y la participación**. Junto con la Misión y Valores Corporativos, las Relaciones Laborales tratan de facilitar la implicación y compromiso mutuo en la consecución de los objetivos de la Entidad y crear el mejor ambiente de desarrollo personal y profesional para las personas que trabajan en la Caja.

El marco general de negociación es el Convenio Colectivo del sector de Cajas de Ahorros, en el que quedan regulados todos los aspectos relacionados con la política de personal de la Entidad.

Independientemente de dicho marco, y con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, Ibercaja ha venido realizando acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido en el citado Convenio.

Así, entre otros, y desde el año 2000 se han realizado acuerdos puntuales en temas como traslados, previsión social complementaria, asistencia sanitaria complementaria, desarrollo y aplicación en la Entidad de la Ley Orgánica de Libertad Sindical, prevención de riesgos laborales, aplicación del Convenio Colectivo para los años 2003-2006 u operaciones de activo y pasivo que superan las medidas establecidas en la normativa aplicable en cada caso.

La representación legal de los empleados de Ibercaja la ostentan los distintos delegados de personal, comité de empresa y secciones sindicales constituidos dentro del ámbito de actuación.

Secciones Sindicales: 6

- Asociación de Cuadros de Ibercaja (ACI).
- Asociación de Trabajadores de Ibercaja (ATIC).
- Comisiones Obreras (CC.OO.).
- Confederación General del Trabajo (CGT).
- Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorros (CSICA).
- Unión General de Trabajadores (UGT).

Comités de Empresa: 10

- Central Paraíso.
- Urbanas y Provincia de Zaragoza.
- Huesca.
- Teruel.
- La Rioja.
- Guadalajara.
- Madrid.
- Barcelona.
- Valencia.
- Lérida.

Delegados de personal: 10

Participación en Órganos de 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 del Consejo de Administración.
- 1 Vocal de la Comisión de Control.
- 1 Vocal de la Comisión Ejecutiva.

Para facilitar la labor de información a 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.

El nivel de participación en las últimas elecciones sindicales celebradas en 2002-2003 se situó en el 89,5% de la plantilla.

Seguridad y prevención de riesgos laborales

Ibercaja valora la seguridad y la protección de sus empleados como un objetivo prioritario en su actividad y una de las bases sobre las que se fundamenta el compromiso de la Entidad de procurar y favorecer el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los mismos.

Para responder a este compromiso, la Caja tiene establecidas una serie de actuaciones y ha asignado los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas que se articulan a través del **Servicio de Prevención**, el **Comité de Seguridad y Salud** y el **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**.

La participación de los trabajadores en esta específica materia se realiza por medio de los **«Delegados de Prevención»**. El número de los designados por y entre los representantes de los trabajadores son trece. Estos Delegados de Prevención lo son a nivel general de la empresa, extendiendo su competencia a todo el ámbito territorial donde se encuentra ubicada Ibercaja.

El Servicio de Prevención

Este Servicio tiene como objetivo garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de la plantilla, asesorando y asistiendo para ello, a la Entidad, a los empleados y al Comité de Seguridad y Salud Laboral.

Realiza actividades referidas a Medicina del Trabajo, Psicosociología y Ergonomía, supervisando que el diseño de los puestos de trabajo se adapten a estos principios. Tiene suscritos convenios en cada provincia con mutuas privadas para la prestación de determinados servicios relacionados con la seguridad e higiene industrial, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, campañas de vacunación y reconocimientos médicos.

El Comité de Seguridad y Salud

Fue constituido tras un acuerdo entre Ibercaja y todas las Secciones Sindicales y 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 fue elaborado por el Servicio de Prevención, 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.

Son elementos claves del Plan:

- Definición y difusión a toda la organización de la Política de Prevención de Riesgos Laborales.
- Definición documentada de las funciones y responsabilidades de todo el personal de la Entidad en la acción preventiva, contribuyendo a la integración de la misma en todos los ámbitos.
- Establecimiento de una actuación planificada, sistematizada y documentada que contribuya a eliminar los riesgos o minimizarlos, a partir de una evaluación de los mismos que permita fijar objetivos y prioridades.
- Aplicación efectiva de herramientas de medición y control de las actuaciones planificadas, a fin de detectar las oportunidades de mejora.
- La evaluación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales a través de auditorías internas y externas que contribuyan a conocer la eficiencia del sistema implantado.

- Implicación del personal externo en la cultura preventiva de Ibercaja, mediante actuaciones encaminadas a coordinar las actividades empresariales en este ámbito. Para ello existe normativa específica que da cabida a la prevención de riesgos laborales en personal de empresas con las que se haya contratado un servicio u obra así como el personal puesto a disposición por empresas de trabajo temporal (ETT).

Anualmente se elabora por el Servicio de Prevención de Ibercaja la Memoria correspondiente a las actividades desarrolladas durante el año, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 15, punto 5, del Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.

Absentismo laboral	2005
Muertes por accidente laboral	0
Absentismo por enfermedad (horas)	186.943
Absentismo por enfermedad (días)	42.487
Absentismo por accidentalidad (horas)	4.259
Absentismo por accidentalidad (días)	968

8.3. El compromiso de Ibercaja con los proveedores

¿Qué esperan de Ibercaja sus proveedores?

- Equidad en el trato.
- Cumplimiento de compromisos.
- Ética y transparencia en los procesos de selección.
- Fidelidad en las relaciones.

¿Cómo responde Ibercaja a las expectativas de sus proveedores?

Los proveedores constituyen una pieza clave en la estrategia empresarial de Ibercaja en la medida que proporcionan los equipamientos, asistencias técnicas y suministros que hacen posible un desarrollo eficiente de su actividad.

La relación de Ibercaja con sus proveedores se establece mediante una serie de compromisos que permitan una satisfacción mutua y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad en su política de compras.

El sistema de compras de Ibercaja está regulado por una normativa interna en la que quedan definidos los criterios, objetivos y procedimientos, a la vez que desarrolla los circuitos necesarios para asegurar el control de los fines y misión de las unidades encargadas de dichas tareas.

La política de compras y la relación con los proveedores

Se basa en los siguientes criterios:

- Máxima calidad del producto y servicio.
- Condiciones económicas.
- Capacidad de respuesta y de resolución de incidencias.
- Concurrencia y transparencia en la elección.
- Diversificación y 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 Entidad desarrolla su actividad.
- Experiencia en la relación, prestigio en el mercado, certificaciones de calidad y medioambientales, respeto a los derechos humanos, etc.
- Responsabilidad de la Entidad frente a los proveedores.

Objetivos que se persiguen:

- Conseguir la optimización entre calidad, coste y prestaciones.
- Contribuir al desarrollo de las empresas suministradoras, intentando que participen de nuestra concepción de responsabilidad social respecto a los derechos humanos y el medio ambiente.
- Estricto control del gasto y completa responsabilidad en los pagos, sin que la relación suponga una acción de dominio frente a los suministradores.

Los mecanismos de diálogo existentes con los proveedores y los estudios sectoriales al respecto han demostrado que uno de los principales atributos en la relación con los proveedores es la equidad en el trato y la no discriminación en la selección.

Las normas internas de la Entidad establecen la obligación de evaluar objetivamente todas las propuestas recibidas, evitando situaciones de discriminación en la elección de proveedores. Existen también sistemas de control conjunto de relaciones para salvaguardar los principios anteriormente expuestos, realizándose las correspondientes auditorías para verificar su adecuado cumplimiento.

Ibercaja es consciente del gran valor que aporta a sus proveedores gracias a su elevado volumen de compras. Por ello, y en su compromiso con el desarrollo empresarial en sus zonas de actuación, la gran mayoría de sus proveedores son residentes españoles, muchos de los cuales son pequeñas y medianas empresas.

Los sistemas de gestión establecidos por la Caja y los valores de responsabilidad corporativa implícitos en su actividad garantizan una relación basada en el respeto a los derechos humanos y en la preservación del medio natural.

Es política de Ibercaja diversificar al máximo los suministros, para lo que cuenta con 10.899 proveedores registrados, de los que aproximadamente el 50% han permanecido activos en 2005. En este sentido, destacar que ninguno de ellos ha superado el 10% del importe total de las compras realizadas en este año y que el porcentaje de cumplimiento de los acuerdos es el 100%.

El importe total de compras en el año 2005 se situó en 188 millones de euros, incluidas las partidas de inversión y gastos generales del ejercicio.

Partidas de gasto* más representativas en la relación con los proveedores

Importes en miles de euros	2005
Inmuebles, instalaciones y mobiliario	37.697
Publicidad y propaganda	15.566
Mantenimiento equipos, licencias, trabajos y programas informáticos	12.271
Comunicaciones	12.194
Informes técnicos	5.807
Servicios externos	5.494
Seguridad	4.614

* No incluye la facturación con proveedores que se registra como inversión en el balance.

8.4. El compromiso de Ibercaja con el medio ambiente

¿Qué espera de Ibercaja la sociedad en relación con el medio ambiente?

- Que contribuya a la mejora y protección del medio ambiente en el desarrollo de su actividad.
- Que impulse y apoye proyectos medioambientales.
- Que promueva acciones de formación y divulgación sobre la importancia de conservar el medio natural.
- Que actúe para proteger y recuperar el patrimonio natural y monumental.

¿Cómo responde Ibercaja a las expectativas de la sociedad en el ámbito medioambiental?

Ibercaja tiene asumido el compromiso de preservar y mejorar el medio natural como la contribución más importante que la Entidad puede hacer para favorecer un desarrollo sostenible y garantizar la calidad de vida de las generaciones venideras.

Este compromiso con el medio ambiente se manifiesta en una triple dimensión: las iniciativas de gestión medioambiental implantadas en la organización, las inversiones realizadas en proyectos medioambientales y las actuaciones desarrolladas por la Entidad para la promoción y apoyo del medio natural.

Gestión medioambiental

Aunque la actividad financiera no suele producir grandes afecciones directas en materia medioambiental, Ibercaja está desarrollando actuaciones encaminadas a preservar el medio natural mediante la adecuación de sus instalaciones, la utilización racional de los recursos naturales que precisa y el tratamiento de los residuos que genera.

Consciente de que el medio ambiente es un área de especial relevancia en el desempeño de su responsabilidad corporativa, Ibercaja ha realizado una evaluación de cumplimiento ambiental para un mejor conocimiento de las áreas susceptibles de mejora en el edificio central, como paso previo a la implantación de la norma ISO 14001.

