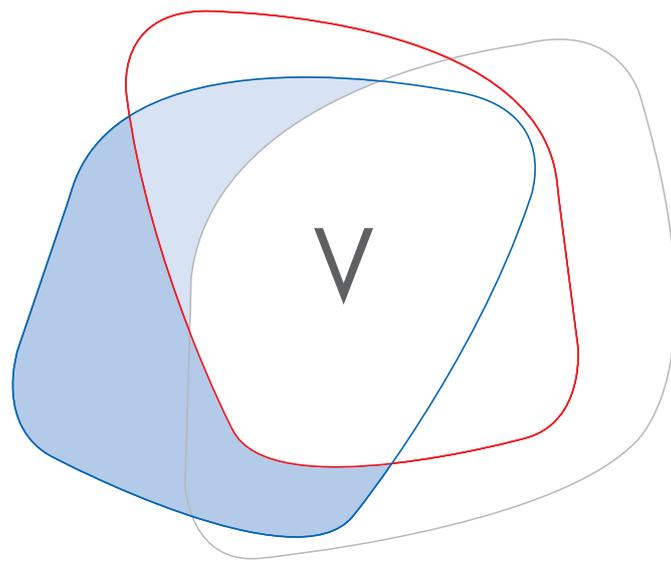


# Informe Anual 2006

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



Informe de responsabilidad  
corporativa del Grupo Ibercaja

---

# Índice

Presentación.....	4
1. El Grupo Ibercaja .....	6
2. Perfil del Informe .....	18
3. Ibercaja y el desarrollo sostenible.....	22
4. El Gobierno Corporativo .....	30
5. El Modelo de Gestión .....	40
6. Los Grupos de Interés.....	43
7. Enfoque social de la actividad de Ibercaja.....	50
8. Estrategia orientada a satisfacer las necesidades del cliente.....	54
9. La dimensión económica .....	60
10. La dimensión ambiental.....	64
11. La dimensión social.....	73
<i>a.</i> La responsabilidad en la comercialización de los productos .....	73
<i>b.</i> Prácticas laborales y ética del trabajo.....	82
<i>c.</i> Derechos Humanos .....	102
12. La Obra Social y Cultural de Ibercaja.....	108
Anexos:	
I. Glosario de términos y acrónimos.....	111
II. Índice de indicadores GRI G-3 .....	114
III. Informe de verificación.....	127

## Presentación

Está generalmente aceptado que el desarrollo sostenible consiste en «satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades».

El crecimiento económico que estamos experimentando aporta riqueza y bienestar a los ciudadanos pero, al mismo tiempo, abre aún más la brecha existente entre países desarrollados y países pobres, creando en una parte importante del mundo grandes bolsas de marginalidad y de pobreza y poniendo en grave riesgo el equilibrio de los ecosistemas del planeta.

Son dos las grandes amenazas que afectan al desarrollo sostenible y los grandes retos a los que la humanidad debe enfrentarse, como se ha puesto de manifiesto en las sucesivas cumbres que sobre este tema se están celebrando: **la lucha contra la pobreza y la desigualdad y la protección del medio natural.**

Ibercaja, que –como el resto de Cajas de Ahorros españolas– fue creada para luchar contra la pobreza y la exclusión social y para favorecer el desarrollo de las personas y los territorios en los que opera, comparte plenamente esa preocupación y actúa para erradicarla.

Esos primigenios principios de sostenibilidad –todavía vigentes– se han visto reforzados a lo largo de sus 130 años de vida con un singular sistema de gobierno corporativo en el que tienen participación sus grupos de interés, un modelo de gestión de clara orientación social y una apuesta por el desarrollo territorial y el bienestar de las personas a los que la Caja contribuye con sus inversiones en sectores estratégicos y la Acción Social.

La función de intermediación financiera de Ibercaja favorece, también, un desarrollo equilibrado y sostenible en la medida que genera riqueza y empleo al canalizar –de una forma eficiente y segura– el ahorro hacia la inversión productiva.

Son, por tanto, la fidelidad a sus principios fundacionales, el enfoque social de su actividad financiera y su compromiso con la sociedad los pilares sobre los que Ibercaja fundamenta su estrategia de sostenibilidad a largo plazo y los que le dan sentido y garantía de continuidad como Caja de Ahorros.

Alineada con esa estrategia, Ibercaja se enfrenta, también, en el corto y medio plazo a una serie de retos y oportunidades en los ámbitos económico, social y medioambiental y lo hace con la experiencia de una entidad centenaria y la fortaleza y potencialidades que le otorgan su solidez y rentabilidad puesta de manifiesto por las más prestigiosas agencias de calificación, a cuya supervisión se somete periódicamente.

Constituyen retos para Ibercaja en el ámbito económico: aumentar su tamaño mediante la consolidación de su plan de expansión y la apertura a nuevos mercados, incrementar su solvencia, eficiencia y rentabilidad y avanzar hacia la excelencia en la calidad del servicio prestado a sus clientes.

Al mismo tiempo, adaptar sus políticas sociales para dar respuesta a las nuevas demandas que surgen como consecuencia de los flujos migratorios y el progresivo envejecimiento de la población. Y proteger la naturaleza minimizando los impactos medioambientales de la organización, fomentando la inversión en energías limpias y apoyando iniciativas para sensibilizar, recuperar y conservar los espacios naturales.

El Plan Estratégico 2005/2007 del Grupo Ibercaja define los principios, establece las estrategias y fija los objetivos que dan respuesta en el medio plazo a los retos y oportunidades planteados y que sirven de base para la elaboración de sus planes de actuación y presupuestos anuales. A un año de su conclusión, el nivel de ejecución evoluciona favorablemente, lo que permite anticipar que los resultados que se alcanzarán al finalizar el mismo serán muy superiores a los inicialmente previstos.

Mediante este Informe, Ibercaja quiere proporcionar una imagen equilibrada y razonable de su desempeño en materia de sostenibilidad a través de la expresión del enfoque directivo, los compromisos asumidos y las estrategias adoptadas por la Entidad. Y para que la información llegue de una forma transparente y homogénea se ha elaborado siguiendo las directrices de la **Guía G 3 del *Global Reporting Initiative*** y su Suplemento Sectorial para las Entidades Financieras.

El relevante apoyo a la Exposición Internacional **EXPOZARAGOZA 2008** y la adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción** y a la **Alianza Europea sobre la Responsabilidad Social de las Empresas** son manifestaciones que reafirman el compromiso de Ibercaja con el desarrollo sostenible.

Amado Franco Lahoz  
Presidente

José Luis Aguirre Loaso  
Director General

# 1. El Grupo Ibercaja

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja –Ibercaja– es una Institución de Crédito de carácter benéfico-social, fundada en el año 1876 por la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del País que tiene por objeto promover, custodiar y administrar el ahorro, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de sus zonas de actuación, destinando los resultados obtenidos a la dotación de reservas y a la creación y realización de obras de interés social.

Se rige por sus Estatutos y Reglamento de Elecciones y por las disposiciones legislativas de ámbito nacional y de la Comunidad Autónoma de Aragón y está sometida a la supervisión del Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Gobierno Autónomo aragonés.

## 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.

## Breves datos históricos sobre Ibercaja

- 1876** Se crea la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza el 28 de mayo; el 21 de junio comienzan las operaciones del Monte de Piedad.
- 1934** Se instala oficina en Madrid.
- 1935** Se inicia la expansión geográfica con la apertura de la sucursal de Calatayud. Sigue Logroño en 1936 y continúa en la década de los cuarenta con las aperturas en Huesca y Teruel. La Caja inaugura su primera Obra Social: el Dispensario Antituberculoso en Zaragoza.
- 1948** La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza añadió a su primitivo nombre la expresión «Aragón y Rioja».
- 1964** Hasta 1964 se inauguraron un total de 368 oficinas en Zaragoza, Huesca, Teruel, Logroño y Guadalajara. Este año es el punto de partida para la decidida y sustancial expansión que vendrá en los años siguientes.
- 1988** La Entidad decide crear y difundir una nueva imagen de marca –Ibercaja–. La Caja, no obstante, conserva su denominación social y legal: Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.
- 1989** Ibercaja pone en marcha sus planes de selectiva expansión por el Valle del Ebro y corredor de Madrid, consiguiendo una notable implantación en las provincias de Barcelona, Lérida, Tarragona y Valencia, en Navarra y en el cinturón industrial de Madrid.
- 1991** Se abren oficinas en las provincias de Burgos, Soria y Castellón. Se produce la integración de la Caja Rural de Catalunya.
- 1995** La red de oficinas cuenta ya con 750 distribuidas en quince provincias españolas.
- 2001** 125 aniversario del nacimiento de Ibercaja. Se inicia el proceso de una nueva expansión con la finalidad de alcanzar dimensión nacional con apertura de oficinas en las Comunidades Autónomas de Extremadura, Andalucía, Castilla-La Mancha, Castilla y León, País Vasco, Galicia, Asturias, Cantabria, Baleares y Canarias.
- 2005** Se alcanza la cifra de 1.008 oficinas distribuidas en el territorio nacional.
- 2006** Ibercaja finaliza el año con 1.045 oficinas abiertas en las 50 provincias de las 17 Comunidades Autónomas (alcanzando la red comercial 1.039 oficinas y 1.045 incluidos los Centros Hipotecarios).

## El Grupo Financiero 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 para ofertar a nuestros clientes y estar en vanguardia en un mercado tan dinámico como es el financiero.

### El Grupo Financiero de Ibercaja



Ibercaja Gestión, SGIC, S.A.

Ibercaja Pensión, EGFP, S.A.

Ibercaja Vida, S.A.

Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.

Ibercaja Patrimonios, S.A.

Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

Estas filiales participan de los criterios de gestión y visión estratégica definidos por la Entidad matriz y han consolidado una estructura productiva eficiente y de alta calidad. Sus productos son distribuidos en el mercado a través de la red de oficinas de la Caja y de otros canales alternativos.

El volumen de recursos gestionados por el Grupo Financiero de Ibercaja es uno de los más importantes del sector en España. Durante el ejercicio 2006 ha experimentado un fuerte crecimiento, superior a la media del sector, siendo muy relevante el incremento porcentual que muestran la Banca-Seguros, los Fondos de Inversión y Pensiones y especialmente la Banca Personal a través de Ibercaja Patrimonios.

El Grupo Financiero de Ibercaja tiene varios productos líderes que han sido premiados reiteradamente. Ibercaja Vida ocupa el quinto puesto en el sector de Banca Seguros por primas totales, Ibercaja Pensiones es la cuarta entidad gestora del país por volumen gestionado dentro del sistema de planes de empleo, Ibercaja Gestión se consolida como la décima gestora de fondos de España, Ibercaja Patrimonios en estos dos últimos años ha duplicado el número de clientes y el patrimonio gestionado.

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

### **Ibercaja Gestión, SGIIC, S.A.**

Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva que administra 51 fondos de inversión y 6 sociedades de inversión de capital variable. Según el ranking elaborado por *Cinco Días*, Ibercaja Gestión es la tercera gestora de Fondos de Inversión con mayor rentabilidad media entre las diez grandes.

Respecto a la gestión alternativa, Ibercaja Gestión ha colocado sus fondos en el ranking de Fondos Monetarios Dinámicos elaborado en octubre por el periódico *Expansión* en el primer y segundo puesto de un total de cuarenta.

### **Ibercaja Pensión, EGFP, S.A.**

Gestora de Planes y Fondos de Pensiones, tanto individuales como de empleo, que se ha consolidado en las primeras posiciones del ranking por volumen. Los Fondos gozan de una elevada rentabilidad y están avalados por numerosos premios otorgados por parte de 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 vida riesgo.

### **Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.**

Ibercaja, a través de esta sociedad, presta a sus clientes el servicio de asesoramiento en la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia en caso de siniestro. Gestiona una amplia gama de seguros de salud, vida, agrarios, construcción, pymes, hogar, automóvil, etc.

### **Ibercaja Patrimonios, S.A.**

Sociedad gestora de carteras, desarrolla la actividad de banca privada del Grupo Ibercaja asesorando financieramente a aquellas personas que poseen un patrimonio.

### **Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.**

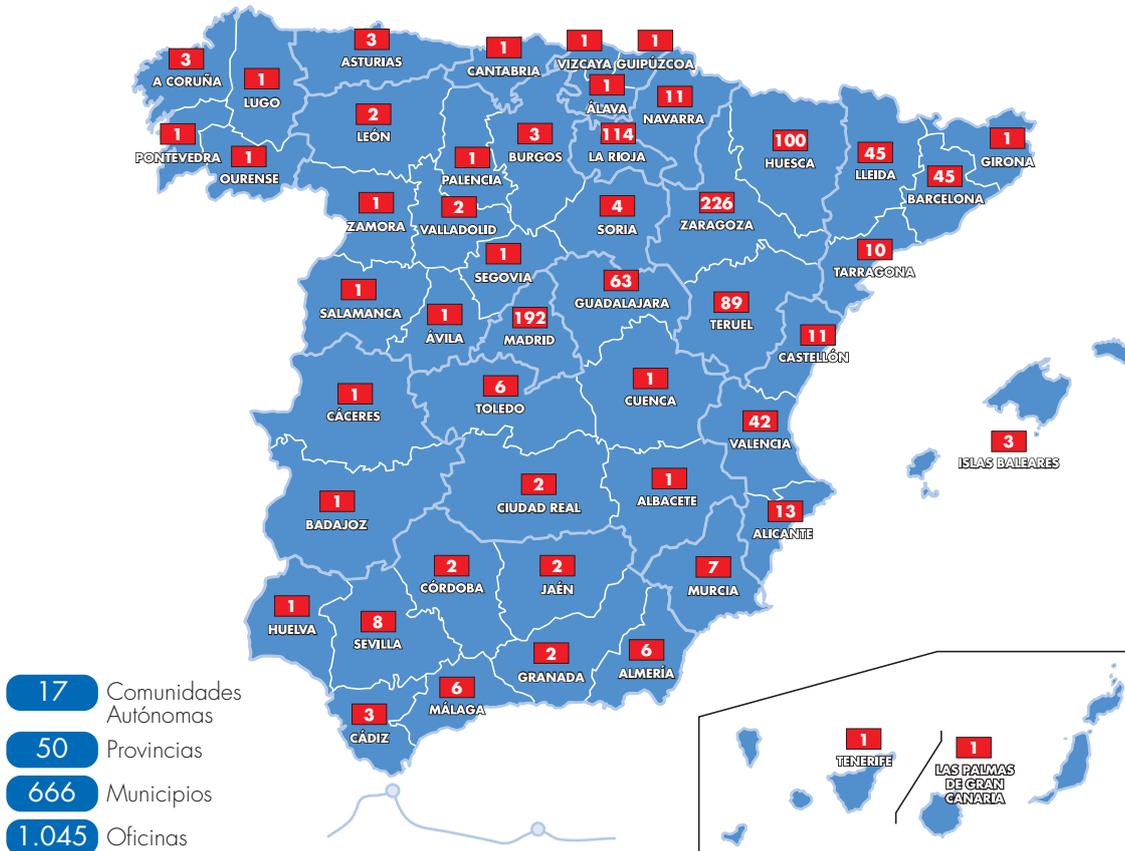
Sociedad especializada en la prestación de servicios de leasing y renting. Estas herramientas de financiación están consiguiendo modernizar la maquinaria de las empresas, ya que mejoran las condiciones de compra, y por lo tanto mejorar las condiciones de trabajo de los empleados de la empresa.