Energía y materias primas

Se sigue una política de control de consumos tanto de energía eléctrica mediante la utilización de elementos de bajo consumo y la adecuación de las nuevas instalaciones al máximo aprovechamiento de la luz natural, como de agua por medio de mecanismos en las instalaciones sanitarias que permiten el ahorro de un 25% del consumo.

En el mes de julio se produjo en Zaragoza un brote de legionela en el que se vieron implicadas, entre otras, algunas de las torres de refrigeración de la sede central de Ibercaja, incidencia acaecida pese a realizar la Entidad los controles periódicos preceptivos y cumplir de forma rigurosa la normativa establecida al respecto.

Consumos de energía y agua

Consumo de agua, en miles de litros*	33.000
Consumo de energía	
– <i>Electricidad, en GJ*</i>	39.475,6
– <i>Gasóleo, en GJ**</i>	1.559,7
– <i>Consumo indirecto de energía, en GJ***</i>	119.887,7

* Datos referidos a la sede central.

** Datos referidos a la totalidad de la empresa.

*** Derivado de la fabricación de energía consumida en el edificio central.

Ante la imposibilidad técnica de que el sistema establecido pudiese eliminar el riesgo de forma absoluta, Ibercaja decidió sustituir el sistema por otro basado en la utilización de aguas subterráneas. De esta forma el consumo de agua es mínimo ya que ésta es devuelta al subsuelo sin haber experimentado más contaminación que la térmica y sin afecciones medioambientales.

En los demás centros de trabajo se está llevando a cabo un plan de sustitución de los equipos por otros refrigerados por aire.

Siendo el consumo de papel uno de los impactos medioambientales más significativos en la actividad de una entidad financiera, Ibercaja está impulsando e implementando una serie de acciones, en toda la organización, para el ahorro de papel y productos para impresión. El papel se utiliza principalmente a través de dos canales: las comunicaciones con los clientes y el uso interno en impresoras y fotocopiadoras.

El 100% del papel utilizado por Ibercaja es ecológico (no reciclado) con bajo contenido en cloro, según normas de la Comunidad Europea y se ha comenzado a utilizar tóner en cartucho recicitable.

Consumo de papel*

Total, en t	805
Consumo de papel tipo A4, en t	241
Consumo de sobres, en t	206
Papel consumido/empleado, en kg	188
Reciclaje de papel, en t*	324,3

* Datos referidos a la totalidad de la Caja.

En 2005 se han iniciado acciones para sensibilizar a los empleados en las prácticas de reciclaje de papel, estableciéndose procedimientos para facilitar estas prácticas. Asimismo, existen acuerdos con empresas especializadas y homologadas para la retirada de papel y su posterior reciclaje.

En cumplimiento de su objetivo del uso responsable de los recursos, en 2005 se ha realizado un estudio para el rediseño del proceso de correspondencia con los clientes, con el fin de mejorar los plazos y condiciones de recepción y reducir consumos de papel.

Entre las diversas acciones de mejora propuestas en dicho estudio, están las siguientes medidas que contribuirán a la paulatina reducción de los consumos de papel para la comunicación a clientes.

- Integración documental de las comunicaciones, que reduzcan el número de documentos individuales enviados a clientes.
- Establecimiento de nuevos sistemas de envío que permitan mayores índices de agrupación y, consecuentemente, menor número de envíos a clientes.
- Fomento de los sistemas de correspondencia virtual entre los clientes y empleados.

En las comunicaciones a clientes, se han habilitado sistemas y procedimientos que permiten, a voluntad de aquéllos, el envío de la correspondencia en formato electrónico y su acceso alternativo a través del buzón de Ibercaja Directo, o bien, por correo electrónico.

Asimismo, la Caja dispone para todos sus clientes de un sistema de avisos y alertas mediante el uso de correo electrónico y/o mensajes SMS a teléfonos móviles, que permiten recibir informaciones puntuales relacionadas con sus operaciones y sus posiciones o saldos en cuentas.

Estos sistemas, basados en el uso de las nuevas tecnologías, contribuyen eficazmente al uso de las comunicaciones virtuales y el consiguiente abandono paulatino del soporte papel.

En las comunicaciones internas se han reducido los formularios de impresión previa y se aplican sistemas de correo y de tramitación de expedientes de manera informática, lo que repercute sensiblemente en la disminución del uso de papel.

Existen, en curso de ejecución o planificados a corto plazo, otros proyectos de reingeniería de procesos, como la revisión de los circuitos de tramitación de operaciones de activo y la racionalización del proceso de impresión en los Servicios Centrales y en la Red de Oficinas, que incorporarán acciones de mejora para reducir y/o suprimir el uso del papel.

Emisiones, vertidos y residuos

Ibercaja tiene confiado el mantenimiento de su Central a una empresa especializada que se responsabiliza de que los residuos peligrosos que se generan, como aceites, bidones vacíos de productos químicos para tratamiento de aguas, baterías, fluorescentes, etc. sean retirados por empresas homologadas.

Se está efectuando el enclaustramiento de los pilares recubiertos con crisotilo instándose, una vez completada cada fase, una certificación acreditativa de la inexistencia de problemas ambientales.

Conscientes de que los tóneres suponen el principal residuo generado por la actividad financiera, Ibercaja ha decidido que una parte significativa de los mismos sea reutilizable. Las empresas suministradoras de éstos y otros productos de fotocopiadoras e impresoras se hacen cargo de la retirada diaria de los tóneres utilizados para su posterior reciclaje.

Tóneres consumidos

Tóner reutilizable, en uds.	4.793
Tóner no reutilizable, en uds.	2.106
Total, en uds.	6.899
Tóner y otros materiales informáticos reciclados, en kg	7.550

En cuanto a las emisiones de gases de efecto invernadero, y 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.
- La producción de la energía eléctrica consumida (datos para el edificio central).

Nivel emisiones de CO₂

Emisiones por consumo de gasóleo, en t de CO ₂ *	114,4
Emisiones indirectas, en t de CO ₂ **	4.704,2

* Datos referidos a la totalidad de la empresa.

** Derivadas de la producción de energía consumida en el edificio central.

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 CO₂.

Relación con proveedores

A las empresas encargadas de la retirada de residuos se les exige homologación para el tratamiento de aquéllos así como la acreditación de que realizan a sus empleados los correspondientes reconocimientos médicos que garanticen un sistema de prevención de enfermedades.

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.

La normativa de la Caja establece un sistema de homologación de proveedores con el fin de incorporar evaluaciones medioambientales en los procesos de selección en aquellos casos en los que se detecta un posible impacto ambiental asociado a sus actividades.

Inversiones en proyectos medioambientales

La inversión de Ibercaja en proyectos medioambientales se materializa a través de sus participaciones empresariales y mediante las líneas de financiación específicas sobre energías alternativas y renovables que realiza de forma directa o a través de convenios con instituciones oficiales.

Participaciones empresariales

Las empresas participadas por Ibercaja, con inversiones en proyectos medioambientales, son:

Rioja Nueva Economía, S.A., que tiene entre sus proyectos la construcción de una planta de biodiésel en La Rioja, con una inversión estimada de 60 millones de euros y que será una de las mayores plantas de nuestro país. También tiene participaciones empresariales en varias sociedades cuyas inversiones están relacionadas con las energías renovables y tratamiento de residuos.

SAVIA, Fondos de Capital Riesgo de reciente creación –promovidos por el Gobierno de Aragón y en los que participa Ibercaja– que están analizando su participación en sociedades que desarrollan proyectos de energía fotovoltaica y plantas de biodiésel.

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.

Una de las variables que se tienen en cuenta para tomar una decisión de inversión en el entorno de los Fondos de Capital Riesgo SAVIA es el impacto medioambiental de los distintos proyectos que se presentan y se analizan. Una condición imprescindible para la toma de participación en un proyecto por parte de cualquiera de los Fondos SAVIA es que tengan el mínimo impacto posible en el medio ambiente y que reflejen respeto por el mismo.

Este año se ha inaugurado la ampliación de las instalaciones de la empresa participada JAMCAL, dedicada a la producción y comercialización del jamón de Teruel, en las que, además de ampliar la capacidad de secado, se ha instalado una depuradora de aguas residuales y una planta de cogeneración de energía.

Por otra parte, 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.

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 instalación de plantas de cogeneración, el fomento de energías renovables y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

En 2005 se han financiado 468 proyectos de inversión en energías renovables, eficiencia energética y mejora de regadíos y estructuras agrarias por un importe de 82,98 millones de euros.

Líneas de Financiación	Número operaciones	Importes financiados
Importes en miles de euros		
Mejora regadíos y estructuras agrarias	442	19.997
Energías renovables y eficiencia energética	26	62.991
–Proyectos eólicos	10	51.984
–Proyectos de biocarburantes	2	10.147
–Otros proyectos*	14	860
TOTALES	468	82.988

* Otros proyectos relacionados con fuentes de energía alternativas, en su mayoría fotovoltaicas.

El modelo de análisis del riesgo de crédito ha incorporado la evaluación del posible impacto ambiental producido en determinadas inversiones en el sector inmobiliario. Como consecuencia de dicho análisis, en el año 2005 fueron desestimadas varias operaciones en las que se detectó la posibilidad de que ocasionaran impactos negativos sobre la biodiversidad del entorno.

Actuaciones medioambientales

A través de su Obra Social y Cultural, Ibercaja viene realizando una intensa actividad en el campo medioambiental que tiene como objetivos **divulgar** los muchos atractivos que ofrece la naturaleza, **sensibilizar** para un uso racional de los recursos, **formar** a futuros profesionales y **realizar** actuaciones encaminadas a proteger y recuperar el rico patrimonio natural y monumental existente en las zonas de actuación de la Entidad.

Entre las actuaciones que ponen de manifiesto el compromiso de Ibercaja con el medio ambiente se pueden destacar las siguientes:

Difusión y sensibilización

Ibercaja ha convocado a nivel nacional la tercera edición del «Concurso de Proyectos Medioambientales» con la finalidad de apoyar económicamente a aquellas iniciativas que tienen como objetivo la protección, la conservación y el conocimiento de la naturaleza.