## La red de oficinas de Ibercaja

Ibercaja finaliza el ejercicio 2006 con 1.045 oficinas. Desde el inicio del Plan Estratégico 2005/2007 se han abierto 114 oficinas de las 150 previstas. De esta manera se cumple uno de los principales objetivos de dicho Plan: alcanzar la dimensión nacional. Las zonas preferentes de la expansión han sido el Arco Mediterráneo, Andalucía, Madrid y su zona metropolitana.

Simultáneamente, se ha ampliado la red de puntos de atención a empresas a todas las oficinas, creando una red de 91 gestores y gerentes especializados en empresas, distribuidos por todo el territorio nacional, y se han fusionado 13 oficinas de empresas con el resto de oficinas de la red.

### Red de oficinas de Ibercaja



## Estructura funcional de Ibercaja



## Principales productos y servicios de Ibercaja

### Productos

#### Financiación

- Préstamos de vivienda para particulares y promotores.
- Préstamos para el consumo.
- Préstamos dirigidos al sector joven.
- Préstamos para actividades productivas.
- Préstamos para operaciones de extranjero.
- Préstamos para el mercado de pymes.
- Préstamos para el sector comercio.

#### Inversión

- Fondos de inversión.
- Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores).
- Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.
- Seguros de ahorro previsión.

#### Tarjetas de crédito

- Tarjetas de débito o de cargo inmediato.
- Tarjetas de crédito o cargo diferido.
- Tarjetas de empresa.

#### Otros instrumentos o medios de pago

- Cajeros.
- Cheques y pagarés.
- Comercio electrónico.
- Crédito documentario.
- Efectos comerciales.
- Remesas de importación/exportación.
- Terminales de Punto de Venta TPV.
- Transferencias.

#### Ahorro

- Cuentas corrientes.
- Depósitos a plazo.
- Depósitos combinados.
- Libretas.
- Planes de Ahorro.

## Servicios

- Asesoramiento financiero, tanto en web como en oficina.
- Banca a distancia: Telefónica e Internet.
- Domiciliación de pagos y cobros.
- Gestión de patrimonios.
- Gestión de subvenciones.
- Operaciones de valores.
- Tramitación y pago de impuestos.
- Seguros.
- Venta de entradas. A través de la página [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.

## Instituciones o asociaciones en las que se participa

Ibercaja participa, entre otras, en las instituciones siguientes:

- Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).
- Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros.
- Feria de Zaragoza.
- Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca y La Rioja.
- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).
- Fundaciones, entre las que cabe destacar:
  - San Vicente Ferrer de Valencia, de atención a la tercera edad.
  - Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, de protección a la tercera edad.
  - Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.
  - San Millán de la Cogolla, para defensa de la lengua castellana.
  - Blasco de Alagón, de desarrollo del Maestrazgo.
  - Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.
  - Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio cultural de la Comarca.
  - Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.
  - Manuel Jiménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.
  - Guadalajara Ciudad de Congresos, de promoción de la ciudad como destino turístico.
  - De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.
  - Internacional O'Belén de atención a la infancia, adolescencia y juventud.

## Hechos y cambios significativos producidos en el año 2006

### Órganos de Gobierno

El 30 de mayo culminó el proceso de renovación de los Órganos de Gobierno de la Entidad. Esta renovación, de acuerdo con los Estatutos de la Institución, afectó a la mitad de la Asamblea y supuso la incorporación de nueve miembros al Consejo de Administración y tres a la Comisión de Control, en sustitución de los que finalizaban su mandato.

### Actividad financiera

El volumen de actividad –que recoge el saldo de los depósitos y las inversiones crediticias– se ha incrementado en 13.839 millones de euros, situando su cifra a final de 2006 en 68.820 millones, lo que representa un crecimiento interanual del 25,17%. Los resultados antes de impuestos generados por el Grupo han ascendido a 332 millones de euros, que representa un crecimiento del 20,04% sobre los del pasado año, y han permitido mejorar el índice de eficiencia de la Entidad.

### Red de oficinas

Ibercaja desde que arrancó su Plan Estratégico ha abierto 114 oficinas, que suponen el 76% de las previstas. Así son ya 1.045 las oficinas distribuidas en todo el territorio nacional.

### Nivel de servicio de las oficinas

En su apuesta por la excelencia Ibercaja ha alcanzado en este año 470 puntos en el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), lo que supone un incremento del 6,81% respecto al año anterior.

Según el estudio que anualmente se realiza entre 103 entidades financieras para conocer su nivel de servicio, Ibercaja ocupa a diciembre de 2005, por segundo año consecutivo, la primera posición entre las entidades pertenecientes a la CECA.

### Creación de empleo y desarrollo profesional

En este año 2006 la plantilla de la Entidad ha alcanzado los 4.587 empleados. Las nuevas incorporaciones con contrato indefinido han sido 397 y se han efectuado 821 promociones de ascenso de nivel.

### Representación sindical

En noviembre finalizó el proceso de renovación de los representantes sindicales de la Entidad en el que participaron 2.633 empleados de los 3.268 con derecho a voto, lo que supone la participación de un 80,6% de la plantilla. A fines del año 2007 está previsto que se realice el proceso electoral para elegir el Comité de Empresa de la provincia de Madrid en el que previsiblemente participarán alrededor de 700 empleados.

## Obra Social y Cultural

La Obra Social y Cultural ha dispuesto este año de un presupuesto de 51,5 millones de euros, cantidad que supone un incremento del 27% respecto a 2005.

## Responsabilidad Social Corporativa

En 2006 se presentó, por primera vez, el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, relativo al año 2005 que obtuvo la calificación de «In accordance» del Global Reporting Initiative (GRI).

## EXPOZARAGOZA 2008

Ibercaja ha suscrito en 2006 un convenio de colaboración con la Sociedad Estatal Expoagua 2008 –entidad responsable de la organización en Zaragoza de la Exposición Internacional «Agua y Desarrollo sostenible»– mediante el que la Caja se convierte en uno de sus primeros Socios Patrocinadores.

## Premios y distinciones recibidas en el año 2006

- Ibercaja recibió en junio de 2006 la **Medalla de Oro de la Comunidad Autónoma de La Rioja**. El Gobierno de La Rioja ha reconocido con esta distinción, máximo honor del ejecutivo riojano, la aportación realizada por Ibercaja al desarrollo tanto económico como social y cultural de la Comunidad desde que abrió su primera oficina en Logroño hace 70 años. El Presidente de la Comunidad destacó cómo «Ibercaja ha sabido compaginar de forma admirable la actividad financiera con la labor social y la promoción cultural».
- Ibercaja Gestión ha recibido diversos reconocimientos a su buena gestión, destacando el premio concedido por Standard & Poor's y *Expansión* al Fondo Ibercaja Selección Renta Internacional FI y al PIP Nuevas Oportunidades. Estos premios reconocen a estos dos productos como los más rentables a tres años de entre todos los comercializados en España en las categorías Renta Fija Internacional y Planes de Pensiones Individuales de Renta Variable Global.
- El Diario *Cinco Días* y la agencia de calificación Lipper han concedido en el año 2006 al Fondo Ibercaja Capital el premio al Fondo Mixto de Renta Variable más rentable en el ejercicio 2005.
- Ibercaja Pensiones ha sido premiada como mejor plan de pensiones a 3 años en la categoría Renta Variable por Standard & Poor's.
- El informe Merco-Marcas realizado por las empresas consultoras Villafañe & Asociados y Análisis e Investigación, en el que se valora la reputación corporativa de las entidades financieras españolas, sitúa a Ibercaja a finales del año 2006 y dentro de la categoría de implantación autonómica en el primer puesto del ranking global de entidades.

## Dimensión de la organización

### Magnitudes básicas

(Miles de euros)

	2006	2005	2004
<b>Grupo Ibercaja</b>			
Activo total	37.544.243	30.613.293	23.961.822
Crédito a clientes	26.281.299	21.305.189	16.524.273
Cartera de valores	6.709.823	5.686.035	4.579.399
Recursos de clientes	42.538.533	33.675.297	26.557.095
–Desintermediación	12.101.394	10.455.246	8.429.496
Reservas	1.903.817	1.756.048	1.630.757
Recursos propios	3.141.800	2.676.811	2.168.202
Tasa de morosidad (%)	0,50	0,54	0,74
Cobertura de la morosidad (%)	340,67	317,41	247,88
Ratio BIS (%)	12,92	12,96	13,16
Margen básico	738.159	653.474	586.712
Margen de explotación	415.750	349.419	236.811
Beneficio antes de impuestos	331.573	276.221	218.902
Beneficio neto (atribuido al Grupo)	238.248	200.048	157.435
Índice de eficiencia (%) <sup>1</sup>	53,56	56,01	63,91
<b>Ibercaja</b>			
Número de oficinas	1.045	1.008	965
Número de empleados	4.587	4.279	4.141
Número de cajeros automáticos	1.066	982	891
Número clientes canales a distancia	629.657	538.463	453.263
Volumen de actividad por oficina <sup>2</sup>	65.856	54.544	44.644
Volumen de actividad por empleado <sup>2</sup>	15.003	12.849	10.404
Recursos aplicados a actividades de Obra Social y Cultural	51.500	40.500	38.500

<sup>1</sup> Incluye amortizaciones<sup>2</sup> Volumen de Actividad: Crédito a Clientes + Recursos de Clientes

	Corto plazo	Largo plazo
<b>Calificación crediticia</b>		
Moody's	P - 1	A 1
Standard & Poor's	A - 1	A +

**Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo**

- 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.
- 2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).
- 2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.
- 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
- 2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).
- 2.8 Dimensiones de la organización informante.
- 2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.
- 2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.
- 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
- 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.
- EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
- CSR6 Diálogo con Stakeholders (incluye premios de matiz social).
- INS2 Perfil de los clientes.

## 2. Perfil del Informe

### Nombre y domicilio social

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. IBERCAJA  
Plaza de Basilio Paraíso n.º 2  
50008 Zaragoza. España

### Período cubierto por el Informe

El Informe de Responsabilidad Corporativa que se presenta cubre el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006.

### Fecha del Informe anterior

El Informe anterior fue presentado en marzo de 2006 y cubría el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2005.

### Ciclo de presentación de informes

El ciclo de presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa es anual.

### Puntos de contacto para cuestiones relativas al Informe

Para cuestiones relativas al Informe de Responsabilidad Corporativa los puntos de contacto son los siguientes:

Dirección postal:

**IBERCAJA**  
Relaciones Institucionales y Patrimonio  
Responsabilidad Corporativa  
Plaza Basilio Paraíso, n.º 2  
50008 Zaragoza  
España

Correo electrónico: [rsc@ibercaja.es](mailto:rsc@ibercaja.es)

## Alcance y cobertura

### Proceso de definición del contenido del Informe

#### Materialidad

La información aquí contenida cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos que en temas económicos, sociales y medioambientales origina la Entidad y que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores y la Sociedad en general.

#### Participación de los Grupos de Interés

Recoge, también, los compromisos asumidos por Ibercaja para dar respuesta a los intereses y expectativas que se han detectado a través de los diferentes medios y canales de participación y de comunicación que la Entidad tiene establecidos con sus Grupos de Interés. La información así obtenida ha facilitado la definición de objetivos y el diseño de las estrategias.

#### Prioridad

Para determinar el alcance de los contenidos de este Informe se ha priorizado la inclusión de aquellos que mejor reflejan los impactos producidos por Ibercaja y cuyo conocimiento es más demandado por sus Grupos de Interés.

#### Calidad de la información

Para asegurar la calidad de la información aquí contenida, se han tenido en cuenta los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

### Cobertura del Informe

La información contenida en este Informe alcanza a Ibercaja y a su Grupo Financiero formado por Ibercaja Gestión, SGIIC, S.A.; Ibercaja Pensión, EGFP, S.A.; Ibercaja Vida, S.A.; Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.; Ibercaja Patrimonios, S.A.; e Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.

### Indicación de limitaciones del alcance o cobertura del Informe

Se recogen los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes que tiene detectados la Entidad.

En la tabla de localización de indicadores del GRI incluida en el Anexo II se detallan aquellos a los que la Entidad no puede dar respuesta porque no afectan a su actividad (N/A) o porque no dispone de la información requerida (N/D).

### La base para incluir la información en caso de filiales

No se incluye información sobre negocios conjuntos (joint ventures), filiales no pertenecientes al Grupo Financiero, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, etc.

### **Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores e información**

La información se ha obtenido del Sistema de Información de Gestión (SIG) implantado en la Entidad, de sus estados contables, informes, manuales operativos, códigos, reglamentos y principios normativos, cuyos contenidos son auditables.

### **Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que la han motivado**

No se ha producido.

### **Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe**

La información aquí contenida se ha elaborado, al igual que el pasado año, en conformidad con los principios y directrices propuestos por el **Global Reporting Initiative (GRI)**, su Suplemento para Entidades Financieras y sus protocolos técnicos, ajustándola a los contenidos de la nueva **Guía G.3** de la citada organización.

## **Índice del contenido del GRI**

Los indicadores G-3 contestados en cada capítulo están relacionados al final del mismo.

La tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe se encuentra en el Anexo II.

## **Verificación**

### **Política y práctica en cuanto a la solicitud de verificación externa y relación entre el proveedor de la verificación y la organización**

Tanto los principios de elaboración de este Informe como los contenidos recogidos en el mismo se han sometido a un proceso de verificación externa. El Informe de Verificación figura incorporado como Anexo III.

### Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo

- 2.1 Nombre de la organización.
- 2.4 Localización de la sede principal de la organización.
- 3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. Ejercicio fiscal, año, calendario).
- 3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).
- 3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).
- 3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.
- 3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:
  - Determinación de la materialidad.
  - Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.
  - Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.
- 3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).
- 3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.
- 3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.
- 3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.
- 3.10 Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).
- 3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.
- 3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.
- 3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.

### 3. Ibercaja y el desarrollo sostenible

Iniciamos el siglo XXI con un fuerte crecimiento de la economía basado en buena medida en los importantes avances tecnológicos –principalmente en los campos de la información y la comunicación– que han favorecido el desarrollo y puesta en común del conocimiento y han posibilitado la apertura de nuevos mercados, generando riqueza y prosperidad.

Pero el desigual reparto de la riqueza está dejando a una parte importante de la población del planeta en situación de pobreza severa y el uso, en muchos casos irracional, de los recursos naturales está poniendo en serio peligro el desarrollo y bienestar futuros.

La lucha contra la pobreza y favorecer el desarrollo económico y social de los ciudadanos, fueron los motivos que impulsaron la creación en el año 1876 de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza –hoy Ibercaja– y los que siguen inspirando su misión y su estrategia de sostenibilidad a largo plazo.

Junto a la fidelidad a sus principios fundacionales, Ibercaja trata, también, de responder a través de su actividad financiera y de su acción social, a otros grandes retos y oportunidades en los ámbitos económico, medioambiental y social que –en el corto y medio plazo– tienen un fuerte calado en sus Grupos de Interés. Y lo hace aprovechando la fortaleza, la experiencia y las potencialidades adquiridas a lo largo de sus 130 años de vida.

#### Fortalezas de Ibercaja en materia de sostenibilidad

En el aspecto económico, las agencias de calificación Moody's y Standard & Poor's –a cuya revisión se somete Ibercaja periódicamente– le otorgan una solvencia sólida y un buen perfil financiero basado en el reconocimiento y posición relevante en sus mercados tradicionales, la calidad de sus activos, su adecuado perfil de financiación, la correcta gestión de la expansión y su próspera rentabilidad.

En materia medioambiental, Ibercaja viene desarrollando tradicionalmente, a través de su Obra Social y Cultural, una importante labor de sensibilización, conservación y recuperación de los espacios naturales y, mediante su actividad financiera y sus participaciones empresariales, impulsa proyectos de energías alternativas y renovables.

Y la acción social como elemento diferenciador frente otras entidades financieras. Sus principios fundacionales, la orientación social de su actividad financiera y las actuaciones de su Obra Social y Cultural –a cuya dotación se destinan anualmente una parte importante de los beneficios– están contribuyendo a la generación de riqueza y bienestar y han servido de guía para definir la Misión, la Visión y los Valores de la Entidad.

## Retos y oportunidades de Ibercaja en materia de sostenibilidad

### Respuesta de Ibercaja

Localización en el Informe  
Capítulo/Página

#### Ámbito económico

- Aumentar el tamaño del balance mediante la consolidación de su plan de expansión 1/14, 16, 5/40-41
- Apertura a nuevos mercados, diversificando las fuentes de negocio 1/16, 5/40, 8/54
- Incrementar los índices de solvencia, eficiencia y rentabilidad 1/16, 5/41
- Avanzar hacia la excelencia en la calidad de servicio 5/41-42, 11 a/76

#### Ámbito medioambiental

- Minimizar los impactos en el medio ambiente 10/64 a 70
- Preservar los espacios naturales 10/70-71
- Sensibilizar sobre cuestiones medioambientales 10/70-71

#### Ámbito social

- Evitar la exclusión social 7/50 a 52
- Facilitar el acceso a la vivienda 7/51-52
- La integración de los nuevos residentes 8/55 a 57
- Contribuir al desarrollo económico de los territorios y al bienestar de las personas 7/52, 9/60 a 62, 12/108-109
- Crear puestos de trabajo, favorecer la estabilidad del empleo, la formación y el desarrollo profesional 11 b/ 83 a 91
- Respetar los Derechos Humanos, luchando contra la explotación y la discriminación en cualquiera de sus manifestaciones, el trabajo infantil y forzoso y la corrupción 11 c/ 102 a 106
- Mayor atención y asistencia a las dependencias por el envejecimiento de la población 12/109

## El compromiso de Ibercaja con la sostenibilidad

El compromiso de Ibercaja con el desarrollo sostenible es, como se ha indicado, consustancial con su propia naturaleza y con su actividad de intermediación financiera. Y es, precisamente, esa apuesta por la sostenibilidad la que le ha permitido crecer en tamaño, reforzar su solvencia, incrementar sus resultados y consolidarse como una de las principales entidades financieras de nuestro país.

Este enfoque hacia la sostenibilidad está **impulsado** por los Órganos de Gobierno de la Entidad, **liderado** por la Dirección General, **integrado** en su Modelo de Gestión e **implica** a todas las áreas funcionales de la Caja.

Se **proyecta** en un tripe ámbito:

- **Económico:** Mediante una eficiente utilización de los recursos disponibles.
- **Ambiental:** No comprometiendo con sus decisiones el desarrollo y bienestar de las generaciones futuras.
- **Social:** Contribuyendo a crear riqueza y a mejorar la calidad de vida en las zonas en las que realiza su actividad.

Se **manifiesta** a través de:

- Un **Sistema de Gobierno Corporativo** basado en unas prácticas de buen gobierno, un riguroso control de los riesgos y un estricto cumplimiento de las disposiciones legales y normativas.
- El enfoque social de su **Actividad Financiera** que favorece la competitividad, evita la exclusión financiera y contribuye al desarrollo de las personas y los territorios.
- Un **Modelo de Gestión** que apuesta por la eficiencia y la calidad para crecer en tamaño, fortalecer la solvencia e incrementar los resultados.
- Una relación con los **Grupos de Interés** cercana, ética y transparente.
- Una **Comercialización Responsable** de los Productos y Servicios.
- Unas **Relaciones Laborales** que favorecen el diálogo, la participación y el desarrollo profesional.
- Un escrupuloso respeto por los **Derechos Humanos**.
- El interés por la preservación y recuperación del **Medio Ambiente**.
- La aportación de riqueza a la **Sociedad** a través de la actividad financiera, las inversiones en sectores estratégicos y la acción social.
- La contribución al desarrollo de los territorios y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos mediante las actuaciones de la **Obra Social y Cultural**.

Se **estructura** mediante:

- El **Plan Estratégico 2005/2007**

En el que se actualiza la Misión, la Visión y los Valores de la Entidad, se definen los principios sobre los que se basan los objetivos y se establecen los procedimientos y las actuaciones.

Este Plan incorporó un Proyecto de Responsabilidad Corporativa que tiene por finalidad gestionar los riesgos y las oportunidades que surgen del enfoque social y sostenible de la actividad de Ibercaja y que tienen un impacto relevante en sus Grupos de Interés.

A partir de este Proyecto se desarrollan:

–**El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja**

En el que se evalúa el comportamiento a corto plazo de la organización en materia económica, social y ambiental, se comunica su desempeño y se da a conocer a los Grupos de Interés el nivel de cumplimiento.

El pasado año se presentó por primera vez el «**Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja. 2005**» que fue elaborado en conformidad con los principios y directrices propuestos por la Guía 2002 de **Global Reporting Initiative (GRI)** y su Suplemento para Entidades Financieras, obteniendo de dicho organismo la calificación de «**In Accordance**».

–**El Plan Específico de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja**

Que establece la estrategia a medio y largo plazo de la organización en materia de sostenibilidad, define las actuaciones y fija los objetivos del período.

En el año 2006 se han definido las líneas básicas para su elaboración, que quedará concluida en el próximo ejercicio.

–**El Plan Estratégico 2005/2007 de la Obra Social y Cultural**

Que actualiza la política social de la Entidad alineándola con las nuevas demandas de la sociedad, establece las acciones que dan respuesta a dichas demandas y fija los objetivos del período.

Se gestiona por:

- **El 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 entre sus funciones las de formular el Modelo de Gestión, definir estrategias, fijar los objetivos, evaluar los resultados y promover las medidas correctoras de las desviaciones.

- **El Comité de Responsabilidad Corporativa**

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

Su misión es recoger y sistematizar la información recibida a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, identificar las demandas y expectativas de los grupos de interés, evaluar el grado de respuesta de la organización y promover las acciones de mejora y su implementación en el Modelo de Gestión del Grupo.

## Manifestaciones del compromiso asumido por Ibercaja con la RSC y el desarrollo sostenible

### EXPOZARAGOZA 2008

El aprovechamiento racional del agua es el gran desafío del siglo XXI. Reflexionar sobre el agua y el desarrollo sostenible adquiere especial importancia en unos momentos en los que numerosos estudios ponen de manifiesto la realidad del cambio climático, lo que nos obliga a todos a tomar posiciones y favorecer la buena gestión de los recursos naturales.

La Exposición Internacional «Agua y desarrollo sostenible» que se celebrará en Zaragoza en el año 2008 es uno de los más importantes acontecimientos con carácter y trascendencia mundial y va a ser el centro de referencia para reflexionar, divulgar y concienciar a la Humanidad acerca de un asunto de vital importancia para su futuro como es el agua y el desarrollo sostenible.

Ibercaja ha favorecido el acontecimiento desde su origen, impulsando decididamente la fase de adjudicación al adquirir por cuenta propia –y a petición del Ayuntamiento de Zaragoza– los terrenos donde se ubicaría la exposición en el caso de ser elegida Zaragoza como sede, a cambio de derechos futuros de construcción de viviendas sociales.

En 2006 la Caja ha suscrito un convenio con la Sociedad Estatal Expoagua 2008 –responsable de desarrollar el proyecto– mediante el que se ha convertido en uno de sus primeros socios patrocinadores.

### El Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Ibercaja realizó su adhesión al mismo en marzo de 2006.

### La Alianza europea para la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE)

Ibercaja se ha adherido a la Alianza europea para la Responsabilidad Social de las Empresas, iniciativa promovida en marzo de 2006 por la Comisión Europea (CE) con el ánimo de contar con la adhesión de empresas de todos los estados miembros para la promoción de la RSE en Europa y que tiene como objetivos: aumentar la concienciación y mejorar el conocimiento de la RSC, promover la RSC y desarrollar proyectos de cooperación y facilitar un entorno para la RSC.

Para contribuir a los objetivos promovidos por esta Alianza, la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) ha creado unos grupos de trabajo para el estudio de propuestas y la coordinación de acciones a nivel sectorial, en los que está participando Ibercaja.

### Proceso Piloto GRI «Suplemento sobre el sector de servicios financieros»

Ibercaja ha participado en este proyecto promovido por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) que tiene como finalidad revisar los nuevos indicadores del GRI y elevar a dicho organismo las sugerencias y recomendaciones de mejora propuestas por las Cajas de Ahorros Españolas.

### Plan Director de la RSC de las empresas aragonesas

Ibercaja forma parte del Comité Ejecutivo del **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa** promovido por la Confederación de Empresarios de Aragón (CREA) para difundir el conocimiento de la RSC en las empresas aragonesas e impulsar su implantación.

Como apoyo a esta iniciativa, Ibercaja ha suscrito un convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón y con la CREA en el que se ponen a disposición de los empresarios aragoneses una serie de ayudas y subvenciones así como la posibilidad de financiar los costes de implantación de un sistema de RSC en unas condiciones ventajosas.

### Difusión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Son frecuentes las referencias en las intervenciones públicas del Presidente y el Director General de Ibercaja a la importancia que tienen los postulados de la RSC en la gestión empresarial.

Ibercaja ha participado, entre otros, en los siguientes foros sobre RSC:

- Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP). En sus cursos de verano realizados en Formigal.
- Jornada Profesional de RSC organizada por la Business & Marketing School ESIC en Zaragoza.
- Jornada de presentación del Plan Director de RSC a empresarios de Zaragoza organizada por la Confederación de Empresarios de Aragón –CREA–.

## Compromisos asumidos en el Informe de RC 2005

**Respuesta de Ibercaja**

Localización en el Informe  
Capítulo/Página

### Clientes

- Avanzar en el proceso de excelencia según el Modelo EFQM 5/41-42
- Renovar la Norma ISO para los Planes de Pensiones Individuales 5/42
- Solicitar la adhesión al «Club Empresa 400» del Gobierno de Aragón en proceso
- Desarrollar nuevos productos y servicios específicos para el colectivo de inmigrantes 8/55 a 57

### Empleados

- Incorporar a los «Premios Iniciativa» un apartado relativo a la Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 6/47
- Desarrollar acciones tendentes a favorecer la conciliación de la vida personal y laboral 11 b/82-96-97
- Ampliar y reforzar los mecanismos de diálogo 6/45 a 47, 11 b/97-98
- Implementar un nuevo Plan de Formación 11 b/88 a 91

### Proveedores

- Desarrollar sistemas de homologación en proceso
- Valorar en las propuestas de suministros la información sobre cumplimiento de códigos éticos y ambientales 11 c/104-105

### Medio ambiente

- Implantar un Sistema de Gestión Medioambiental 10/64
- Iniciar el proceso de Certificación Medioambiental ISO 14001 10/64

### Sociedad

- Promover el conocimiento e implantación de la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas del entorno 3/26-27
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción 11 c/102

## Propuestas de mejora

### Año 2007

- Avanzar en el proceso de excelencia según el Modelo EFQM.
- Elaboración de una Memoria de Gestión que permita la presentación de la Entidad a la obtención del reconocimiento «Sello de Oro a la Excelencia».
- Mantener la certificación ISO 9001-2000 para el Diseño, Desarrollo, Comercialización y Distribución de los Planes de Pensiones Individuales de Ibercaja.
- Incrementar los servicios destinados a inmigrantes.
- Desarrollar un Sistema de Gestión Medioambiental.
- Obtener la certificación ISO 14001-2004 para el Sistema de Gestión Medioambiental de Ibercaja.
- Elaborar un Código de buenas prácticas en Publicidad.
- Diseño y comercialización de un Fondo que invierta en compañías cuya actividad principal sea la gestión del agua, la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado y en energías alternativas ecológicas.
- Avanzar en el proceso de homologación de proveedores.

### Plazo 3-5 años

En 2007 concluye la vigencia del Plan Estratégico 2005/2007 del Grupo Ibercaja y del Plan Estratégico 2005/2007 de la Obra Social y Cultural y será el momento de definir los objetivos para el nuevo período que se recogerán en las siguientes herramientas de gestión:

- El Plan Estratégico del Grupo Ibercaja.
- El Plan Estratégico de la Obra Social y Cultural.
- El Proyecto de Responsabilidad Corporativa.
- El Sistema de Gestión Medioambiental.

#### Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
- CSR 1 Política de RSC.
- CSR 2 Organización de la RSC.
- RB1 Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.).
- IB2 Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones.
- AM1 Aspectos sociales de la política de gestión de activos.

## 4. El Gobierno Corporativo

### El Informe de Gobierno Corporativo

Ibercaja elabora desde el ejercicio 2004 su Informe de Gobierno Corporativo, de conformidad a lo dispuesto por la Ley 26/2003 de 17 de julio 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 Caja.

Del contenido de dicho Informe, al que se puede acceder desde la web corporativa [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), hemos extraído los aspectos más relevantes.