En la edición de 2005 han sido seleccionadas 11 iniciativas relacionadas con la conservación de la naturaleza y el desarrollo sostenible, propuestas por entidades procedentes de las Comunidades Autónomas de Aragón, Extremadura, Castilla y León y Castilla-La Mancha. Desde su primera convocatoria, en el año 2002, han sido 40 los proyectos seleccionados para percibir la subvención que dota la Obra Social y Cultural de Ibercaja.

A través del Convenio de colaboración con el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón se ha impulsado en su décima edición el programa de «Voluntariado Medioambiental» en el que han participado más de cien jóvenes desarrollando labores de información a los visitantes de los espacios naturales de las Sierras de Albarracín, Maestrazgo, Moncayo, Guara y Valles Pirenaicos, con el fin de prevenir incendios y sensibilizar sobre la conservación del hábitat.

Se ha mantenido la participación en la campaña «Montañas para vivirlas seguro» en colaboración con el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Montañismo, cuyo objetivo es la prevención de accidentes de montaña.

Con la Asociación Montañeros de Aragón se ha continuado organizando ciclos de audiovisuales y conferencias; se han programado diversas exposiciones didácticas sobre las energías limpias y sobre los bosques y con la Escuela de Actividades en la Naturaleza Maestrazgo un proyecto de educación ambiental.

En esta misma línea, han sido impulsadas iniciativas que tienen por finalidad la promoción y disfrute de la naturaleza como el Parque Faunístico de los Pirineos en Piedrafita de Jaca (Huesca) y se participa empresarialmente en los parques temáticos de Dinópolis en Teruel y Pirenarium en Sabiñánigo (Huesca).

Por otra parte, Ibercaja colabora con Ebrópolis, Asociación para el Desarrollo Estratégico de Zaragoza y su Área de Influencia en la dotación de los premios convocados anualmente sobre buenas prácticas que sirvan de modelo y estímulo a la sociedad; con Mancomunidad de Aguas del Sorbe, en la edición de agendas juveniles que contribuyen a la educación ambiental entre escolares de Guadalajara y Madrid, y con la Fundación Ecología y Desarrollo en la difusión e impulso de actuaciones relacionadas con el uso racional de los recursos naturales.

Formación

En el año 1943 la entonces Caja de Ahorros de Zaragoza creó la Escuela de Economía Rural «Nuestra Señora de Cogullada» con la finalidad de mejorar las explotaciones y producciones agrícolas y ganaderas mediante la formación de los futuros empresarios del sector. En dicho centro se han formado un elevado número de jóvenes que incorporaron a las labores tradicionales nuevas técnicas de cultivo que permitieron racionalizar los esfuerzos y elevar los rendimientos, contribuyendo, en consecuencia, a mejorar el nivel de vida y a la generación de riqueza en el medio rural.

Con el transcurso del tiempo, y superada la etapa en la que primaba el interés por las producciones, la Escuela de Cogullada ha orientado sus actividades hacia cursos y seminarios que tratan aspectos concretos del sector agropecuario, el desarrollo sostenible agroalimentario y la gestión medioambiental.

Entre estas actividades cabe destacar el posgrado en Gestión Medioambiental de la Empresa, que ha cumplido este año su sexta edición y que se realiza en colaboración con el Go-

bierno de Aragón, la Fundación San Valero, el Instituto Tecnológico de Aragón y la consultora «Bureau Veritas». Su finalidad es capacitar a técnicos superiores y medios como profesionales en los diferentes aspectos de la gestión medioambiental en la empresa. Este curso puede complementarse con el de **Auditor de Sistemas de Gestión Medioambiental** reconocido por el IRCA (International Register of Calificated Auditors) de acuerdo a los requisitos de la norma EN ISO 19011.

Se ha seguido apoyando los 16 **Centros de Interpretación de la Naturaleza** ubicados en espacios naturales protegidos gestionados por la Sociedad Española de Ornitología en los que se realizan actividades de educación ambiental que tratan de divulgar los valores de los distintos enclaves y sensibilizar sobre la necesidad de un uso sostenible de la naturaleza.

Protección y recuperación de Patrimonio Natural

En 2005 se ha continuado con las actuaciones recogidas en el convenio suscrito el pasado año por Ibercaja y ENDESA, junto con el Gobierno de Aragón, la Confederación Hidrográfica del Ebro y varios Ayuntamientos de la zona pirenaica. Su objetivo es eliminar o reducir los impactos ambientales, especialmente los paisajísticos, producidos en once ibones del pirineo aragonés que se vieron afectados por las obras realizadas para su aprovechamiento hidroeléctrico. El presupuesto –próximo a los dos millones de euros– está financiado al 50% por ambas entidades.

Con esta misma finalidad, Ibercaja ha realizado en 2005 una serie de actuaciones como la colaboración con el Ayuntamiento de Guadalajara en el desarrollo del Parque Fluvial de la Mota; el respaldo a la reforestación promovida por la Asociación para el Desarrollo Integral de la Comarca Jiloca-Gallocanta, de Teruel; el acondicionamiento medioambiental del Monasterio de Monlora (Zaragoza) y del entorno de Torre de la Ribera (Huesca).

Mediante el convenio suscrito con la **Red Aragonesa de Desarrollo Rural** se están impulsando, también, diversos proyectos con el fin de dinamizar el territorio, evitar la despoblación y consolidar el tejido social y económico en Aragón.

8.5. El compromiso de Ibercaja con la sociedad

¿Qué espera de Ibercaja la sociedad?

En el ámbito económico:

- Que fomente mediante su actividad la creación de riqueza.
- Que contribuya al desarrollo de los territorios en los que opera.

En el ámbito social:

- Que promueva acciones dirigidas a la atención de los colectivos más necesitados.
- Que impulse la mejora de la calidad de vida de las personas.
- Que preserve y recupere el medio natural y el legado histórico.
- Que colabore con los países en vías de desarrollo.

¿Cómo responde Ibercaja a las expectativas de la sociedad?

Generación de riqueza

La generación de riqueza se proyecta en Ibercaja por una triple vía: su **actividad financiera**, sus **participaciones empresariales** y su **acción social**.

La generación de riqueza a través de la actividad financiera

La contribución de Ibercaja a la generación directa de riqueza puede medirse por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país y que en el año 2005 ha ascendido a la cantidad de **575,15** millones de euros, con un incremento del **25,59%** sobre el año anterior.

Esta aportación a la sociedad se materializa en las retribuciones a los empleados, en el pago de los impuestos, en la dotación de los fondos de la Obra Social y Cultural y en la aplicación de los excedentes a reservas y aprovisionamientos que contribuyen a fortalecer la garantía y solvencia de la Entidad.

Existe, también, una generación de riqueza indirecta que es consustancial a la propia actividad financiera de la Entidad ya que, por su mediación, se fomenta y canaliza el ahorro hacia la inversión en actividades productivas, función que realiza de forma eficiente y segura.

Distribución del Valor Añadido de Ibercaja a la Economía Nacional

Miles de euros	2005	2004	Var. 05/04%
Factor Trabajo:			
– <i>Remuneraciones</i>	202.004	193.403	4,45
– <i>Dotación al Fondo de Pensiones</i>	182.306	172.079	5,94
Administraciones Públicas:			
– <i>Impuesto sobre Sociedades</i>	19.698	21.324	-7,63
– <i>Otros impuestos y tasas</i>	76.326	59.702	27,84
– <i>Cargas sociales</i>	33.711	19.626	71,77
Obra Social y Cultural	5.110	4.312	18,51
Excedente:			
– <i>Amortizaciones</i>	37.505	35.764	4,87
– <i>Dotación a reservas</i>	51.500	40.500	27,16
– <i>Otras provisiones</i>	245.323	164.354	49,27
VALOR AÑADIDO DEL PIB	575.153	457.959	25,59

La generación de riqueza a través de las participaciones empresariales

Ibercaja está contribuyendo al desarrollo y reequilibrio territorial mediante la participación en empresas que ejercen su actividad en zonas deprimidas o en regresión, en donde la iniciativa privada no tiene el suficiente empuje porque las expectativas de rentabilidad son inciertas y en un horizonte temporal de largo plazo.

Se trata de impulsar proyectos de inversión en actividades que generan renta y fijan población en comarcas aquejadas de problemas de despoblación y envejecimiento, con el propósito de obtener una rentabilidad social adicional a la mera económica y de servir de arrastre a las economías locales.

Son manifestaciones claras del compromiso de Ibercaja de desarrollar los territorios:

- El apoyo al **Sector Agroalimentario** aragonés a través de las inversiones efectuadas en varias bodegas de las diferentes Denominaciones de Origen existentes en la región; en la comercialización de producto hortofrutícola congelado y en la producción y comercialización del jamón de Teruel y de los aceites del Bajo Aragón.
- La apuesta por desarrollar el **Sector Turístico** con actuaciones como Dinópolis, en Teruel; Pirenarium, en Sabiñánigo (Huesca); y Aramón, Montañas de Aragón, S.A. –empresa participada al 50% con el Gobierno de Aragón– que está realizando un importante esfuerzo inversor en las estaciones de esquí de Formigal, Panticosa, Cerler, Javalambre y Valdelinares.
- El impulso a las **Infraestructuras**, a través de la participación en las plataformas logísticas de Zaragoza (PLAZA), Teruel (PLATEA) y Guadalajara (Desarrollos Tecnológicos y Logísticos, S.A.).
- La contribución al **Desarrollo Tecnológico**, a través del Parque Tecnológico Walqa, de Huesca, y a la **Creación de Empresas** mediante varias sociedades de capital riesgo (Rioja Nueva Economía, SAVIA, SODIAR, etc.).

De las últimas cuentas anuales disponibles de las sociedades participadas por Ibercaja con impacto territorial, se desprende que su generación directa de riqueza supera los 66 millones de euros y los estudios sectoriales realizados cifran la creación de empleo –tanto directo como inducido– en más de 10.900 puestos de trabajo.

Contribución al desarrollo regional

Participaciones empresariales	Generación de riqueza directa	Creación puestos de trabajo
	Miles de euros	Directos e inducidos
Sector Turístico	22.892	4.215
Sector Logístico	10.838	3.006
Sector Agroalimentario	31.729	3.406
Sector Tecnológico	668	350
TOTALES	66.127	10.977

La generación de riqueza a través de la acción social

Ibercaja encargó en 2005 un estudio para conocer el impacto que su Obra Social y Cultural tiene en su ámbito de actuación, como complemento al proyecto de valoración del impacto social y económico de la Obra Social de las Cajas de Ahorros, liderado por la CECA.

Los objetivos principales del estudio fueron:

- Valorar el **Impacto Social**.
- Cuantificar la **Creación de Riqueza y Empleo**.

De sus conclusiones cabe destacar:

Impacto Social

- El gasto realizado por la Obra Social y Cultural de Ibercaja se concentra principalmente en las áreas de **Cultura y Ciencia, Asistencia Social y Educación**.
- La Obra Social y Cultural de Ibercaja está **contribuyendo a la cohesión social**. En su territorio de origen (Aragón, La Rioja y Guadalajara) las mayores inversiones en euros por persona se realizan en municipios de 25.000 a 100.000 habitantes.
- La **atención a los colectivos menos favorecidos** es una prioridad para la Obra Social y Cultural de Ibercaja, y se concentra principalmente en las personas mayores y discapacitados.
- Existe un **alto grado de complementariedad** entre las actuaciones de la Obra Social y Cultural de Ibercaja y las que realizan las Instituciones Públicas, principalmente en su zona de origen.

Creación de Riqueza y Empleo

Las actuaciones de la Obra Social y Cultural de Ibercaja –además del ya comentado impacto social– generan un importante impacto económico en términos de creación de riqueza y empleo.

La Obra Social y Cultural de Ibercaja –según datos de 2004– ha aportado **39,7 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB)**, ha generado un **movimiento económico de 56,5 millones de euros** y ha creado **976 puestos de trabajo**.

La contribución al PIB recoge los impactos directos producidos por los gastos realizados por la Obra Social y Cultural y los efectos inducidos que la inversión en un determinado sector tiene de repercusión en el resto de sectores. El movimiento económico representa la facturación total que se realizó para satisfacer la demanda final de la Obra Social y Cultural.

En cuanto a la creación de empleo se ha considerado tanto el empleo directo que se corresponde con los puestos de trabajo de la propia Obra Social y Cultural, como el empleo indirecto inducido creado como consecuencia de los movimientos económicos generados.

Valoración del impacto de la Obra Social

Magnitudes de la contribución al PIB, movimiento económico y creación de empleo

En miles de euros

Área social	Contribución PIB	Efectos inducidos PIB	Movimiento económico	Creación de puestos de trabajo
Cultura	12.050,66	4.546,71	24.131	272
Tiempo Libre	1.580,03	554,85	2.820	37
Asistencia Social	5.100,02	2.025,51	10.317	117
Sanidad	341,18	102,03	621	9
Educación	4.972,27	1.569,11	8.631	122
I + D	1.037,87	237,65	1.658	25
Patrimonio Histórico	2.636,74	1.208,92	5.932	63
Medio Ambiente	1.329,97	421,22	2.364	34
Empleo directo Obra Social				298
Empleo indirecto contratado				443
Empleo indirecto inducido				235
TOTALES	29.049	10.666	56.473	976

Fuente: PricewaterhouseCoopers, AIS.

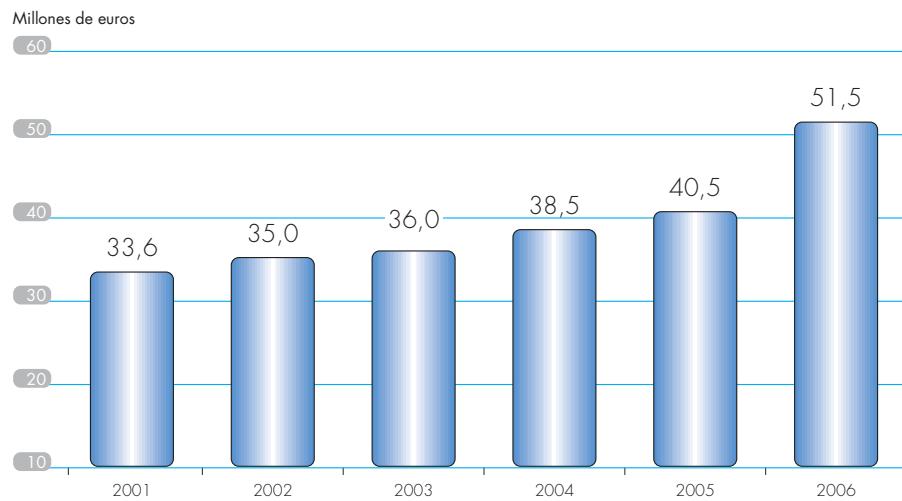
La Acción Social en el Grupo Ibercaja

La Obra Social y Cultural de Ibercaja viene desarrollando una intensa labor con la que trata de estar a la vanguardia en la atención de las necesidades de una sociedad en constante evolución, en la que las cuestiones sociales y asistenciales están adquiriendo una mayor relevancia.

Para responder a estas nuevas demandas y mantener el liderazgo en acción social y cultural, Ibercaja está realizando un importante esfuerzo para incrementar anualmente la dotación que destina a estos fines. Esta dotación ha experimentado un crecimiento notable en los últimos 15 años, pasando de los 7,3 millones de euros a los 40,5 millones en 2005.

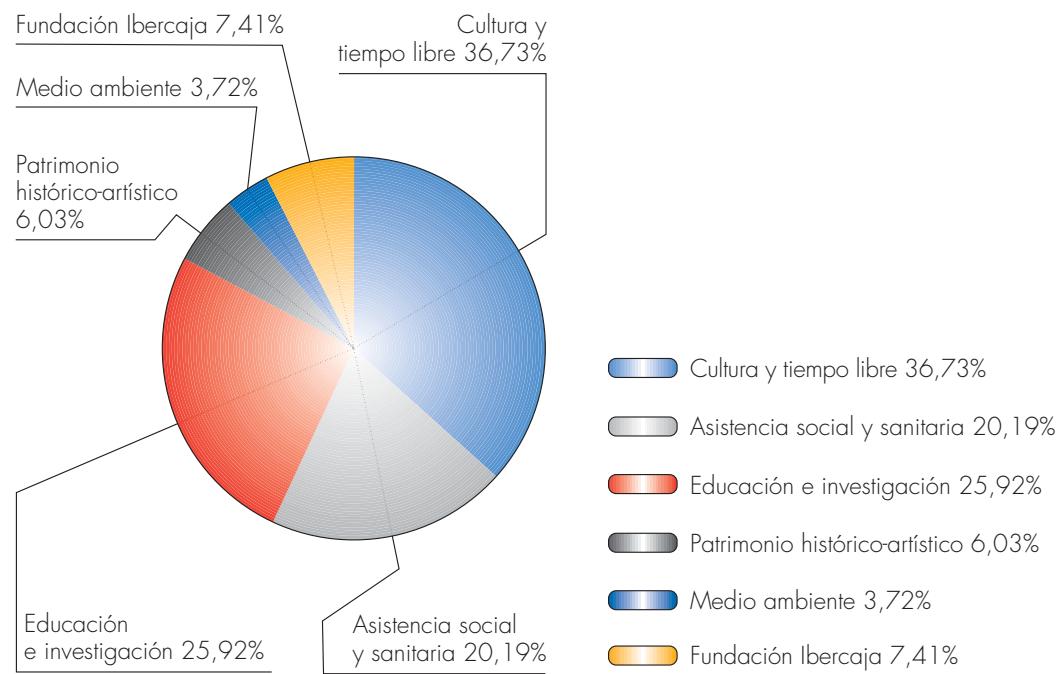
El presupuesto de la Obra Social y Cultural para el año 2006 que el Consejo de Administración de la Entidad va a proponer a la Asamblea General asciende a la cantidad de 51,5 millones de euros, lo que representa un incremento superior al 27% con relación al año anterior.

Recursos aplicados a la Obra Social y Cultural



La Acción Social de Ibercaja se ha desarrollado en 359 poblaciones que abarcan todo el ámbito de actuación de la Caja. El 58% de estas localidades en las que la Obra Social y Cultural de Ibercaja realizó alguna actividad tienen una población inferior a 5.000 habitantes, lo que pone de manifiesto la voluntad de la Entidad de acercar su acción social y cultural –de igual modo que hace con su red de oficinas– a aquellos núcleos de población con un difícil acceso a estos servicios.

Liquidación presupuesto Obra Social y Cultural, año 2005



Actuaciones más relevantes de la Obra Social y Cultural realizadas en el año 2005

El Informe de la Obra Social y Cultural de Ibercaja del año 2005 –al que se puede acceder a través de la web corporativa– recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por la Entidad en Acción Social, mencionando a continuación únicamente alguna de las realizadas en 2005.

Asistencia social y sanitaria

El presupuesto para las actuaciones asistenciales ha aumentado hasta representar el 20,19% del total de recursos frente al 18,3% de 2004.

Ibercaja colabora activamente con colectivos de personas afectadas por enfermedades crónicas, disminuidos físicos y psíquicos, llegando, además, a atender las demandas emergentes derivadas de las nuevas vicisitudes demográficas, como la inmigración y el aumento de la población dependiente y de la tercera edad.

Con esta finalidad se han suscrito en 2005 numerosos acuerdos de colaboración y se han realizado actuaciones, entre las que destacamos los siguientes:

- Ibercaja ha suscrito un Convenio de colaboración con el Gobierno de La Rioja para construir y equipar residencias y centros de día para mayores en esta región, con una aportación de 1,8 millones de euros.
- Se ha realizado la primera convocatoria anual de ayudas para Proyectos Asistenciales de Atención a la Dependencia, con la intención de potenciar iniciativas en este ámbito.
- Con la Fundación Federico Ozanam se ha suscrito un Convenio de colaboración para llevar a cabo la ampliación de plazas en la residencia Ibercaja-Ozanam, dinamizar el voluntariado en la asociación y ofrecer un refuerzo escolar para niños en dificultad social.
- Para facilitar la integración social de los inmigrantes y ayudarles en su nuevo proyecto de vida, Ibercaja tiene establecidas varias vías de colaboración con diferentes asociaciones que vienen a complementar la oferta de productos y servicios específicos para este colectivo a la que se ha hecho referencia en el apartado de «Clientes».
- Se ha colaborado con Cruz Roja España –a través de sus Asambleas de La Rioja y Guadalajara–, con Disminuidos Físicos de Aragón y con varias Comarcas de Huesca y de Teruel en la adquisición de vehículos adaptados para el transporte de personas mayores y discapacitados.
- Se está prestando una atención especial a los problemas de la drogadicción y VIH, a su prevención y tratamiento mediante acuerdos suscritos con los Centros de Solidaridad –Proyecto Hombre– de las tres capitales aragonesas, de La Rioja y de Guadalajara, y con la Comisión Anti-Sida de Aragón.