### Los Órganos de Gobierno

La representación, administración, gestión y control de la Institución corresponde a los siguientes Órganos de Gobierno:

#### Asamblea General

Es el Órgano supremo de Gobierno de la Entidad y ostenta la representación de los intereses de los depositantes, de los trabajadores, así como de los intereses sociales y generales de su ámbito de actuación. Está constituida por 152 Consejeros Generales que representan a los diferentes colectivos, según la siguiente composición:

Grupo al que pertenecen	Número de Consejeros Generales
Impositores	62
Corporaciones Municipales	32
Comunidad Autónoma de Aragón	32
Entidad Fundadora	15
Empleados	11
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>
Hombres	113
Mujeres	39

La Asamblea General tiene entre sus funciones la de aprobar las líneas generales del Plan de Actuación de la Entidad para cada ejercicio, la gestión del Consejo de Administración, la Memoria, Balance Anual y Cuenta de Resultados, la aplicación de éstos a los fines propios de la Institución y los presupuestos anuales de la Obra Social y Cultural.

Las reuniones de la Asamblea General pueden ser Ordinarias y Extraordinarias. Las reuniones Ordinarias son convocadas por el Consejo de Administración y se celebran dos veces al año, una dentro de cada semestre natural.

Preside la Asamblea el Presidente del Consejo de Administración que no tiene carácter ejecutivo.

### Consejo de Administración

Es el Órgano que tiene encomendada la administración y la gestión financiera de la Entidad, así como la de su Obra Social y 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
Impositores	8
Corporaciones Municipales	4
Comunidad Autónoma de Aragón	4
Entidad Fundadora	2
Empleados	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>
Hombres	16
Mujeres	3

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 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.

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

Composición:

Grupo al que pertenecen	Número de Consejeros Generales
Impositores	2
Corporaciones Municipales	1
Comunidad Autónoma de Aragón	1
Entidad Fundadora	1
Empleados	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>
Representante de la Comunidad Autónoma de Aragón	1
Hombres	6
Mujeres	1

## Los miembros de los Órganos de Gobierno

Los miembros de los Órganos de Gobierno son designados por los sectores a los que representan. Su nombramiento es por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegidos, sin que la duración del mandato pueda superar los doce años.

Los Estatutos de la Entidad, a cuyo texto se puede acceder desde la web corporativa [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), establecen los requisitos necesarios para ostentar la condición de miembro de los Órganos de Gobierno de la Institución, definen sus funciones y determinan los motivos de su cese.

En el ejercicio de sus funciones, los miembros de los Órganos de Gobierno de la Institución, con excepción del Presidente, en su caso, no disfrutan de percepciones distintas de las dietas por asistencia y desplazamiento, cuya cuantía es fijada por la Asamblea General previo informe de la Comisión Delegada de Retribuciones y dentro de los límites autorizados con carácter general.

## Remuneración de alta dirección y Órganos de Gobierno

Remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos\*

	Importe (miles de euros)
Sueldos y otras remuneraciones análogas	1.110
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	125
<b>Consejo de Administración</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	245
<b>Comisión de Control</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	131
<b>Comisión de Retribuciones</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	3
<b>Comisión de Inversiones</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	14

\* Datos facilitados en el Informe de Gobierno Corporativo.

## Las prácticas y criterios de buen gobierno aplicados por Ibercaja

En la propia naturaleza de las Cajas de Ahorros, sus actuales Órganos de Gobierno incorporan elementos que contribuyen a garantizar la aplicación general de los principios de buen gobierno, entre otros, la independencia, la transparencia y el equilibrio de poder.

Ibercaja tiene el compromiso de estar a la vanguardia de las entidades que conscientemente han tratado de impulsar principios de transparencia y eficacia en su funcionamiento, garantizando que la actividad económica que desarrolla se desenvuelva dentro del clima de confianza que requieren la eficiencia de la empresa y el progreso social.

Como consecuencia de este compromiso, Ibercaja se ha esforzado en profundizar más allá de las reformas legales que han introducido en 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 los principios éticos y de conducta que conforman un Código de Buen Gobierno.

## Composición y actuación de los Órganos de Gobierno

- **Representación plural**

La estructura de los Órganos de Gobierno de la Entidad impulsa la representación plural de todos los sectores y colectivos del ámbito de actuación de Ibercaja. 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 asegura un perfecto equilibrio en los mismos. En función de la representación de cada uno de los grupos que conforman la Asamblea General ningún miembro de los Órganos de Gobierno puede ejercer una influencia sobre el poder de decisión de los demás, lo que asegura la autonomía, libertad y pluralidad de los diversos colectivos representados para la toma de decisiones.

- **Autonomía e incompatibilidades**

Otra vertiente de la independencia es la autonomía que tienen los miembros de los Órganos de Gobierno de las instituciones que los eligen, evitando de este modo las acciones o intereses que pudieran comprometer su libertad e imparcialidad o menoscabar el desempeño de sus deberes.

## 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, entre los que se encuentran:

- **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**.
- **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 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 recogen 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.
- **Comité de Control Interno y Comunicación para la Prevención del Blanqueo de Capitales**, que controla el cumplimiento de las obligaciones que establece la ley sobre el Blanqueo de Capitales.
- **Comité Especial para coordinar el cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal**, que tiene por objeto impulsar y coordinar las acciones en orden a la efectiva adopción de las medidas de seguridad en los ficheros existentes en la Entidad.

## La transparencia en la información

### Transparencia en la comunicación corporativa

En la comunicación corporativa importa la claridad de contenidos y su pertinencia, sin olvidar su fluidez, lo que lleva a Ibercaja a mantener una relación dinámica y lo más próxima posible con medios de comunicación locales y nacionales para facilitarles respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de la Entidad, como la evolución de los resultados, celebración de consejos y asambleas, nuevos productos, convenios de la Obra Social y Cultural y otras actividades.

Para facilitar esta labor, en 2006 se ha diseñado un Manual de Portavoces, que recoge los criterios y las pautas de comunicación a los que debe atenderse cuando se informa en nombre de Ibercaja, para hacerlo de modo homogéneo en contenidos, dentro del marco institucional que fundamenta la actividad de Ibercaja, facilitando la recepción del mensaje que se quiere transmitir.

Además, a través del sitio web de la Entidad, son de libre acceso todos los comunicados a los medios, acompañados del material gráfico necesario, lo que permite mantener una información actualizada y accesible a los grupos de interés.

### Transparencia en la comercialización de los productos

En cumplimiento de las obligaciones legales Ibercaja tiene el compromiso de realizar una publicidad clara y no engañosa, que no pueda generar ningún malentendido a sus clientes. Por ello, la publicidad de Ibercaja y sus comunicaciones a clientes son siempre sometidas a la previa supervisión del departamento de Asesoría Jurídica para verificar el cumplimiento de todos los requisitos legales necesarios.

En todos aquellos casos que la norma lo dicta, Ibercaja remite las campañas publicitarias al Banco de España y Gobiernos Autónomos para obtener su pertinente autorización. Del mismo modo se procede ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

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

Los datos corporativos y la información para el inversor, entre la que se encuentran los «hechos relevantes», se pueden consultar a través de las páginas web de Ibercaja y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV.

## El control de los 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 sustanciales 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 e informa a un comité de nivel directivo, que adopta los acuerdos necesarios para corregir las deficiencias y mitigar los riesgos observados. Adicionalmente se informa tanto de la planificación anual de la auditoría interna como de las conclusiones más relevantes obtenidas, a los correspondientes Órganos de Gobierno de la Entidad.

## **El cumplimiento de las disposiciones legales y normativas**

### **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 asume las funciones derivadas de la Ley 19/93 como Órgano Supervisor. Este Comité ha celebrado 5 reuniones a lo largo del ejercicio.

En el año 2006 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.

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.

### **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 y 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 2006 este Comité ha celebrado 6 reuniones.

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, multas y sanciones recibidas**

En el año 2006, Ibercaja no ha recibido sanciones o multas, con carácter firme, por incumplimiento de normas relacionadas con la salud, la seguridad, incidentes de discriminación, actuaciones de competencia desleal, la protección de datos de carácter personal, la publicidad e información en la comercialización de los productos, el medio ambiente y las prácticas antimonopolio.

### **Ayudas y subvenciones públicas recibidas**

Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda financiera del Gobierno.

### Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo

- 2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).
- 4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.
- 4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).
- 4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.
- 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
- 4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).
- 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.
- 4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.
- 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.
- 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.
- 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.
- 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.
- EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
- EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
- LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
- HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
- HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.
- SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
- SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
- SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
- SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.
- SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.
- SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

- PR2** Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
- PR3** Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
- PR4** Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
- PR6** Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.
- PR7** Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
- PR8** Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
- PR9** Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.
- CSR 4** Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.).
- CSR 5** Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.).
- CSR 6** Diálogo con Stakeholders (incluye premios de matiz social).
- INT 4** Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.

## 5. El modelo de Gestión

A través del mismo se define la forma de dirigir y administrar la Entidad, el modo de planificar, ejecutar, evaluar y supervisar todas las actividades de la Organización.

Por este motivo, el Modelo de Gestión de Ibercaja:

- Responde al conjunto de enfoques y métodos de trabajo que se desarrollan en la Entidad.
- Describe el conjunto de principios y sistemas de la Caja.
- Está basado en el desarrollo del concepto de Calidad Total y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).
- Transmite la filosofía con la que se gestiona Ibercaja.

El Modelo se estructura en cuatro etapas o fases sucesivas que contemplan el ciclo completo de la «mejora continua»: Planificación, Despliegue, Verificación y Diagnóstico y optimización.

Los componentes más relevantes del Modelo son:

- El Liderazgo
- La Misión, Visión y Valores
- La función de las Personas
- La Gestión de Políticas, Procesos y Proyectos
- El Sistema de Información General
- Los Grupos de Interés

El Modelo de Gestión de Ibercaja se ajusta a las necesidades actuales y futuras de la Entidad y responde perfectamente a su propia estrategia de mejora de la Calidad de Servicio y avance hacia la Excelencia a través de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus principales Grupos de Interés.

### El Plan Estratégico 2005/2007

El Plan Estratégico 2005/2007 del Grupo Ibercaja 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 son los siguientes:

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

El grado de avance en la implantación y los resultados obtenidos en los dos primeros años de aplicación del Plan han sido muy positivos. En estos dos años Ibercaja ha alcanzado la

condición de caja nacional gracias a la apertura de 114 nuevas oficinas del total de 150 planteadas para el conjunto del trienio. La Caja está ya presente en todas las Comunidades Autónomas y provincias del país.

Se están superando también los objetivos planteados en materia de crecimiento equilibrado y rentable tanto en volumen de actividad –dentro y fuera de balance– como en resultados. Estas cifras se están obteniendo con un mayor nivel de diversificación tanto geográfica como de las distintas fuentes de negocio, habiendo mejorado la aportación de nuevos segmentos de clientes como las familias de rentas medias y altas, los inmigrantes, las empresas y los comercios.

Este crecimiento ha sido compatible con una mejora continuada de la calidad percibida por los clientes de la Caja y con una positiva evolución de los índices de productividad y eficiencia.

## La apuesta por la Excelencia

Una de las metas del actual Plan Estratégico es la mejora de la Calidad de Servicio y de la Excelencia. Para dar respuesta a ese objetivo estratégico, la Caja ha seguido avanzando en el diseño y puesta en marcha de numerosas actividades de acuerdo con las directrices que marca su actual **Plan de Excelencia**.

Este Plan actúa en tres planos diferentes y a la vez complementarios: la Calidad de Servicio Externa, la Calidad de Servicio Interna y la Excelencia.

### Calidad de Servicio Externa

El avance en la mejora de la Calidad de Servicio que perciben los clientes de Ibercaja se asienta en dos pilares fundamentales: la información disponible –aquella que nos proporcionan las encuestas a clientes y las observaciones expertas– y las acciones de mejora que componen los Planes anuales de Calidad en oficinas.

En el año 2006 fueron entrevistados más de 50.000 clientes con el fin de conocer su grado de satisfacción con la Calidad de Servicio que reciben de nuestra Entidad.

Por otra parte, y para comprobar el nivel de servicio que se presta en las oficinas de nuestra red, se realizaron, utilizando la técnica de «mystery shopping», más de 650 observaciones expertas.

La información obtenida a través de dichas investigaciones es la clave para poder llevar a cabo el otro gran eje de la mejora: los Planes de Calidad de Oficinas.

El resultado del Plan de Calidad de Oficinas en el ejercicio 2006 se puede considerar como notable. En conjunto, la Calidad de Servicio percibida por los clientes de Ibercaja, supera los 8 puntos (sobre un máximo de 10).

Para comparar la valoración de la Calidad de Servicio de Ibercaja con la de otras entidades financieras, se han llevado a cabo algunas acciones de benchmarking con un importante número de cajas de ahorros. Una vez más, los resultados han puesto de manifiesto que nuestra Entidad, 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 comparación.

Por otra parte, la empresa consultora STIGA, especializada en Calidad de Servicio, publica el estudio IQUOS, un referente para conocer el nivel de servicio que prestan las oficinas del

mercado financiero español. En su último informe, correspondiente a diciembre de 2005, Ibercaja obtuvo una puntuación de 7,47 puntos, sobre un máximo de 10 (7,16 en 2004) que la situaron, por segundo año consecutivo, en el primer puesto entre todas las cajas de ahorros confederadas (CECA).

### 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 las siguientes grandes líneas de actuación:

- Rediseño de procesos operativos.
- Norma ISO.
- Medición de la eficacia de procesos operativos a través de indicadores.
- Realización de una encuesta para conocer el nivel de servicio de las Unidades Centrales.

Aunque todas son importantes, la medición de la eficacia de los procesos operativos a través de indicadores es la clave para poder seleccionar, con criterio, el proceso o procesos que deben ser sometidos a rediseño. En este sentido, y en el transcurso del pasado año, se analizó el proceso de Resolución de Quejas y Reclamaciones. Por otra parte, se obtuvo la renovación de la Norma ISO para nuestros Planes de Pensiones Individuales.

### El grado de Excelencia

Para reforzar, todavía más, la orientación de Ibercaja hacia la Excelencia se han llevado a cabo otros proyectos que también dan respuestas a importantes grupos de interés. En relación con los empleados se ha seguido convocando el Premio Iniciativa y, por otra parte, se sigue avanzando en la certificación ISO del Sistema de Gestión Medioambiental de la Sede Central.

Con el fin de conocer la evolución de nuestro nivel de Excelencia se ha realizado una tercera evaluación respecto a los criterios fijados por el Modelo EFQM (la primera se hizo en 2004) que ha dado como resultado un incremento del 6,81% en la puntuación final respecto a la alcanzada el año pasado, situándose en los 470 puntos.