Colaboración institucional

En 2005 Ibercaja ha firmado más de 220 convenios de colaboración con Instituciones Públicas, Fundaciones, Asociaciones y ONG, destinados a impulsar proyectos culturales y asistenciales de interés para la sociedad.

La Entidad es sensible con todas aquellas iniciativas que promuevan el desarrollo y la riqueza de los territorios y favorezcan la calidad de vida de sus habitantes.

La manifestación de esa sensibilidad y del compromiso de Ibercaja con la sociedad se puso de manifiesto al suscribir el acuerdo con el Ayuntamiento de Zaragoza que permitió al Consistorio la adquisición de los terrenos del «Meandro de Ranillas» en los que se va a ubicar la Exposición Internacional «ExpoZaragoza 2008».

Cooperación al desarrollo

Ibercaja destina anualmente el 0,7% del presupuesto de su Obra Social y Cultural a iniciativas promovidas en países en vías de desarrollo.

En 2005 se han atendido proyectos de desarrollo agrario; de potabilización de aguas y creación de pequeñas empresas; de construcción de viviendas, escuelas y centros sanitarios y programas de escolarización, sanitarios y de apoyo al tratamiento de enfermedades como el SIDA, etc.

Esta ayuda se canaliza mediante la colaboración con diferentes Congregaciones, Asociaciones y ONG, con el objetivo de reforzar la cooperación internacional e impulsar el desarrollo en países desfavorecidos, como Sahara, Costa de Marfil, Mali, Camerún, Mozambique, Angola, Kenia, India, República Dominicana, Guatemala, Honduras, El Salvador, Venezuela, Ecuador, etc.

Este año se ha realizado, también, una aportación especial destinada a contribuir a la recuperación de las zonas del sureste asiático afectadas por la catástrofe acaecida a finales de 2004 y se ha colaborado con las campañas institucionales promovidas para recaudar fondos destinados a dicha finalidad.

Cultura y tiempo libre

La Obra Social y Cultural de Ibercaja viene realizando una intensa actividad cultural que desarrolla a través de sus Centros y Espacios Culturales y mediante colaboraciones con diversas Instituciones Públicas y Asociaciones, entre las que merece destacar:

- La primera edición del premio de novela «Ínsula del Ebro», en colaboración con la Confederación Hidrográfica del Ebro y las nueve Comunidades Autónomas que comprende la cuenca del río.
- Ibercaja patrocina los Conciertos de Primavera en el Auditorio de Zaragoza, el Ciclo de Conciertos de Grandes Pianistas «Pilar Bayona», los Conciertos de Música de Cámara en el Auditorio de Barcelona, el Festival Internacional de Jazz de Zaragoza, los Festivales de Pirineos-Sur y del Camino de Santiago y numerosos conciertos de música moderna en colaboración con Ayuntamientos y asociaciones en diferentes poblaciones.
- Patrocinios de ciclos como «Diálogos de cine», organizado por la Academia de las Artes y las Ciencias Cinematográficas en Madrid y la VI edición de «Voces y Espacios Femeninos», en colaboración con el Seminario Estudio de Mujeres de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza.
- En el ámbito artístico, las exposiciones en Zaragoza de Tàpies, Berrocal y la muestra de temática religiosa «Gratia Plena», que también fue llevada a las ciudades de Logroño y Guadalajara. Se han realizado las exposiciones: «Sorolla», «Los lenguajes de Picasso», «La mirada de Goya» y «Mudéjar», que se han podido contemplar en diversas ciudades españolas.

- Con motivo del IV Centenario de la publicación de la primera parte de *Don Quijote de la Mancha*, la Obra Social y Cultural de Ibercaja organizó un amplio calendario de actividades (conferencias, programas didácticos, publicaciones, etc.). De igual modo, se conmemoró el centenario de la publicación de las cinco grandes propuestas científicas de Albert Einstein.

Actividades de los centros de la Obra Social y Cultural de Ibercaja

	Número
Actividades en Centros de la Obra Social y Cultural	3.684
Actividades en Colaboración	2.663
TOTAL ACTIVIDADES	6.347
Participantes en actividades en Centros Propios	494.419
Participantes en actividades en colaboración	355.028
TOTAL ASISTENTES	849.447

Educación e investigación

Ibercaja entiende que invertir en educación e investigación es fijar los pilares para hacer una sociedad más preparada, equilibrada y moderna y contribuir al desarrollo y a la mejora de las condiciones de vida de los individuos.

La actividad de la Obra Social y Cultural de Ibercaja en los campos de la educación e investigación se proyecta a través de la programación de los 32 centros propios que mantiene la Entidad; los «Programas Didácticos», la convocatoria de concursos, certámenes y becas y las **colaboraciones con Universidades y Centros de Investigación**.

Los Centros de la Obra Social de Ibercaja

La Obra Social y Cultural de Ibercaja realiza en sus Centros una amplia oferta de cursos sobre temática variada: Humanidades, Gestión Empresarial, Medio Ambiente, Salud, Nuevas Tecnologías, Artes Plásticas, Música, Técnicas de Estudio, Gastronomía, etc.

Como actuaciones relevantes de formación e investigación en 2005 podemos destacar:

- La inauguración de un nuevo Centro en Zaragoza, **Ibercaja Zentrum**, que se establece como un espacio cultural y un foro de experiencias en el que van a tener cabida todas las expresiones del conocimiento.
- El **Centro de Exposiciones y Congresos de Ibercaja** –ubicado en su sede central– desarrolla una amplia programación de cursos y conferencias, además de ser sede de congresos organizados por distintas asociaciones profesionales.
- El **Monasterio de Cogullada**, donde se encuentran ubicados **El Centro de Formación para la Empresa**, a través del que se ofrecen enseñanzas de alto nivel sobre gestión empresarial, y la **Escuela Agraria**, que orienta su actividad a cuestiones relacionadas con la agroindustria, la gestión medioambiental y la calidad alimenticia.

- El **Laboratorio Virtual**, cuyo objetivo es la enseñanza de la física y la química mediante la experimentación a través de las nuevas tecnologías y en donde, además, se puede encontrar información sobre cursos extraescolares para jóvenes y homologados para profesores, el concurso «Reporteros en la Red», enlaces relacionados con la ciencia, foros de discusión, etc.
- El **Centro de Documentación de Zaragoza** ofrece a investigadores y especialistas la posibilidad de consultar mediante imagen digital la documentación aragonesa del **Archivo de la Corona de Aragón** y del **Archivo Histórico Nacional**, cuya microfilmación se realizó en Barcelona y en Madrid también a iniciativa y con el patrocinio de Ibercaja.
- Ibercaja pone, también, a disposición de estudiantes, investigadores y usuarios la **Biblioteca «José Sinués»** en el centro de Zaragoza, con más de 60.000 volúmenes y varias **Salas de Estudio** en distintas ciudades.

Los programas didácticos

Los Programas Didácticos –diseñados y gestionados por la Obra Social y Cultural de Ibercaja desde el año 1989– son un conjunto de actividades pedagógicas dirigidas a los sectores infantil y juvenil que tienen por finalidad estimular su sensibilidad cultural. Estas actividades han llegado a más de 220 poblaciones en las que participaron 600.000 escolares de todo el territorio nacional.

Los concursos, certámenes y becas

Para fomentar las aptitudes de los jóvenes artistas y difundir su obra, todos los años Ibercaja convoca becas, premios y ayudas, en solitario o en colaboración con otras instituciones, entre las que cabe destacar:

- Certamen Nacional de Jóvenes Pintores Ibercaja-Diario La Rioja.
- Premio de Pintura de la Delegación del Gobierno en Aragón.
- Programa «Arte Joven en Itinerancia» de apoyo a pintores jóvenes en colaboración con el Gobierno de Aragón.
- Becas de canto Montserrat Caballé-Bernabé Martí, para Estudios y Perfeccionamiento de Canto.
- Becas «Jóvenes Intérpretes» para el Estudio y Perfeccionamiento en colaboración con los Conservatorios de Música de Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara, Castellón de la Plana y Tarragona.
- Concurso de Piano Antón García Abril, promovido por el Ayuntamiento de Teruel y la Asociación de Músicos de dicha ciudad.
- Becas de Estudio en el Extranjero en colaboración con el Consejo de Europa.
- Patrocinio de la Olimpiada Física y la Olimpiada Matemática en su fase aragonesa.

La colaboración con Centros de Investigación y Universidades

Ibercaja está participando, a través de su Obra Social y Cultural, en varios proyectos docentes y de investigación promovidos por diversas Universidades.

- Con la **Universidad de Zaragoza** se colabora en varios Proyectos de Investigación, en la Cátedra de Empresa Familiar, el Doctorado de Economía, los Programas de Becas para estudios en el extranjero y en la implantación del Carné Universitario.
- Con el **Instituto de Biocomputación Universidad de Zaragoza** se apoyan proyectos de investigación en el campo de la Física de Sistemas Complejos.
- Con la **Universidad de Alcalá de Henares**, en su Campus de Guadalajara, se participa en programas para apoyar la labor docente e investigadora y ampliar la oferta cultural a los alumnos.
- Con la **Universidad de Navarra** se colabora con su Centro de Investigación Médica Aplicada en el estudio de determinadas patologías.
- Con los Centros de la **UNED** de **Barbastro, Calatayud, Teruel, Cervera (Lérida), Guadalajara y Logroño** se apoyan iniciativas encaminadas a incrementar la oferta educativa y a mejorar los equipamientos.
- Se colabora, también, en proyectos de investigación, entre otros, con la **Fundación Zaragoza Ciudad del Conocimiento**, con la **Fundación de Economía Aragonesa** y con el **Instituto Tecnológico de Aragón** para el Programa Tercer Milenio.

Medio ambiente

Las cuestiones medioambientales son, probablemente, una de las demandas que con más insistencia se reivindican desde diversos colectivos sociales. Se trata tanto de recuperar el patrimonio que se ha visto deteriorado por la acción del hombre como de hacer accesible a todos la riqueza natural de nuestro entorno.