Dicho incremento ha permitido acercarse lo suficiente a los 500 puntos EFQM que posibilita a Ibercaja el cumplimiento de uno de los objetivos del su Plan de Excelencia: optar, en el próximo año, al reconocimiento del Sello de Oro a la Excelencia.

#### Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
- CSR6 Diálogo con Stakeholders (incluye premios de matiz social).

## 6. Los Grupos de Interés

### Su identificación

Constituyen «Grupo de Interés» para Ibercaja todas aquellas personas, organizaciones, instituciones y colectivos con los que se relaciona y que se ven afectados, en cualquiera de las formas, por las actuaciones y las decisiones que adopta la Entidad. Son, por tanto, partes interesadas en la buena marcha de la Caja.

Bajo esta definición, Ibercaja identifica como sus «Grupos de Interés»:

- Los Clientes
- Los Empleados
- Los Proveedores
- La Sociedad

La configuración de los Órganos de Gobierno de la Entidad –en los que participan–, su Modelo de Gestión y su amplia red de oficinas le permiten a Ibercaja mantener una relación cercana y fluida con sus Grupos de Interés, conocer mejor sus intereses y expectativas, anticiparse a sus necesidades y dar respuesta a sus demandas.

Como se recoge en el capítulo 4 «El Gobierno Corporativo», los Órganos de Gobierno de Ibercaja tienen las funciones de representación, administración y control de la Institución y están integrados por representantes de diferentes colectivos que constituyen, a su vez, los Grupos de Interés de la Entidad.

Integrantes de los Órganos de Gobierno	Grupo de Interés representado
• Impositores	Clientes / Proveedores
• Empleados	Empleados
• Corporaciones Municipales	Sociedad
• Comunidad Autónoma de Aragón	Sociedad
• La Entidad Fundadora	Sociedad

### La comunicación de Ibercaja con sus grupos de interés

El éxito de las Entidades Financieras está basado en la confianza que se apoya en una actuación transparente y una adecuada comunicación.

Para favorecer dicha comunicación y facilitar la recepción de sus mensajes, la Entidad ha establecido el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja**, mediante el que se sistematizan todos los flujos de información que la Entidad genera, se estructuran los contenidos, se fijan los interlocutores y se establecen los canales de transmisión.

Ibercaja ha dispuesto que todas sus comunicaciones deben regirse por los siguientes criterios:

- **TRANSPARENCIA** en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- **VERACIDAD**, de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.
- **DILIGENCIA** y disponibilidad, para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.
- **NEUTRALIDAD**. Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.
- **CONCILIACIÓN**, comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

### Comunicados emitidos por Ibercaja en 2006

Número de ruedas de prensa	40
Contenidos:	
Información corporativa	10
Información actividades de la OSC	30
Número de comunicados de prensa emitidos	450

### Canales de Comunicación

Dos son los principales canales de comunicación de Ibercaja con sus Grupos de Interés: los **Órganos de Gobierno** y la **Red de Oficinas**.

La naturaleza jurídica de Ibercaja le otorga la singularidad –anteriormente mencionada– de tener incorporados sus Grupos de Interés en los Órganos de Gobierno, lo que da lugar a una vía directa de comunicación con los mismos.

Por otra parte, el modelo de banca de proximidad que históricamente ha desarrollado la Caja le permite contar con una extensa red de oficinas que favorecen la cercanía al cliente –y a su entorno– y facilitan la relación y la comunicación.

Además, Ibercaja tiene establecidos, entre otros, los siguientes sistemas de comunicación:

#### Con los clientes

Para facilitar la comunicación con los clientes y conocer sus opiniones, demandas y expectativas, existen en Ibercaja –además de las anteriormente citadas– las siguientes vías de comunicación:

#### Encuestas de opinión

Una de las líneas básicas del **Plan de Excelencia de Ibercaja** se apoya en la información relevante facilitada por los Grupos de Interés, aspecto clave para definir las estrategias de

mejora. Dicho Plan contempla la realización de **Encuestas de Opinión** mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de la Caja.

### El Servicio de Atención al Cliente

Ibercaja pone a disposición de sus clientes el **Servicio de Atención al Cliente**, cuya misión es recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que el Grupo Ibercaja recibe de sus clientes.

### El Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros

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.

Los clientes pueden también acudir a los organismos supervisores, **Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros** en función de las reclamaciones de que se trate.

En el capítulo 11.a «**La responsabilidad en la comercialización de los productos**» se expone información sobre el número de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas por la Entidad.

El cliente puede, también, comunicarse con Ibercaja a través de la web corporativa, por vía postal, telefónica y la siguiente dirección electrónica: [atencioncliente@ibercaja.es](mailto:atencioncliente@ibercaja.es)

### Con los empleados

Son varios los canales de comunicación y las vías de participación establecidas para facilitar el diálogo entre Dirección y empleados, conocer demandas y expectativas y transmitir información.

#### El Portal del Empleado

El portal fue 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., al que se van a ir incorporando otras prestaciones de utilidad para los empleados.

En aspectos de **comunicación** cabe destacar las utilidades siguientes:

- **El Director de Recursos Humanos responde.** Canal de comunicación con todos los empleados. Para trasladar dudas, sugerencias, inquietudes, etc. Desde su inicio se han recibido más de 80 correos, dando respuesta el Director de RR.HH. a cada uno de ellos.
- **Atención al Empleado.** Apartado que contiene un conjunto de informaciones con las que se da respuesta a cuestiones que se suscitan a diario sobre temas de recursos humanos y las interpretaciones que a las mismas se aplican en cada momento.

- **Noticias Ibercaja.** Son noticias sobre la actividad de la Caja, 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.
- **Crónica Ibercaja.** Es una revista de publicación bimestral que comenzó a editarse en septiembre de 2005. Comprende artículos sobre la Actividad Financiera, la Red de Oficinas, los Empleados, la Obra Social y Cultural, el Patrimonio, etc.

#### Convención anual de Directivos

En la que el Presidente y el Director General analizan la evolución de la Caja al cierre del ejercicio y los principales retos y acciones previstas para el siguiente año.

#### Encuentros con la Dirección

Reuniones de directivos con empleados de la red de oficinas, 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, peticiones de asesoramiento y solicitudes de financiación tanto de empleados en activo como jubilados. En el año 2006 se han atendido 5.720 consultas (lo que representa una media de 24 consultas/día).

#### Información en la Intranet

- **Información Diaria**

Es el medio de divulgación interno que diariamente informa a cada empleado en su puesto de trabajo de los aspectos novedosos de carácter comercial, operativo y funcional, de Recursos Humanos y de la Obra Social y Cultural, dando acceso a las instrucciones y normativa que en su caso puedan precisar para su gestión.

- **Recursos Humanos Informa**

Es la publicación de carácter mensual que se divulga a través de la Información Diaria y que recopila el conjunto de la actividad relacionada con la Gestión y la Administración de los Recursos Humanos. Su 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.

- **La Normativa de Ibercaja**

Es el conjunto de instrucciones, normas, referencias e indicaciones, de carácter comercial, operativo o funcional, y de obligado cumplimiento, accesible en cada puesto de trabajo, que constituye la única y común referencia de la normativa interna.

#### Encuesta al Cliente Interno

En el año 2006 se ha realizado una encuesta al personal de las oficinas (clientes internos) para conocer su grado de satisfacción con el nivel de servicio que les prestan las Unidades Centrales (proveedores internos).

Con un alto grado de participación, más de 76%, las oficinas de la red valoraron la Calidad de Servicio que reciben de las 41 Unidades Centrales que, previamente, habían sido identificadas por aquéllas como sus proveedores internos de servicios. El resultado final obtenido ha servido para impulsar, en cada una de las Unidades Centrales evaluadas, la creación de dos palancas fundamentales en el avance de la mejora de Calidad Interna: el diseño de un plan de acciones de mejora y el establecimiento de compromisos de servicio con las oficinas.

### Premios Iniciativa

Estos premios constituyen un cauce para recoger 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 2006 se han realizado TRES convocatorias del Premio Iniciativa. La tercera fue publicada en el mes de diciembre.

Desde el inicio de estos Premios, 938 empleados han presentado iniciativas y se han recibido 1.200 sugerencias. Varias de las premiadas se han implementado en los procesos operativos.

Como novedad importante, y dando respuesta a uno de los compromisos asumidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2005, se ha incluido la responsabilidad social corporativa entre los temas que se valorarán especialmente.

### Con los proveedores

La comunicación con los proveedores se establece mediante:

- Contactos directos y periódicos.
- Reuniones de seguimiento.
- Entrevistas de evaluación.

### Con la sociedad

Otros sistemas de comunicación que permiten a Ibercaja conocer las expectativas de la sociedad son:

- La relación fluida con Instituciones, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Centros Educativos, Colectivos, ONG, etc.
- Las evaluaciones, estudios y consultas realizadas para la elaboración del Plan Estratégico de la Obra Social y Cultural.
- La organización, impulso y colaboración en congresos, certámenes y acciones culturales, científicas, asistenciales y divulgativas.
- Las evaluaciones realizadas por los usuarios y participantes en programas y actividades de los Centros de la Obra Social y Cultural.
- La participación en Organizaciones, encuentros, foros e iniciativas.

## Las demandas de los Grupos de Interés y la respuesta de Ibercaja

A través de los citados canales de comunicación, y mediante un diálogo abierto y fluido, Ibercaja conoce las necesidades, demandas y expectativas de sus Grupos de Interés y detecta las oportunidades que se le ofrecen en los campos económico, social y medioambiental.

Demandas	Respuesta de Ibercaja
	Localización en el Informe Capítulo/Página
<b>Cientes</b>	
• Relaciones éticas y transparentes	4/33 a 37, 11 a/73, 78-79
• Seguridad y confidencialidad	4/34 a 37, 11 a/76 a 78
• Excelente calidad de servicio	5/41-42, 11 a/76
• Receptividad a sus reclamaciones	6/44-45, 11 a/79-80
• Productos competitivos e innovadores	8/54 a 59, 11 a/73 a 77
• Solvencia y liderazgo	1/8-15, 11 a/76-77
• Cercanía, disponibilidad y modernidad	6/43 a 45, 11 a/73 a 76
• Asesoramiento personal y cualificado	8/58, 10/90, 11 a/73
<b>Empleados</b>	
• Estabilidad del empleo	11 b/85-86
• Formación y desarrollo profesional	11 b/86 a 91
• Salario y beneficios sociales	11 b/91 a 94
• Igualdad de oportunidades	11 b/95
• Conciliación de la vida personal y laboral	11 b/96-97
• Buen ambiente laboral	11 b/96
• Diálogo y participación	4/30 a 32, 6/45 a 47, 11 b/97-98
• Seguridad y prevención de riesgos laborales	11 b/98 a 100
<b>Proveedores</b>	
• Equidad en el trato	11 c/104-105
• Cumplimiento de compromisos	11 c/104-105
• Ética y transparencia en los procesos de selección	11 c/104-105
• Fidelidad en las relaciones	11 c/104-105

**Sociedad**

- **Ámbito económico**
  - Fomento de la generación de riqueza con su actividad 9/60 a 62
  - Contribución al desarrollo y reequilibrio territorial 9/61 a 62
- **Ámbito social**
  - Impulso de la mejora de la calidad de vida de las personas a través de:
    - La preservación y recuperación del patrimonio cultural y el legado histórico 12/109
    - La atención a los colectivos más necesitados 7/50 a 52, 12/109
    - La educación, la cultura y la investigación 12/108
    - Colaboración en el progreso y la mejora de las condiciones de vida de los países en vías de desarrollo 12/109
- **Ámbito medioambiental**
  - Contribución a la protección a través de su actividad 10/64 a 70
  - Financiación y participación en proyectos ambientales 10/68 a 70
  - Promover acciones de formación y divulgación 10/70-71, 12/109
  - Conservación y recuperación del medio natural 10/70-71, 12/109

**Indicadores GRI G-3 recogidos en este capítulo**

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
- 4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.
- 4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.
- 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.
- CSR6 Diálogo con Stakeholders (incluye premios de matiz social).

## 7. Enfoque social de la actividad de Ibercaja

La actividad financiera de Ibercaja tiene un claro enfoque social y una apuesta decidida por favorecer un desarrollo equilibrado y sostenible que parte ya de sus propios principios fundacionales.

Esta orientación social de la actividad financiera de la Caja y la labor realizada a través de su Obra Social y Cultural constituyen el auténtico **Dividendo Social de Ibercaja**.

### Los Principios fundacionales de Ibercaja

En 1876 la Real Sociedad Económica Aragonesa de Amigos del 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 los territorios en los que realiza su actividad.

Esos fines sociales que justificaron hace 130 años el nacimiento de la Caja siguen todavía vigentes. En la actualidad Ibercaja, a través de su actividad, está contribuyendo a favorecer la competitividad del sistema financiero, a evitar la exclusión financiera, a facilitar el acceso a la vivienda y a promover el desarrollo económico y social de las zonas en las que actúa.

### Aspectos sociales de la actividad financiera

#### Favorecer la competitividad del sector financiero

Ibercaja ocupa una destacada posición entre las Cajas de Ahorros españolas y, junto con ellas, está contribuyendo a hacer del sector financiero español uno de los más dinámicos, eficientes y competitivos.

El número de productos y servicios comercializados por Ibercaja supera los 800 y su concurrencia en el mercado con el resto de ofertas amplía las opciones de elección, ajusta precios, estimula la calidad y facilita la toma de decisión de los clientes.

#### Evitar la exclusión financiera

La lucha contra la exclusión financiera motivó la creación, hace 170 años, de las Cajas de Ahorros en nuestro país. Esta exclusión –entendida como la imposibilidad, incapacidad o falta de acceso a los servicios y productos financieros más habituales, como cuentas de ahorro, medios de pago o financiaciones crediticias– sigue desafortunadamente vigente en pleno siglo XXI.

Actualmente existen determinados colectivos que tienen dificultades para acceder a los servicios financieros, situándolos, en muchos casos, en el umbral de la pobreza y de la marginación, en definitiva, en la exclusión social.

La exclusión financiera tiene hoy una doble manifestación: la exclusión geográfica y la exclusión económica.

### Dimensión geográfica de la exclusión financiera

Ibercaja ha desarrollado a lo largo de su historia una extensa red de oficinas que le permiten atender las necesidades financieras de un número elevado de personas que se encuentran alejadas de los grandes núcleos de actividad y de población, en donde se concentran, buscando una mayor rentabilidad, la mayoría de los servicios bancarios.

La Caja viene manteniendo oficinas abiertas en localidades con escasa población, evitando que sus habitantes –generalmente personas de avanzada edad– se vean privados de los servicios financieros, contribuyendo de ese modo a favorecer la cohesión territorial.

Así, el 45% de las oficinas de Ibercaja se ubican en poblaciones de menos de 10.000 habitantes y el 25% en localidades de menos de 1.000. Ibercaja es la única entidad financiera 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.

### Dimensión económica de la exclusión financiera

Está motivada por los escasos recursos económicos de quienes la padecen. Las Cajas de Ahorros en general, e Ibercaja en particular, han orientado tradicionalmente su actividad hacia aquellos segmentos de población de menor renta, como se pone de manifiesto en los saldos medios de las principales operaciones de activo que se sitúan muy por debajo de la media del sector financiero español.

El préstamo hipotecario medio se sitúa en Ibercaja en los 95.982 euros, mientras que, según datos del Instituto Nacional de Estadística, el promedio del sistema en España fue en 2006 de 159.154 euros.

Esta orientación social de Ibercaja se manifiesta también en la atención preferente que viene dedicando a determinados colectivos como los nuevos residentes que proceden de países en vías de desarrollo. La Caja ha habilitado una serie de productos y servicios que permiten cubrir, a unos costes reducidos, todas sus necesidades financieras, favoreciendo de ese modo su integración social.

### Facilitar el acceso a la vivienda

El fuerte incremento de precios que ha experimentado en estos años el mercado inmobiliario en nuestro país ha hecho que muchas personas se vean privadas de la posibilidad de tener vivienda propia, siendo ésta una de las necesidades más demandadas por amplios sectores de población como las familias con bajas rentas, los jóvenes y los inmigrantes.

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 más de 19.000 pisos de protección oficial financiados en los últimos 5 años por un importe cercano a los 1.400 millones de euros.

Merece destacar como actuaciones más relevantes del año 2006 las siguientes:

- El convenio de colaboración suscrito 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 propiedad.

- El lanzamiento de la **Hipoteca Joven** en colaboración con el Gobierno de La Rioja y los Ayuntamientos de Huesca, Monzón y Valencia.
- Ibercaja ha seguido colaborando con las Comunidades Autónomas de La Rioja y Madrid en la financiación de viviendas sociales y con el Gobierno de Aragón en la tramitación de altas en el **Registro de viviendas de Protección Oficial de Aragón**.
- **Vivir Zaragoza** –sociedad constituida el pasado año por el Ayuntamiento de Zaragoza e Ibercaja para promover la construcción de viviendas en régimen de alquiler– ha iniciado en 2006 la construcción de un edificio de 191 pisos y la rehabilitación de otros 54 en el casco histórico de Zaragoza.
- Se ha continuado prestando una atención especial a las **viviendas sociales**. Durante 2006 se han realizado actuaciones por un total de 191 millones de euros, que se han materializado en 2.550 viviendas.
- La **Hipoteca Independiente** es una modalidad de financiación en condiciones muy favorables que está diseñada para aquellos colectivos de escasos recursos a los que les resulta difícil acceder a la compra de vivienda en condiciones de mercado.

Además, para cubrir situaciones imprevistas, la Caja comercializa los seguros de:

- **Protección de pagos**, el cual garantiza el pago temporal del préstamo cuando se produce una baja temporal por enfermedad, accidente o desempleo.
- **Seguro aval hipotecario**. Facilita el acceso a la vivienda para aquellos clientes de menor poder adquisitivo (inmigrantes, jóvenes, economías domésticas...).

### La contribución al desarrollo territorial

Ibercaja está contribuyendo al desarrollo y reequilibrio territorial a través de su participación en proyectos empresariales realizados generalmente en zonas deprimidas y con bajos índices demográficos que aportan –junto al razonable rendimiento económico– una alta rentabilidad social al fijar población y servir de arrastre de las economías locales.

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 sectores tales como las infraestructuras, el turismo, la agroindustria, el medio ambiente, la investigación y las nuevas tecnologías.

### La Acción Social

La Obra Social y Cultural es la auténtica razón de ser de Ibercaja. A través de ella, la Entidad materializa el compromiso asumido con la sociedad y contribuye a generar riqueza y mejorar la calidad de vida de las personas en las zonas en las que realiza su actividad.

Ibercaja ha incrementado la dotación presupuestaria del área asistencial en el año 2006 respecto a ejercicios anteriores y los objetivos prioritarios han sido las ayudas a la tercera edad, los inmigrantes y la atención de personas con dependencias.

**Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo**

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.
- SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».
- RB 1 Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.).
- RB 3 Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.).
- AM1 Aspectos sociales de la política de gestión de activos.
- AM2 Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.
- AM3 Fomento de la inversión socialmente responsable (ISR).
- INS1 Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.).
- INS4 Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.).

## 8. Estrategia orientada a satisfacer las necesidades del cliente

La actividad financiera de Ibercaja abarca a todos los colectivos: jóvenes, familias, banca personal, empresas, comercios, profesionales, 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.

### Tipología de los clientes

	2005	2006
Número Total de Clientes	2.231.555	2.305.172
<b>Tipología de clientes (número)</b>		
Particulares	2.107.471	2.170.998
Jóvenes (< 25 años)	258.747	257.397
Mayores (> 65 años)	430.368	444.605
Inmigrantes	119.892	142.191
<b>Empresas</b>	85.525	86.402
<b>Instituciones</b>	38.559	47.772
Antigüedad media de los clientes (en años)	15,33	15,47
Número de clientes nuevos	194.333	164.349

### Las familias

Las familias constituyen el núcleo de población sobre el que Ibercaja centra prioritariamente su atención. Para contribuir a su desarrollo y bienestar la Caja viene diseñando campañas y productos específicos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades que se producen en el ámbito familiar y facilitar a sus miembros el acceso a los servicios financieros en condiciones ventajosas, entre los que destaca la financiación de la vivienda.

Varias son las líneas de actuación desarrolladas por Ibercaja para facilitar el acceso a la vivienda, que quedan recogidas en el capítulo 7 «Enfoque social de la actividad de Ibercaja».

Para facilitar a las familias el acceso al crédito, se ha iniciado en 2006 la comercialización de diferentes productos, como un préstamo de consumo de bajo importe, el **CRÉDITO YA**, que se concede con el menor número de trámites posibles y un préstamo de concesión rápida, el **TURBOCRÉDITO**.

Además Ibercaja ha desarrollado en el año 2006 diferentes acciones, como la participación en la iniciativa promovida por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, **Hogares Conectados-Ciudadanía Digital**, facilitando así a las familias el acceso a las nuevas tecnologías a través de una línea de financiación especial para la adquisición de equipamiento informático, conectividad de banda ancha y formación básica.

## Los jóvenes

El modelo de gestión que Ibercaja sigue tradicionalmente con niños y jóvenes evidencia claramente la dualidad de compromisos que tiene como entidad financiera y como Institución implicada socialmente.

Bajo las denominaciones genéricas de **Línea + Joven** y **Club Joven** se integran dos amplias gamas de productos especialmente orientados a niños y jóvenes. La oferta financiera se acompaña de otros servicios y promociones periódicas para familiarizar a los niños y jóvenes en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro, entre los que cabe mencionar:

**Dibercaja:** es una web dirigida a niños con un enfoque de carácter lúdico-educativo para familiarizar a los niños con las nuevas tecnologías y promover un uso responsable de la red. Dibercaja fue elegida como una de las webs finalistas de los Premios del Día de Internet de 2006.

En cuanto a los jóvenes, dos son los elementos más representativos del hacer de Ibercaja en favor de su integración e incorporación al mercado financiero: el **Carné Joven** y la **Hipoteca Joven**. Aunque se trata de programas que ya se están consolidando a nivel nacional, en ambos, Ibercaja ha sido una de las entidades financieras pioneras y ha contribuido significativamente a hacer de ellos lo que hoy son: unos productos de altas prestaciones y muy atractivos para el segmento juvenil.

Consciente de la importancia que tiene para los jóvenes disponer de una vivienda propia, Ibercaja ha establecido convenios de colaboración con diversas comunidades y ayuntamientos de su zona de actuación para desarrollar el programa de la **Hipoteca Joven**.

Ibercaja pone, también, a disposición de los jóvenes unos productos específicos de financiación de matrículas, cursos de posgrado, etc., como el **Anticipo de Beca** y el **Plan de aportaciones Multiplán Juvenil**, que facilita el ahorro a los jóvenes para poder cursar un posgrado o pagarse un año de carrera en el extranjero.

En el año 2006, por las diferentes líneas de financiación que Ibercaja ha puesto a disposición de los jóvenes, se han formalizado 3.033 operaciones por un montante total de 160 millones de euros, de los que el 86% se ha destinado a la compra de vivienda.

Ibercaja apoya, también, iniciativas que tratan de desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, como las Olimpiadas Matemática y Física, en su fase aragonesa, o los Juegos Deportivos de La Rioja, y convoca anualmente diversos Concursos, Premios y Becas de Perfeccionamiento que abarcan las diferentes disciplinas del saber.

## 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 más del 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.

Consciente de las dificultades con las que se encuentran, sus escasos recursos y su bajo nivel de bancarización, Ibercaja ha diseñado una serie de productos y servicios específicos que tratan de dar respuesta a sus necesidades y evitar su exclusión financiera.

Entre estas necesidades 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 cubrirlas 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** entre las que destacan los Convenios Avalia Microcréditos con la Diputación General de Aragón y la Línea ICO Microcréditos 2005/2006.

El **Monte de Piedad de Ibercaja** cuenta hoy con casi 10.000 clientes, 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 2006 se formalizaron **744** operaciones por un importe de **125,4** millones de euros, cuyos titulares fueron inmigrantes.

En esta misma línea, se han establecido colaboraciones con la Fundación Federico Ozanam para crear una **Bolsa de Viviendas de Alquiler**, con la Obra Social OSCUS, de Madrid, en su programa «**una casa para todos**» y con la Asociación Comisión Católica Española de la Migración de Guadalajara.

### Envío de remesas

Ibercaja ha desarrollado, junto a 32 Cajas de Ahorros, la plataforma **Bravo IB-envíos** que permite a los inmigrantes enviar dinero a sus países de origen a un reducido coste. Ibercaja se ha posicionado en 2006 como la primera Caja de la plataforma en cuanto al número de remesas enviadas.

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 supera las 13.300, por las que se han realizado más de 134.000 operaciones en el año 2006.

La oferta se completa con otros productos y servicios específicos para este colectivo, como el **Plan de Ahorro Multipaís**, los **Seguros de Repatriación y Decesos**, el **Seguro de Repatriación Integral** 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

Importe en miles de euros

	2005	2006
<b>Financiación de vivienda</b>		
Número de operaciones	330	744
Importe total financiado	52.088	125.456
Importe medio de la financiación	157,8	168,6
<b>Monte de Piedad y Microcréditos</b>		
Número de operaciones (*)	12.422	11.957
Importe total financiado	3.834	4.333
Importe medio de la financiación	0,308	0,362

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

## Los mayores

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

Ibercaja ofrece 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 comercializa desde hace unos años la **Hipoteca Inversa**, por la que las personas mayores –en un momento en que sus necesidades asistenciales son crecientes y su poder adquisitivo se ve generalmente disminuido por la jubilación– pueden obtener unos ingresos periódicos con los que completar su pensión, sin renunciar a la propiedad y uso de su vivienda.

Además se comercializa el **Seguro Renta Vitalicia**, que garantiza de forma inmediata y de por vida el cobro de una renta mensual.

Para canalizar el anhelo que los mayores tienen de nuevos conocimientos y actualización, los Centros Culturales y los Hogares de Ibercaja han diseñado una parte de su actividad para atender la demanda de estas personas, entre las que destacan por su novedad las iniciativas encaminadas a familiarizarles con el uso de la informática y las nuevas tecnologías de la información.

Ibercaja colabora, también, desde hace años con otras entidades y asociaciones en la construcción, mejora y adecuación de las infraestructuras sociales y sanitarias precisas para cubrir las nuevas necesidades de las personas mayores en un país que tiene una de las poblaciones más envejecidas de Europa.

## Empresas, comercios y profesionales

Las empresas, los comercios y los profesionales constituyen una parte importante de la actividad financiera de Ibercaja. Con el fin de anticiparnos a sus necesidades y mejorar el nivel de respuesta a sus demandas, se ha diseñado un nuevo modelo de Banca de Empresas, renovando la oferta de productos y servicios e incorporando una red de 91 gestores y gerentes especializados que se encuentran distribuidos por todo el territorio nacional.

Dentro de las principales novedades incorporadas en el ámbito de la empresa destaca el lanzamiento de una póliza multiproducto que ofrece –mediante una póliza única– atender las diversas necesidades financieras de la empresa.

Ibercaja tiene, también, 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.

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. En el año 2006 Ibercaja ha tramitado 31.962 solicitudes de ayudas PAC procedentes de seis Comunidades Autónomas, a las que corresponden unas primas de 158 millones de euros.

También tiene suscritos convenios con el Gobierno de Aragón, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, la Federación Aragonesa de Cooperativas –FACA– y con la Red Aragonesa de Desarrollo Rural –RADR–, para llevar a cabo la Iniciativa Comunitaria LEADER PLUS y el Programa de Desarrollo PRODER II.

## Banca Personal

Es uno de los pilares básicos de diversificación del Plan Estratégico de la Entidad y está destinado a los clientes de rentas medias y altas. Para satisfacer las demandas y necesidades de este colectivo, la Caja ha diseñado una oferta de productos y servicios específicos, ha intensificado la formación de los empleados dedicados a la gestión y ha establecido una herramienta de información y apoyo al asesoramiento.

Por su parte, Ibercaja Patrimonios, empresa del Grupo Financiero de Ibercaja, ha seguido atendiendo al segmento de rentas altas a través de sus oficinas instaladas en Zaragoza, Logroño, Madrid, Barcelona y Valencia, elevando de forma significativa el volumen gestionado.

## Productos con componente social

Importes en miles de euros	2005	2006
<b>N.º total viviendas sociales financiadas</b>	3.499	2.550
Importe financiación viviendas sociales	336.101	191.000
Importe medio de la financiación viviendas sociales	96,1	74,9
<b>N.º total operaciones fomento empleo</b>	287	137
Importe financiación fomento empleo	7.005	4.139
Importe medio financiación fomento empleo	24,4	30,2
<b>N.º de operaciones de la línea Joven</b>	2.799	3.033
Importe financiación matrículas de estudios, posgrados, etc.	17.965	20.182
Importe financiación adquisición de vivienda	89.499	139.681
<b>N.º de operaciones a PYMES a través de convenios ICO</b>	926	1.528
Importe financiación a PYMES	46.162	70.925
Importe medio financiación PYMES	49,8	46,4

### Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.
- RB 1** Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etcétera).
- RB 2** Perfil de la política de financiación (sectores, pymes, etc.).
- RB 3** Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.).
- AM1** Aspectos sociales de la política de gestión de activos.
- AM2** Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.
- AM3** Fomento de la inversión socialmente responsable (ISR).
- INS1** Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.).
- INS2** Perfil de los clientes.
- INS4** Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.).