Para responder a esas demandas, la Obra Social y Cultural de Ibercaja lanzó hace tres años una convocatoria de Proyectos Medioambientales y está realizando una intensa labor de difusión, sensibilización, formación y protección del medio natural, con actuaciones como las descritas en el capítulo «El compromiso de Ibercaja con el medio ambiente».

Patrimonio histórico-artístico

A lo largo de su historia, Ibercaja ha prestado una atención especial a la recuperación y conservación del patrimonio monumental y artístico dentro del ámbito en el que realiza su actividad.

Son testimonio de estas actuaciones el Monasterio de Cogullada, la Casa del Deán, el Patio de la Infanta y los Palacios de los Pardos –sede del Museo Ibercaja Camón Aznar–, Huarte y Larrinaga en Zaragoza y el de Villahermosa en Huesca.

Esa vocación por preservar el rico legado cultural se ha puesto, también, de manifiesto en actuaciones como las realizadas en la catedral de la Almudena en Madrid, el paseo del Óvalo en Teruel, el Castillo de Molina de Aragón, la rehabilitación del Convento Carmelita en Calatayud, así como en las colaboraciones con el Obispado de Sigüenza-Guadalajara y con las fundaciones San Millán de la Cogolla y Santa María de Albarracín.

La Entidad dispone, también, de una importante colección de obras de arte de temática y técnica muy variada que abarca un amplio período de tiempo que va desde el gótico a nuestros días, en la que destaca una valiosa muestra de la producción del insigne pintor aragonés Francisco de Goya.

En el año 2005 las actuaciones más relevantes en este campo fueron las siguientes:

- Colaboración con el Ayuntamiento de Calatayud para construir el futuro Museo Arqueológico del yacimiento de Bílbilis.
- Participación, junto con el Gobierno de Aragón, el Obispado de Teruel y Albarracín y la Diputación y Ayuntamiento de Teruel, en la financiación del nuevo edificio que alberga el mausoleo de los Amantes de Teruel.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Guadalajara en las excavaciones arqueológicas en el antiguo Alcázar de Guadalajara.
- Restauración, en colaboración con el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Fraga (Huesca), de la antigua iglesia de San Miguel o Castillo de Fraga.
- Recuperación del Fuerte de Ateca (Zaragoza) y su adaptación a usos turísticos.

9. Expresión del compromiso de Ibercaja de impulsar la Responsabilidad Social Corporativa en el entorno

- Referencias a la Responsabilidad Social Corporativa contenidas en las intervenciones del Presidente y Director General en las Asambleas Generales de la Entidad y su participación en diversos foros y conferencias.
- Implicación de la Entidad en la campaña «Empresas con Corazón» impulsada por Cáritas Aragón y la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza.
- Participación en el Proyecto Piloto «Suplemento Financiero» del Global Reporting Initiative, GRI, promovido por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, CECA.
- Participación en el Comité Ejecutivo creado por la Confederación de Empresarios de Aragón, CREA para impulsar la Responsabilidad Social Corporativa en el tejido empresarial aragonés.

10. Actuaciones de mejora programadas para fortalecer el compromiso

Clientes

- Desarrollar nuevos productos y servicios específicos para el colectivo de inmigrantes.
- Renovar la Norma ISO para los Planes de Pensiones Individuales.
- Avanzar en el proceso de excelencia según el Modelo EFQM.
- Solicitar la adhesión al «Club Empresa 400» promovido por el Gobierno de Aragón para el fomento y la implementación de modelos de gestión excelentes.

Empleados

- Incorporar a los «Premios Iniciativa» un apartado relativo a Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad.
- Desarrollar acciones tendentes a favorecer la conciliación de la vida personal y laboral.
- Ampliar y reforzar los mecanismos de diálogo.
- Implementar un nuevo Plan de Formación.

Proveedores

- Desarrollar sistemas de homologación.
- Valorar en las propuestas de suministros la información sobre cumplimiento de códigos éticos y ambientales.

Medio Ambiente

- Implantar un Sistema de Gestión Medioambiental.
- Iniciar el proceso de Certificación medioambiental ISO 14001.

Sociedad

- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción.
- Promover el conocimiento e implantación de la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas del entorno.

11. Participación en nuestro compromiso

Ibercaja pretende, a través de este Informe de Responsabilidad Corporativa, poner de manifiesto la forma de entender su compromiso con los diferentes grupos con los que la Entidad se relaciona y el modo de dar respuesta a sus demandas y expectativas.

Para fortalecer la comunicación con todas aquellas personas, instituciones y colectivos que estén interesados, Ibercaja ha incorporado a sus canales habituales de comunicación, la siguiente dirección a la que pueden hacer llegar comentarios, iniciativas y sugerencias relacionados con los aspectos contenidos en este Informe.

Correo electrónico: rsc@ibercaja.es

Dirección postal: **Ibercaja**
Relaciones Institucionales y Patrimonio
Responsabilidad Corporativa
Plaza Basilio Paraíso, 2
50008 Zaragoza

12. Principios aplicados en la elaboración de este informe

Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2005 es el primero que elabora el Grupo Ibercaja y contiene los compromisos asumidos por la Entidad en los ámbitos económico, social y medioambiental y el modo de responder a los mismos por parte de todas sus áreas funcionales y las sociedades que configuran su Grupo Financiero.

La información que contiene 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 Correduría de Seguros de CAMPZAR, S.A.; Ibercaja Patrimonios, S.A. e Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

Una parte relevante de los aspectos aquí recogidos quedaban anteriormente integrados en los Informes Económico, de Gobierno Corporativo y de la Obra Social y Cultural, del Grupo Ibercaja, siendo los correspondientes al año 2004 los que reflejan la más fiel aproximación a la información ahora facilitada.

Para su elaboración se ha contado con información procedente del Sistema de Gestión Integral (SGI) implantado en la Entidad, sus estados contables, informes, manuales operativos, códigos, reglamentos y principios normativos, cuyos contenidos son habitualmente auditados tanto interna como externamente.

Se ha dispuesto, también, de la información facilitada por responsables de las diferentes áreas funcionales de la organización y de las sociedades del Grupo Financiero y su confeción se ha guiado por criterios entre otros de transparencia, exhaustividad, relevancia y auditabilidad.

Los contenidos de este primer Informe se han procurado expresar de forma clara y sencilla, utilizando la terminología habitual en los temas económicos, sociales y medioambientales y se han elaborado en conformidad con los principios y directrices propuestos por la Guía 2002 de **Global Reporting Initiative (GRI)** y por su Suplemento para Entidades Financieras para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Ha supervisado su ejecución una Organización especializada en temas de RSC y Sostenibilidad y se han sometido a verificación externa sus contenidos y el nivel de cumplimiento según los criterios establecidos por el **GRI**.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja complementa la información facilitada en el Informe Económico Anual, el Informe de la Obra Social y Cultural y el Informe de Gobierno Corporativo, relativos al ejercicio 2005, a cuyos contenidos se puede acceder a través de la página web corporativa www.ibercaja.es.

Anexo 1: Indicadores GRI

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
1. VISIÓN Y ESTRATEGIA			
1.1. Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible			
1.1.1. 1 (4)			
1.1.2. 2 (5)			
1.1.3. 4 (15 a 17)			
1.1.4. 6 (25 a 28)			
1.1.5. 8 (31)			
1.1.6. 8.4 (68)			
1.1.7. 8.5 (75 a 86)			
1.2. Declaración del Presidente (o de un directivo equivalente) que describa los elementos principales de la memoria de sostenibilidad			
1.2.1. 1 (4)			
2. PERFIL			
Perfil de la Organización			
2.1. Nombre de la organización informante			
2.1.1. 5 (18)			
2.2. Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede			
2.2.1. 3 (10, 11)		I	
2.2.2. 8.1 (35 a 40)			
2.3. Estructura operativa de la organización			
2.3.1. 3 (9)		I - III	
2.3.2. 5 (18 a 20)			
2.4. Descripción de los principales departamentos, compañía, operadoras, filiales y empresas conjuntas			
2.4.1. 3 (7 a 9)		I	
2.5. Países en los que opera la organización			
2.5.1. 1 (4)		I	
2.5.2. 3 (10)			
2.6. Naturaleza de la propiedad: forma jurídica			
2.6.1. 5 (18)		I - II - III	
2.7. Naturaleza de los mercados a los que sirve			
2.7.1. 3 (10)		I	
2.7.2. 8.1 (31, 32)			
2.8. Magnitud de la organización informante			
2.8.1. 3 (7, 8, 14)		I - II	
2.9. Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante			
2.9.1. 7 (29)		I - IV	
2.9.2. 8.1 (31)			
2.9.3. 8.2 (48)			
2.9.4. 8.3 (66)			
2.9.5. 8.4 (68)			
2.9.6. 8.5 (75, 76)			
Alcance de la Memoria			
2.10. Persona/s de contacto para temas relacionados con la memoria con sus respectivas direcciones web y de e-mail			
2.10.1. 11 (89)			
2.11. Período cubierto por la memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada			
2.11.1. 1 (4)			
2.11.2. 12 (90)			
2.12. Fecha de la memoria previa más reciente (si existe)			
2.12.1. N/A			
2.13. Cobertura de la memoria			
2.13.1. 12 (90)			

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
2.14. Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior	3 (9, 12, 13)		I - II
2.15. Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes	N/A		
2.16. Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier formulación de información ya presentada en memorias anteriores y los motivos de tal reformulación	N/A		
Perfil de la Memoria			
2.17. Decisiones de no aplicar los principios o protocolos GRI en la elaboración de la memoria	Anexo 1 (103)		
2.18. Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales	3 (13) 8.5 (76 a 79)		I - II
2.19. Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica ambiental o social	N/A		
2.20. Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria	12 (90) Anexo 2		II
2.21. Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto	Anexo 2		II
2.22. Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos ambientales y sociales	11 (89) 12 (90)		I - II - III - IV
3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN			
Estructura y gobierno			
3.1. Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización incluidos	5 (18 a 20)		I - III
3.2. Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo	5 (18 a 20)		I - III
3.3. Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales	4 (15 a 17) 5 (18 a 20) 7 (29, 30) 8 (31) 8.1 (40 a 43)		I - III
3.4. Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización	3 (11, 12) 4 (16, 17) 5 (20 a 24)		I - II - III

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
3.5. Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización	8.2 (55, 56)		II - III
3.6. Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales	3 (9) 4 (16, 17) 5 (18 a 24)		I - III
3.7. Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación	1 (4) 2 (5) 3 (6, 7, 8, 11, 12) 4 (15) 5 (20 a 24)		I - III
3.8. Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva	N/A		
Compromiso con las partes interesadas			
3.9. Bases para la identificación y la elección de las principales partes interesadas	7 (29, 30)		I
3.10. Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas	7 (29, 30) 8.1 (40 a 43, 45, 46) 8.2 (59, 61 a 64) 8.3 (66, 67)		
3.11. Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas	8.1 (40 a 43, 45, 46) 8.2 (59 a 61) 8.3 (67) 8.4 (68)		
3.12. Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas. Políticas globales y sistemas de gestión	3 (8, 9, 11, 12) 4 (15 a 17) 6 (25 a 27) 8 (31) 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5		I - III - IV
Políticas globales y sistemas de gestión			
3.13. Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo	5 (19 a 24)		II - III
3.14. Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya	4 (15 a 17) 5 (20 a 22) 6 (25 a 28) 8.1 (31 a 48) 8.2 (48 a 66) 8.3 (66 a 68) 8.4 (68 a 75) 8.5 (75 a 86) 9 (87) 10 (88)		I - III - IV
3.15. Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/u organizaciones asesoras nacionales e internacionales	8.1 (39, 40) 8.5 (81, 82, 84, 85) 9 (87)		IV

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
3.16. Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización	3 (11, 12) 4 (15 a 17) 6 (25 a 27) 8.1 (31, 40 a 43) 8.2 (50) 8.3 (66, 67) 8.4 (68 a 75) 8.5 (75 a 79)		I - III - IV
3.17. Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades	1 (4) 4 (15 a 17) 5 (22 a 24) 6 (25 a 27) 8.3 (66, 67) 8.4 (68 a 75) 8.5 (75 a 86)		I - IV
3.18. Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones	3 (12, 13)		I - II
3.19. Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social	Quedan reflejados en el contenido del Informe		I - II - IV
3.20. Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	8.1 (33, 42, 43) 8.4 (68, 69)		II

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO**IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS****Clientes**

EC1. Ventas netas	3 (14)	I - II
EC2. Desglose ventas por grupo cliente	3 (8) 8.1 (31, 32)	I - II

Proveedores

EC3. Costo de todas las mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados	8.3 (67, 68)	II
EC4. Porcentajes de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas	8.3 (67)	
EC11. Desglose de los proveedores por organizaciones y países	8.3 (67)	

Empleados

EC5. Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones e indemnizaciones por despido desglosados por países)	8.5 (76)	II
---	----------	----

Proveedores de capital

EC6. Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por intereses sobre deudas y distribución del beneficio	8.5 (76)	I - II - IV
EC7. Aumento/Disminución de las ganancias retenidas a final de período	3 (14) 8.5 (76)	I - II - IV

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
Sector público			
EC8. Total impuestos pagados	8.5 (76)	II	
EC9. Subsidios recibidos desglosados por países o regiones	Ninguno		
EC10. Donaciones a la comunidad, sociedad civil y otros grupos, en metálico o en especie, desglosado por tipo de grupos	8.5 (76, 79 a 86) 8.4 (73 a 75)	II - IV	
EC12. Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa ajena a la actividad	8.5 (76 a 79)	II - IV	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC13. Impactos económicos indirectos de la organización	6 (25 a 28) 8.5 (76 a 80)	II	
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
Materias primas			
EN1. Consumo total de materias primas, aparte del agua, por tipos	8.4 (69, 70)		
EN2. Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no)	8.4 (71)		
Energía			
EN3. Consumo directo de energía, desglosado por fuente primaria	8.4 (69)		
EN4. Consumo indirecto de energía	8.4 (69)		
EN17. Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	8.4 (72, 73)		
EN18. Huella del consumo de energía	N/A		
EN19. Otros usos indirectos de la energía	N.D.		
Agua			
EN5. Consumo total de agua	8.4 (69)		
EN20. Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo del agua	N/A		
EN21. Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua.	N/A		
EN22. Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua	N/A		
Biodiversidad			
EN6. Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad	N/A		
EN7. Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce	N/A		

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
EN23. Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado dedicado a actividades de producción o a la extracción	N/A		
EN24. Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado	N/A		
EN25. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles	N/A		
EN26. Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado	N/A		
EN27. Programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	8.4 (73 a 75)		
EN28. Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitats se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones	N/A		
EN29. Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles	N/A		
Emisiones, vertidos y residuos			
EN8. Emisiones de gases efecto invernadero	8.4 (71)		
EN9. Utilización y emisión de sustancias reductoras del ozono	N/A		
EN10. NOX SOX y otras emisiones atmosféricas de importancia, deglosadas por tipo	N/A		
EN11. Cantidad total de residuos, deglosados por tipos y destinos	8.4 (70, 71)		
EN12. Vertidos al agua de importancia, por tipo	N/A		
EN13. Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volúmenes totales	N/A		
EN30. Otras emisiones indirectas relevantes de efecto invernadero	N.D.		
EN31. Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como «peligrosos» de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea	8.4 (71, 72)		
EN32. Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos	N/A		
Proveedores			
EN33. Actuación de los proveedores en relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión	8.3 (67) 8.4 (72)		

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
Productos y servicios			
EN14. Impactos ambientales significativos de los principales productos o servicios	8.4 (72 a 75)		
EN15. Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil y porcentaje recuperado en la realidad	N/A		
Cumplimiento			
EN16. Episodios y multas asociadas al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales	5 (24)		
Transporte			
EN34. Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos	N/A		
General			
EN35. Gastos totales en materia ambiental por tipo	8.4 (72, 73) 8.5 (79, 80)		I - II - IV
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE			
Empleo			
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores	8.2 (48, 49)		I
LA2. Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones/países	8.2 (49 a 51) 8.5 (76)		I - II
LA12. Prestaciones sociales a empleados no exigidas por ley	8.2 (55 a 58)		I - II
Relación empresa/trabajadores			
LA3. Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	8.2 (63, 64)		
LA4. Políticas y procedimiento de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones (ejemplo sobre la reestructuración de una empresa)	8.2 (63, 64) 5 (19, 20)		III
LA13. Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo	8.2 (63, 64) 5 (19, 20)		III
Salud y seguridad			
LA5. Métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	8.2 (64 a 66)		
LA6. Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones	8.2 (64 a 66)		

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
LA7. Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados)	8.2 (66)		
LA8. Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA	8.2 (64 a 66) 8.5 (81)		IV
LA14. Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo	8.2 (64 a 66)		
LA15. Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	8.2 (64 a 66)		
Formación y educación			
LA9. Promedio de horas de formación por año	8.2 (53, 54)		I
LA16. Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación	8.2 (48 a 52)		
LA17. Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o a la formación continuada	8.2 (53 a 55)		I
Diversidad y oportunidad			
LA10. Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones	5 (21, 22) 8.2 (58, 59)		
LA11. Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados	5 (18 a 20)		I - III
DERECHOS HUMANOS			
Estrategia y gestión			
HR1. Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	1 (4) 3 (8) 4 (15 a 17) 5 (18 a 24) 6 (26, 27)		III
HR2. Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas	6 (26, 27) 5 (20 a 22) 8.3 (67)		III
HR3. Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	8.3 (67)		

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
HR8. Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación	N.D.		
No discriminación			
HR4. Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	5 (20 a 22) 6 (25 a 27) 8.1 (35 a 40)		III
Libertad de asociación y negociación colectiva			
HR5. Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación	8.2 (63, 64)		
Trabajo infantil			
HR6. Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	1 (4) 5 (21, 22) 10 (88)		
Trabajo forzoso y obligatorio			
HR7. Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	1 (4) 5 (21, 22) 10 (88)		
Medidas disciplinarias			
HR9. Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) con los derechos humanos	8.2 (61 a 63)		
HR10. Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (limitándose a su impacto en los derechos humanos)	8.2 (61 a 63)		
Medidas de seguridad			
HR11. Formación del personal de seguridad en derechos humanos	N.D.		
Derechos de los indígenas			
HR12. Derechos de los indígenas. Descripción de políticas para abordar las necesidades de los pueblos indígenas	1 (4) 5 (21, 22) 8.5 (82) 10 (88)		IV
HR13. Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades	8.1 (45, 46)		II
HR14. Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales	3 (14) 8.5 (76 a 80)		I - II - IV

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
LA SOCIEDAD			
Comunidad			
SO1. Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades	4 (15 a 17) 6 (25 a 27) 8.5 (75 a 86)		I - IV
SO4. Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	6 (27, 28)		
Corrupción			
SO2. Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados	5 (20 a 24)		III
Contribuciones políticas			
SO3. Descripción de políticas y sistemas de gestión, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política	5 (20 a 24)		III
SO5. Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la financiación a los partidos o a sus candidatos	5 (20 a 24)		III
Competencia y precios			
SO6. Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio	5 (24)		
SO7. Descripción de políticas y sistemas de gestión, así como mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia	N.D.		
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO			
Salud y seguridad del cliente			
PR1. Descripción de políticas sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación y relación de procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	5 (22 a 24) 8.1 (47, 48)		
PR4. Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones	5 (24)		
PR5. Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios	5 (24)		
PR6. Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y ambiental recibidas por la organización	5 (22) 6 (27, 28)		

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
Productos y servicios			
PR2. Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	5 (21) 8.1 (43, 44)		
PR7. Número y tipo de incumplimiento de las normas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones	5 (24)		
PR8. Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento relativo a la satisfacción del cliente así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas	8.1 (40 a 43)	I	
Publicidad			
PR9. Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas	8.1 (43, 44) 5 (21)		
PR10. Números y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad	5 (24)		
Respeto a la intimidad			
PR3. Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente	5 (22 a 24) 8.1 (48)		III
PR11. Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente	5 (24)		
Suplemento GRI del Sector Financiero			
CSR. GESTIÓN DE LA RSC	9 (87) 10 (88)		
CSR 1. Política de RSC	1 (4) 4 (15 a 17) 5 (20 a 22) 6 (25 a 27)		
CSR 2. Organización de la RSC	4 (16, 17)		
CSR 3. Auditorías de RSC	Anexo 2		
CSR 4. Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.)	5 (20 a 24)	III	
CSR 5. Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	5 (24)		