## 9. La dimensión económica

La contribución de Ibercaja a la creación de riqueza se proyecta a través de su **Actividad Financiera**, las **Inversiones en Sectores Estratégicos** y la **Acción Social**.

Existe también una generación indirecta de riqueza que es consustancial con su propia actividad de intermediación financiera, al servir de cauce eficiente y seguro por el que se canaliza el ahorro hacia las inversiones productivas.

Por otra parte, la realización en Zaragoza en el año 2008 de la Exposición Internacional «Agua y Desarrollo sostenible» –en la que colabora Ibercaja de forma destacada– comporta fuertes inversiones que están generando un importante flujo económico.

Según un informe del grupo ECAS, recogido por la Fundación Economía Aragonesa en su cuaderno de trabajo «Recursos Humanos y Turismo en Aragón: Análisis del Impacto Socioeconómico de la Expo 2008»: «La Expo 2008 supondrá un impacto muy positivo en la economía aragonesa, no sólo durante su celebración, sino también en sus preparativos. Así, las previsiones señalan que se crearán una media anual de 9.503 nuevos empleos en los tres años previos a su celebración y de 17.156 en 2008».

### La generación de riqueza de la actividad financiera

La contribución de Ibercaja a la creación directa de riqueza se puede medir por el Valor Económico Añadido que aporta al Producto Interior Bruto del país y que en el año 2006 ha ascendido a la cantidad de 762 millones de euros, que representa un incremento del 16,74% sobre el año anterior.

#### Distribución del Valor Añadido del Grupo Ibercaja a la Economía Nacional

(Miles de euros)

	2006	2005	Var. 06/05%
<b>Factor Trabajo:</b>	234.694	209.951	11,78
Remuneraciones	207.550	190.251	9,09
Dotación al Fondo de Pensiones	27.144	19.700	37,79
<b>Administraciones Públicas:</b>	142.509	121.961	16,85
Impuesto de Sociedades	93.582	76.028	23,09
Otros impuestos y tasas	6.611	6.323	4,55
Cargas sociales	42.316	39.610	6,83
<b>Obra Social y Cultural:</b>	56.650	51.500	10,00
Excedente:	328.765	269.865	21,83
–Amortizaciones	37.438	31.426	19,13
–Dotación a Reservas	181.598	148.548	22,25
–Otras provisiones	109.729	89.891	22,07
<b>Valor Añadido del PIB</b>	<b>762.618</b>	<b>653.277</b>	<b>16,74</b>

## La generación de riqueza de las inversiones en sectores estratégicos

Ibercaja está contribuyendo al desarrollo y reequilibrio territorial mediante la participación en empresas con 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 meramente económica y de servir de arrastre a las economías locales.

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 **53 millones de euros** y los estudios sectoriales realizados cifran la creación de empleo –tanto directo como inducido– en más de **16.000 puestos de trabajo**.

### Participaciones empresariales

	Generación riqueza directa	Creación puestos de trabajo
	Millones de euros	Directos e indirectos
Sector Turístico	19,3	10.498
Sector Logístico	14,1	4.509
Sector Agroalimentario	19,5	1.101
Sector Tecnológico	0,4	554
<b>Totales</b>	<b>53,3</b>	<b>16.662</b>

## La generación de riqueza de la Acción Social

Ibercaja encargó en 2005 un estudio para conocer el impacto que la 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.

Según los datos recogidos en dicho informe, referidos al año 2004, la Obra Social y Cultural de Ibercaja había aportado **39,7 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB)**, había generado un movimiento económico de **56,5 millones de euros** y había creado **976 puestos de trabajo**.

Estas cifras se verán sensiblemente aumentadas cuando se actualice la medición ya que las dotaciones a la Obra Social y Cultural de los años 2005 y 2006 han experimentado unos incrementos significativos.

## Valoración del Impacto de la Obra Social

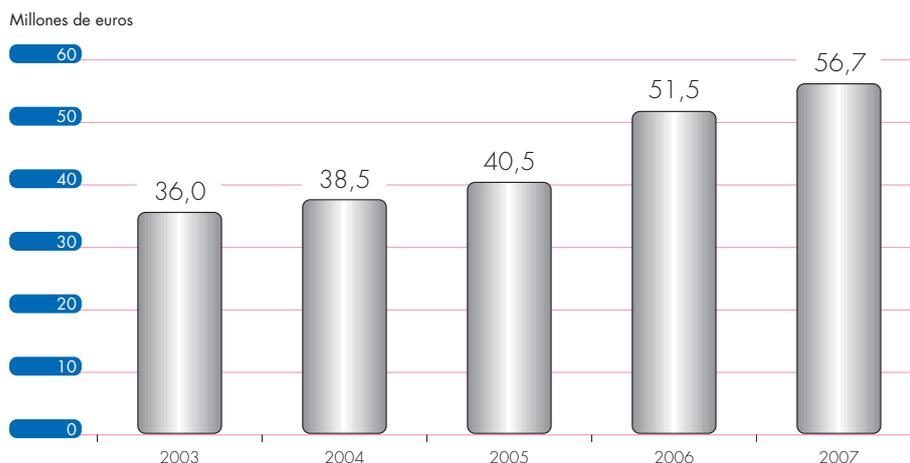
### Magnitudes de la contribución al PIB, movimiento económico y creación de empleo

Unidad 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
<b>Totales</b>	<b>29.049</b>	<b>10.666</b>	<b>56.473</b>	<b>976</b>

Fuente: PriceWaterHouseCoopers, AIS.

### Recursos aplicados a la Obra Social y Cultural



**Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo**

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
- EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
- EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
- EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
- EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.
- SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
- SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y en actividades de «lobbying».
- SOC1 Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie, y costes de gestión).
- SOC 2 Valor económico añadido (EVA).
  - IB1 Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.
  - IB2 Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones.
  - IB3 Transacciones con alto contenido socio-medioambiental.

## 10. La dimensión ambiental

La actividad propia de una entidad financiera no entraña de forma directa graves riesgos para el Medio Ambiente, pero no hay duda de que puede repercutir indirectamente en aquél. Sus decisiones de inversión así como, en el caso de las Cajas de Ahorros, la actuación de su Obra Social dirigiendo sus ayudas y colaboraciones a proyectos relacionados con la protección del Medio Ambiente tienen gran trascendencia. Por otro lado, el tamaño creciente de estas entidades hace que cualquier iniciativa de mejora en la gestión interna que tenga como consecuencia un aumento en la utilización de material reciclable y una disminución en el consumo de materias primas sea apreciable.

Se exponen en este capítulo las actuaciones realizadas por Ibercaja durante el año 2006 encaminadas a la preservación de Medio Ambiente agrupadas en tres líneas: Gestión interna, Inversiones en proyectos medioambientales y Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente.

### Gestión interna

Con la finalidad de reducir en lo posible el impacto sobre el Medio Natural se inició el año 2006 con el objetivo de implantar un Sistema de Gestión Medioambiental en la Sede Central e ir extendiéndolo a otros centros. A lo largo de este año se ha trabajado en esta línea y se espera obtener la certificación del mismo conforme a los criterios establecidos por la Norma ISO 14001 durante el año 2007.

Como consecuencia, se ha estudiado la definición de una Política Medioambiental para la empresa así como la elaboración de un Manual Ambiental con la finalidad de materializar los principios de aquélla en los principales procesos operativos, poniendo en marcha nuevas actuaciones dirigidas al ahorro de materias primas y a la mejora en la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.

La Dirección de Ibercaja ha establecido como punto de partida de la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental una serie de principios de actuación responsable como base de su política medioambiental dirigidos al ahorro de agua, energía y papel, a mejorar la gestión de residuos y a potenciar la concienciación de la necesidad de protección del Medio Ambiente.

### Agua

La medida de más trascendencia en cuanto ahorro de agua ha sido la de utilización de agua de pozo en los sistemas de refrigeración del edificio central, desde el 10 de junio de 2006, tras obtener la preceptiva autorización de la Administración autonómica. Esto supone un importante ahorro en el consumo de agua ya que la así obtenida es devuelta al subsuelo en las mismas condiciones químicas y biológicas que se extrae.

### Consumo de agua

	2005	2006
Consumo de agua, en miles de litros (Edificio Central)	33.000	26.760
Consumo de agua, en miles de litros (Red Oficinas)	–	27.481

No se incluye la medición del agua de pozo captada por no ser consumida.

### Energía

Se sigue una política de control de consumos 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. Durante el año 2006 han sido sustituidos los monitores de los equipos informáticos por pantallas planas en 5.375 puestos, lo que supone un ahorro energético en el consumo de estos periféricos del 28% que se traduce en 500 kw/h para el conjunto de la Entidad.

En las nuevas oficinas se prescinde de calentador de agua. Se está procediendo al cambio de rótulos por otro diseño de menor luminosidad. Lo mismo puede decirse sobre la utilización de derivados del petróleo. La normativa interna establece criterios orientadores en cuanto a los desplazamientos profesionales para fomentar la utilización del transporte público colectivo así como restricciones en el uso del vehículo particular.

### Consumo de energía

	2005	2006
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	39.476	38.130
Electricidad en GJ (Red Oficinas)	–	86.890
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	14.984	9.168
Consumo indirecto de energía, en GJ (Edificio Central)	119.888	115.801
Consumo indirecto de energía, en GJ (Red Oficinas)	–	263.887

### Papel

El consumo de papel constituye uno de los impactos medioambientales más significativos en la actividad de una entidad financiera, siendo las comunicaciones con clientes y el uso interno en impresoras y fotocopadoras los principales canales de utilización. Cualquier medida dirigida a evitar el uso de papel y a favorecer su reciclaje repercute favorablemente en el Medio Ambiente. Exponemos a continuación las adoptadas por Ibercaja que tienen una mayor repercusión en ahorro de papel.

La normativa interna está a disposición de los empleados en la Intranet y cualquier novedad se publica en la Información Diaria que se puede consultar en cada uno de los puestos de trabajo. Se mantienen publicadas 43.630 pantallas que con las modificaciones y creaciones anuales si se difundiesen en soporte de papel darían lugar a un consumo de papel de 150 t.

Se han introducido en la normativa instrucciones sobre la utilización eficiente de los medios con el fin de reducir el envío de papel en las comunicaciones, fomentando el uso del correo electrónico y demás aplicaciones de transmisión de datos para reemplazar totalmente al envío impreso en aquellas comunicaciones que sean susceptibles de realizarse por estos medios.

La operatoria propia de nuestra actividad genera diariamente una cifra importante de envíos de documentación entre Oficinas, con Unidades de Central, y de éstas entre sí. Para ello se proporcionan sobres multiuso cuya utilización conlleva un importante ahorro de papel y se fomenta la utilización de los mismos como soporte habitual de envío de correspondencia interna.

Se facilita la recogida selectiva de papel y cartón para su reciclaje mediante la colocación de contenedores al efecto en las oficinas. Asimismo con el objetivo de optimizar el uso de los medios tecnológicos, la utilización de materiales de primera calidad es necesaria y en consecuencia no es posible el uso de material reciclado.

Durante el año 2006 se ha puesto en práctica una nueva aplicación de facturas, con tramitación de expedientes y gestión administrativa de aquéllas de forma electrónica que reduce de manera importante el consumo de papel al hacer innecesaria la impresión de formularios, fotocopia de documentos y utilización de sobres.

En las comunicaciones a clientes, existen 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 Ibercaja Directo o por correo electrónico.

Una novedad del Informe de este año es la incorporación del dato del papel utilizado para uso comercial (folletos, carteles, impresos informativos, etc.).

### Calidad ambiental

En la sede central se realiza anualmente un estudio de calidad ambiental y mensualmente un control analítico del agua en las instalaciones.

Se ha continuado con el programa de enclaustramiento de los revestimientos con crisotilo en la sede central de Ibercaja, habiéndose efectuado en su totalidad en cinco plantas del edificio y en parte en otras cinco. Se ha previsto un programa de tratamiento de dos plantas anuales hasta su total eliminación.

Se ha completado el cambio del sistema de climatización sustituyendo las antiguas torres de refrigeración por otras que utilizan agua de pozo, lo que significa, además de un considerable ahorro de agua, la eliminación del riesgo de legionela.

Se han reubicado los grupos electrógenos que han sido situados en la última planta del edificio con los depósitos de gasoil que los abastecen con la consecuencia de evitar olores y riesgos.

El depósito de agua caliente sanitaria ha sido sustituido por otro especial antibacterias.

En los demás centros de trabajo se está llevando a cabo un plan de sustitución de los equipos de climatización por otros refrigerados por aire, eliminando las torres de refrigeración. Durante este año se ha modificado el de la sede principal de Madrid.

#### Emisiones, vertidos y residuos

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 CO<sub>2</sub>

	2005	2006
Emisiones por consumo de gasóleo, en t de CO <sub>2</sub> (Total Entidad)	1.099	673
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO <sub>2</sub> (Edificio Central)	4.704	4.544
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO <sub>2</sub> (Red Oficinas)	–	10.354
Emisiones indirectas, en Tm de CO <sub>2</sub> por desplazamiento de empleados en automóvil	–	861

Para su cálculo se han utilizado las herramientas proporcionadas por el GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), la metodología más extendida internacionalmente para el cálculo de emisiones de CO<sub>2</sub>.

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.

Los cartuchos de tóner vacíos y el papel ya utilizado suponen el principal residuo generado por la actividad financiera. Respecto al tóner, Ibercaja ha decidido que una parte significativa vaya en cartucho reutilizable. Las empresas suministradoras de éstos y otros productos de fotocopiadoras e impresoras se hacen cargo de la retirada diaria de los cartuchos utilizados para su posterior reciclaje.

## Tóneres consumidos

	2005	2006
Tóner reutilizable en unidades	4.793	7.300
Tóner no reutilizable en unidades	2.106	2.000
<b>Total en unidades</b>	<b>6.899</b>	<b>9.300</b>
Tóner y otros materiales informáticos reciclados en kg	7.550	10.200

## Papel consumido

	2005	2006
Total en t	805	904
Tipo DinA4 en t	241	307
Consumo de sobres en t	206	236
Consumo por empleado en kg	188	197,08
Reciclaje de papel en t	324,3	321
Papel impreso, en t	–	399

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.

Ibercaja evalúa el impacto medioambiental en el análisis de nuevas oportunidades de inversión, fomentando la participación en proyectos que contribuyan a la mejora y protección del Medio Ambiente.

### Participaciones empresariales

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

**Districlima Zaragoza, S.L.**, con una inversión estimada de 19,6 millones de euros para el desarrollo de un proyecto de cogeneración, de suministro centralizado de agua caliente y refrigeración en el recinto de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008, respetuoso con el medio ambiente, ya que presenta una mayor eficiencia energética y una menor emisión de gases contaminantes respecto a una solución convencional.