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
CSR 6. Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social)	7 (29, 30) 6 (27, 28)		
INT. DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO			
INT 1. Política de RSC en el seno de la de RR.HH. (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.)	8.2 (53 a 55, 58, 59, 63 a 65)	I	
INT 2. Rotación de empleados y creación de empleo	8.2 (48 a 51)	I	
INT 3. Satisfacción de empleados	8.2 (59, 60)		
INT 4. Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración		II - III	
INT 5. Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad	8.2 (55, 56)		
INT 6. Ratio salarial hombres/mujeres	8.2 (58, 59)		
INT 7. Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	8.2 (53, 59)	I	
SOC. DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD			
SOC 1. Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)	8.5 (75 a 86)	I - II - IV	
SOC 2. Valor económico añadido (EVA)	8.5 (76, 77, 79)		
SUP. PROVEEDORES			
SUP 1. Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales)	N.D.		
SUP 2. Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	8.3 (66 a 68)		
RB. BANCA MINORISTA			
RB 1. Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)	6 (25 a 27) 8.1 (35 a 40)	I	
RB 2. Perfil de la política de financiación (sectores, pymes, etc.)	8.1 (31, 32) 3 (8)	I	
RB 3. Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)	8.1 (35 a 40) 8.4 (73)	I	
IB. BANCA DE INVERSIÓN			
IB 1. Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones	6 (27) 8.4 (72, 73) 8.5 (76, 77)	II	
IB 2. Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones	6 (27) 8.4 (72, 73) 8.5 (76, 77)	II	
IB 3. Transacciones con alto contenido socio-medioambiental	8.5 (76, 77)		

Índice de indicadores GRI	Informe de Responsabilidad Corporativa	Capítulo (página)	Informe anual
AM. GESTIÓN DE ACTIVOS			
AM 1. Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	8.5 (76 a 86)		
AM 2. Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	8.1 (35 a 40) 8.5 (76 a 86)		
AM 3. Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	8.1 (35 a 40) 8.4 (72, 73)		IV
INS. SEGUROS			
INS 1. Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.)	3 (7, 8) 6 (25)		I
INS 2. Perfil de los clientes	6 (25) 3 (7, 8)		I
INS 3. Reclamaciones de clientes	8.1 (46)		I
INS 4. Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)	N.D.		I

N.D. (No disponible). Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.

N/A (No aplica). Por la naturaleza de la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

**INFORME RELATIVO A LA VERIFICACION EXTERNA DE LOS
INDICADORES DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2005
DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN
Y RIOJA (IBERCAJA)**

Al Consejo de Administración de Ibercaja

1. Hemos aplicado los procedimientos acordados con Vds. y descritos en el párrafo 2 siguiente para revisar los indicadores de sostenibilidad incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Ibercaja y su Grupo Financiero para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2005 (en adelante el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*"), e identificados en el Anexo adjunto. Dichos indicadores son los que la Dirección de Ibercaja ha considerado como de mayor relevancia, atendiendo a las indicaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Iniciative (GRI), versión 2002.

La Dirección de Ibercaja es responsable de la información incluida en el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*" así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.

El alcance de nuestro trabajo, basándonos en los procedimientos acordados descritos en el párrafo 2 siguiente, ha consistido en contrastar:

- La razonabilidad de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión.
- La razonabilidad y coherencia de los valores de dichos indicadores.
- Si el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*" sigue el índice de contenidos recomendado por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Iniciative (GRI), versión 2002.

2. Con carácter general, los procedimientos acordados con Vds. y aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
 - Desarrollo de entrevistas con el personal de Ibercaja responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
 - Revisión de la documentación relevante y de los sistemas utilizados para recopilar y agregar la información.
 - Aplicación de análisis diseñados para contrastar la razonabilidad de los criterios de preparación indicados en el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*" y de los datos relativos a los Indicadores objeto de nuestra verificación.

- Comparación del índice de contenidos incluido en el “*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*” con el sugerido por el Global Reporting Iniciative (GRI) en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 2002.
3. El trabajo desarrollado conforme a los procedimientos acordados con Vds. ha puesto de manifiesto que los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos y los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación indicados en el “*Informe de Responsabilidad Corporativa 2005*”. No hemos identificado indicios de desviaciones significativas en lo que respecta a la razonabilidad y coherencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

El alcance de los procedimientos acordados aplicados ha sido exclusivamente la verificación de los indicadores del ejercicio 2005 y no el Informe de Responsabilidad Corporativa 2005 en su conjunto. Si se hubieran aplicado otros procedimientos distintos o adicionales se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

Madrid, 8 de Marzo de 2006

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.



José Luis López Rodríguez
Socio

**INFORME RELATIVO A LA VERIFICACION EXTERNA DE LOS
INDICADORES DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2005
DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN
Y RIOJA (IBERAJA)**

Anexo: Indicadores verificados y tipo de verificación

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR GRI	TIPO DE VERIFICACIÓN
EC1	Ventas netas	TOTAL
EC2	Desglose geográfico de los mercados	TOTAL
EC3	Coste de todas las mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados	TOTAL
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	TOTAL
EC5	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones desglosados por países)	TOTAL
EC6	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por intereses sobre deudas y distribución del beneficio	TOTAL
EC7	Aumento/Disminución de las ganancias retenidas a final de período	TOTAL
EC8	Total impuestos pagados	TOTAL
EC9	Subsidios recibidos desglosados por países o regiones.	TOTAL
EC10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil y otros grupos, en metálico o en especie, desglosado por tipo de grupos	TOTAL
EC11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países	TOTAL
EC12	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa ajena a la actividad	TOTAL
EC13	Impactos económicos indirectos de la organización	TOTAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	TIPO DE VERIFICACIÓN
EN1	Consumo total de materias primas, a parte del agua, por tipos	TOTAL
EN2	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no)	PARCIAL
EN3	Consumo directo de energía, desglosadas por fuente primaria	PARCIAL
EN4	Consumo indirecto de energía	PARCIAL
EN5	Consumo total de agua	PARCIAL
EN6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad	N/A
EN7	Ánálisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.	N/A
EN8	Emissions de gases efecto invernadero	PARCIAL
EN9	Utilización y emisión de sustancias reductoras del ozono	N/A
EN10	NOX SOX y otras emisiones atmosféricas de importancia, desglosadas por tipo	N/A
EN11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos	TOTAL
EN12	Vertidos al agua de importancia, por tipo	N/A
EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia	N/A
EN14	Impactos ambientales significativos de los principales productos o servicios	TOTAL
EN15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil y porcentaje recuperado en la realidad	N/A
EN16	Episodios y multas asociadas al incumplimiento de los convenios/tratados de aplicación internacional, así como de las normativas asociadas a los temas ambientales	TOTAL
EN17	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	TOTAL
EN18	Huella del consumo de energía	N/A
EN19	Otros usos indirectos de la energía y sus implicaciones.	N.D.
EN20	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo del agua	N/A
EN21	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua	N/A
EN22	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua	N/A
EN23	Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado dedicado a actividades de producción o a la extracción	N/A
EN24	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado	N/A
EN25	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles	N/A
EN26	Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones	N/A
EN27	Programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	TOTAL
EN28	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitats se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.	N/A
EN29	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas	N/A
EN30	Otras emisiones indirectas relevantes de efecto invernadero	N. D.
EN31	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como peligrosos de acuerdo con lo estipulado en los Anexos del Convenio de Basilea	PARCIAL
EN32	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos	N/A
EN33	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos ambientales	PARCIAL
EN34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos	N/A
EN35	Gastos totales en materia ambiental por tipo	TOTAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	TIPO DE VERIFICACIÓN
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores	TOTAL
LA2	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones/países	TOTAL
LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes	TOTAL
LA4	Políticas y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones	TOTAL
LA5	Métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT	TOTAL
LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones	TOTAL
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	TOTAL
LA8	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA	TOTAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	TIPO DE VERIFICACIÓN
LA9	Promedio de horas de formación por año	TOTAL
LA10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones	TOTAL
LA11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la Junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se considera culturalmente apropiados	TOTAL
LA12	Prestaciones sociales a empleados no exigidas por ley	TOTAL
LA13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo	TOTAL
LA14	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo	TOTAL
LA15	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	TOTAL
LA16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación	TOTAL
LA17	Políticas específicas enfocada a la gestión de los conocimientos prácticos o a la formación continuada	TOTAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	TIPO DE VERIFICACIÓN
SO1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades	TOTAL
SO2	Descripción de política, sistemas de gestión y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados	TOTAL
SO3	Descripción de políticas y sistemas de gestión, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política	TOTAL
SO4	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	TOTAL
SO5	Cantidad de dinero donado a Instituciones y partidos políticos cuya función principal es la financiación a los partidos o a sus candidatos	TOTAL
SO6	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio	TOTAL
SO7	Descripción de políticas y sistemas de gestión, así como mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia	N. D.

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	TIPO DE VERIFICACIÓN
HR1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	PARCIAL
HR2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas	TOTAL
HR3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	PARCIAL
HR4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	PARCIAL
HR5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación	TOTAL
HR6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil	TOTAL
HR7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio	TOTAL
HR8	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, nº de empleados formados y duración media del período de formación	N. D.
HR9	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) con los derechos humanos	TOTAL
HR10	Ánalisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja	PARCIAL
HR11	Formación del personal de seguridad en derechos humanos	N. D.
HR12	Derechos de los indígenas. Descripción de políticas para abordar las necesidades de los pueblos indígenas	TOTAL
HR13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente con las autoridades	TOTAL
HR14	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales	TOTAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	TIPO DE VERIFICACIÓN
PR1	Descripción de políticas sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios.	TOTAL
PR2	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	TOTAL
PR3	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente	TOTAL
PR4	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones	TOTAL
PR5	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios	TOTAL
PR6	Etiquetado de productos y cumplimiento de Códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y ambiental recibidas por la organización	PARCIAL
PR7	Número y tipo de incumplimiento de las normas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones	TOTAL
PR8	Ánalisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento relativo a la satisfacción del cliente	TOTAL
PR9	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad	TOTAL
PR10	Números y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el Marketing y la publicidad	TOTAL
PR11	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente	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, 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.
- N.D. (No disponible):** Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- N/A (No aplica):** por la naturaleza de la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.