**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 70 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 el tratamiento de residuos.

**Ahorro Corporación Infraestructuras, F.C.R.**, Fondo de Capital Riesgo creado a lo largo del ejercicio 2006, de ámbito nacional y en el que participa Ibercaja. Entre sus proyectos se encuentran dos plantas de biodiésel, con una inversión conjunta estimada de 80,7 millones de euros.

**SAVIA**, Fondos de Capital Riesgo creados en el ejercicio 2004 –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.

Adicionalmente, la empresa participada **Jamcal Alimentación, S.A.**, dedicada al secado y elaboración del jamón de Teruel, tiene en funcionamiento instalaciones de depuración de aguas residuales y de cogeneración de energía, que han supuesto una inversión neta total de alrededor de 5,5 millones de euros.

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 2006 se han financiado 531 proyectos de inversión en energías renovables, eficiencia energética y mejora de regadíos y estructuras agrarias por un importe de 763,2 millones de euros.

## Líneas de financiación

Importe en miles de euros	2005		2006	
	Número operaciones	Importe financiado	Número operaciones	Importe financiado
Mejoras en regadíos y estructuras agrarias	442	19.997	479	18.607
Energías renovables y eficiencia energética	26	62.991	52	744.600
–Proyectos eólicos	10	51.984	46	469.600
–Proyectos de biocarburantes	2	10.147	6	275.000
–Otros proyectos*	14	860	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>468</b>	<b>82.988</b>	<b>531</b>	<b>763.207</b>

\* Otros proyectos relacionados con fuentes de energía alternativa en su mayoría fotovoltaica.

## Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente

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

Entre las actuaciones realizadas destacamos las siguientes:

- **Concurso de proyectos medioambientales.** Ibercaja convoca a nivel nacional, anualmente desde 2002, un concurso de proyectos medioambientales con la finalidad de apoyar económicamente iniciativas cuyo objetivo es la protección, la conservación y el conocimiento de la naturaleza. Durante el año 2006 se han materializado las ayudas a los 10 proyectos medioambientales ganadores de la convocatoria del año 2005 y en septiembre se ha publicado una nueva convocatoria.
- **Voluntariado Medioambiental.** En colaboración con la Diputación General de Aragón se han acometido varios proyectos de gran importancia. Algunos nuevos como la exposición «Aquaria. Agua, Territorio y Paisaje en Aragón», la mayor exposición sobre el agua organizada en Aragón, y otros ya de larga tradición como el de Voluntariado Medioambiental, que durante este año ha cumplido su undécima edición y que supone una importante aportación a la conservación del Medio Ambiente.

Este año 2006, han sido casi 90 voluntarios los que han recorrido, desarrollando su labor de difusión de buenas prácticas medioambientales y de prevención de accidentes y de incendios forestales, las áreas de máxima afluencia de visitantes de zonas incluidas dentro de la Red Natural de Aragón.

- En esta misma línea, la campaña «Montañas Seguras, objetivo cero accidentes», fruto de un convenio entre Ibercaja, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Montañismo, tiene como objetivo prevenir los accidentes de montaña mediante la formación y la información.

- **Centros de interpretación de la Naturaleza.** La colaboración de la Obra Social y Cultural de Ibercaja con la Diputación General de Aragón ha permitido el desarrollo de programas educativos para centros escolares y centros de interpretación de la naturaleza con la función de informar y orientar a los visitantes de los Espacios Naturales Protegidos de Aragón.
- **Actividades de Formación.** Entre las actividades de la Escuela de Formación Agraria y el Centro de Formación para la Empresa cabe destacar el posgrado en Gestión Medioambiental de la Empresa, que ha cumplido este año su séptima edición. 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.
- **Protección y recuperación del Patrimonio Natural.** Durante el año 2006 se ha continuado con las actuaciones derivadas del convenio suscrito por Ibercaja y la Fundación Endesa, junto con el Gobierno de Aragón, la Confederación Hidrográfica del Ebro y varios Ayuntamientos de la zona pirenaica para limpieza y acondicionamiento de ibones en el Pirineo. La actuación se ha materializado desde el año 2004 en la demolición de edificaciones, integración de restos en el entorno y retirada de elementos metálicos con el fin de devolverles su aspecto natural eliminando los restos de instalaciones en desuso de antiguos aprovechamientos hidroeléctricos.

#### Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.
- EC 2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
- EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.
- EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.
- EN3 Consumo directo de energía desglosada por fuentes primarias.
- EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
- EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
- EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.
- EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
- EN8 Captación total de agua por fuentes.
- EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
- EN13 Hábitats protegidos o restaurados.
- EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

- EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
- EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.
- EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.
- EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
- EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
- EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
- EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.
  - IB1 Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.
  - IB2 Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones.
  - IB3 Transacciones con alto contenido socio-medioambiental.
- AM2 Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.
- AM3 Fomento de la inversión socialmente responsable (ISR).

## 11. La dimensión social

### 11 a. La responsabilidad en la comercialización de los productos

La confianza es la base sobre la que se sustenta la actividad de una Entidad Financiera. Son factores claves para reforzar esa confianza y la fidelidad de los clientes la manera que tiene la Entidad de **relacionarse con ellos** y el modo de **comercializar sus productos**.

#### 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** posibilitándole una gestión multicanal.
- Compromiso con la **innovación** y la **mejora continua**.

#### La comercialización de los productos y servicios de Ibercaja

Ibercaja manifiesta su responsabilidad en la comercialización de sus productos y servicios en la medida que da respuesta a las demandas y expectativas de sus clientes de una forma **ágil, segura, competitiva y transparente**.

##### Asesoramiento y atención personalizada

Para responder a las expectativas y necesidades de sus clientes, Ibercaja tiene establecido un sistema de segmentación y carterización de los mismos y ha diseñado una amplia gama de productos y servicios que aportan, en muchos casos, utilidades que van más allá de lo económicamente evaluable.

Desde al año 2005 –como se pone de manifiesto en el apartado 11 b. «Prácticas laborales y ética del trabajo»– se ha incorporado a los Planes de Formación la titulación de Asesor Financiero Europeo (EFA).

Novedad importante en este año 2006 ha sido la implantación de un servicio de interpretación lingüística para inmigrantes que permite a la oficina comunicarse telefónicamente a tres bandas con clientes reales o potenciales en la mayoría de lenguas extranjeras: *rumano, árabe, francés, inglés, alemán* y, previa solicitud, *chino, ruso, polaco, tailandés, etc.*

##### 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.

Al finalizar 2006 se han abierto 114 oficinas de las 150 previstas en dicho Plan, lo que ha supuesto la presencia de Ibercaja en todas las provincias españolas alcanzando la red comercial 1.039 oficinas (1.045 incluidos los Centros Hipotecarios).

Asimismo los puntos de atención a empresas se amplían a todas las oficinas y por tanto al ámbito nacional, reforzando la atención especializada en algunas de ellas con la presencia de gestores y gerentes de empresa.

### Disponibilidad

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 atender gran parte de las necesidades financieras y de servicios, complementando la atención personalizada de la red de oficinas.

### Autoservicio

En 2006 se han instalado nuevos cajeros automáticos en la red, situando su número en 1.066, lo que facilita la utilización del autoservicio y la reducción de tiempos de espera.

El 100% de los cajeros tienen incorporado un sistema de venta de entradas y un 80% permite la impresión de las mismas. Asimismo, dan la opción de realizar las operaciones en distintos idiomas: español, catalán, euskera, gallego, inglés, francés y alemán.

Los cajeros cuentan con teclado adaptado para personas con dificultades visuales, pantallas especiales y audio, de acuerdo con la colaboración concertada con la ONCE.

Las operaciones realizadas en cajeros de Ibercaja han sido 38.320.790 en el año 2006.

### 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 telefonía móvil (Wap, PDA e Imode) independientemente del lugar donde se encuentre.

Durante el año 2006 se han llevado a cabo importantes mejoras en la operabilidad de estos canales y en las medidas de seguridad que se han sumado al uso del teclado virtual y a la utilización de sistemas seguros por internet.

Como datos más significativos cabe destacar que durante el año 2006, han operado a través de canales a distancia 318.949 clientes diferentes (más de 150.000 lo hacen de forma recurrente todos los meses), que han realizado 52.047.091 operaciones.

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).

## Canales de relación con los clientes

	2005	2006
Número de oficinas	1.008	1.045
N.º de cajeros automáticos	982	1.066
N.º de tarjetas emitidas	1.076.884	1.117.808
N.º de tarjetas de crédito	397.514	425.017
N.º de tarjetas de débito	679.370	692.791
N.º de operaciones a través de cajeros propios realizadas por clientes propios y de terceros	36.311.003	38.320.790
N.º operaciones a través de cajeros propios y de terceros realizadas por clientes propios	40.930.656	43.040.939
N.º operaciones a través de TPV propios realizadas por clientes propios y de terceros	10.447.989	11.625.869
N.º operaciones a través de TPV propios y de terceros realizadas por clientes propios	34.224.856	40.175.234
N.º clientes de Banca Telefónica	494.297	575.827
N.º clientes de Banca Internet	538.463	629.657
N.º de portales (internet) dirigidos a clientes	2	3
N.º operaciones a través de canales a distancia	38.991.481	52.047.091
N.º mensual de páginas consultadas en internet	1.040.000	1.900.000
N.º de llamadas atendidas en el servicio telefónico	320.000	320.408
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	86%	92%

## Innovación

Ibercaja está de forma constante adecuando y renovando su oferta de productos, instalaciones y equipamientos. Entre las actuaciones desarrolladas en este sentido durante 2006 cabe destacar:

- La implantación de una nueva plataforma tecnológica que, recogiendo los avances de los últimos años, amplía la red de comunicaciones de datos y mejora el equipamiento informático.
- Se ha inaugurado un segundo Centro de Proceso de Datos, que fortalece las medidas de seguridad informática y los medios tecnológicos necesarios derivados de los planes de contingencia.
- Se ha completado la instalación de líneas ADSL a todas las oficinas y red de cajeros cuya dinámica operativa lo aconseja.

- Todos los cajeros instalados han mejorado su seguridad operativa adaptándolos a las nuevas tecnologías chip EMV. En 2006 se ha concluido el proceso de renovación de estos dispositivos de autoservicio.
- El Servicio E-CORREO, por el cual se mantiene el correo del cliente, disponible para consulta e impresión, durante cinco años.
- Se ha desarrollado, también, el sistema de avisos y alertas que se activa y personaliza por el cliente permitiéndole recibir notificaciones sobre las operaciones realizadas por medio del correo electrónico y/o mensajes SMS.
- Otra importante novedad es la posibilidad por parte del cliente de realizar transacciones financieras vía móvil.

### Correspondencia virtual

	2005	2006
<b>Mensajería virtual</b>		
Número de clientes	9.246	12.198
Número Alertas Vivas	24.090	33.452
<b>Avisos virtuales enviados</b>		
Móvil, E-mail, buzón IB Directo	570.606	890.674

### Mejora continua

Ibercaja apuesta por la excelencia en su relación con los clientes y hace de la calidad de servicio una de sus señas de identidad. El Modelo de Gestión de Ibercaja está basado en el desarrollo del concepto de Calidad Total y adopta como referencia fundamental el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).

La última medición del nivel de Excelencia de Ibercaja –realizada en diciembre de 2006– ha dado como resultado 470 puntos, lo que le permite acercarse a los 500 puntos EFQM y cumplir uno de sus objetivos estratégicos.

En el capítulo 5 de este Informe, «El Modelo de Gestión», se recogen con detalle las actuaciones que está desarrollando la Entidad en su camino hacia la Excelencia.

### Solvencia

La solvencia constituye uno de los fundamentos 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 coeficiente de solvencia del Grupo Ibercaja se eleva al finalizar este año al **12,92%**, lo que supone una cobertura de los riesgos superior en casi 5 puntos a la mínima exigida.

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 y competitividad

Ibercaja ostenta una posición de liderazgo en sus territorios originarios: Aragón, La Rioja y Guadalajara, una consolidada y expansiva presencia en Madrid, Cataluña y Levante y una progresión favorable en las plazas a las que ha accedido más recientemente.

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 el crecimiento experimentado en el volumen de los recursos gestionados y en el posicionamiento que ocupan en los diferentes rankings sectoriales que a continuación señalamos:

- Ibercaja presentaba a finales de 2006 un fondo entre los 50 más rentables del país de acuerdo con la clasificación que elabora el diario *Cinco Días*. El fondo Ibercaja Sector Inmobiliario se encuentra entre los más rentables de entre los más de 2.600 fondos comercializados en España, con una rentabilidad del 34,92%.
- Los Fondos Ibercaja Ahorro Dinámico e Ibercaja Patrimonio Dinámico ocupan las primeras posiciones dentro de la categoría de Fondos Monetarios Dinámicos en la clasificación que elabora el diario *Expansión*, al igual que el Fondo Mixto de Renta Variable Ibercaja Capital.
- 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 del diario *Expansión* el Plan Ibercaja PIP 3 ha sido el más rentable del país en el ejercicio 2006 dentro de la categoría de mixtos de renta fija. El Plan Ibercaja Nuevas Oportunidades es el más rentable del país dentro de los planes de Renta Variable Internacional a cinco años.

## 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 procedimientos 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**.

Ibercaja ha incorporado en 2006 una serie de mejoras para protegerse ante el fraude, modificando los sistemas de acceso a cajeros y banca a distancia, incorporando recomendaciones de seguridad en las pantallas, remitiendo comunicados informando sobre posibles fraudes, actuando con diligencia ante los ataques de *phishing*, etc.

Para garantizar la seguridad en las oficinas 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 mismas al acceso y comodidad de todas las personas.

Todas las oficinas de Ibercaja tienen instalados elementos de seguridad avanzados que velan por la seguridad de clientes y empleados, para poder minimizar el riesgo de atracos o robos.

En cuanto a la 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 4, «El Gobierno Corporativo».

## Transparencia

Las Normas de Conducta de la Entidad, como se recoge en el capítulo 4 «El Gobierno Corporativo», 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 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 facilitar 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 y en los que quedan reflejadas las condiciones aplicadas.

### Receptividad ante las reclamaciones

Ibercaja valora las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes como una importante fuente de información para detectar errores y rectificar actuaciones. Es, también, una oportunidad que brinda el cliente para darle una satisfacción y reforzar su confianza.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Ibercaja ha establecido un **Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**, ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras.

#### Quejas, sugerencias y reclamaciones atendidas

En el año 2006 se han recibido **1.368 quejas y sugerencias** relacionadas con la atención y la calidad del servicio y **422 reclamaciones**, lo que representa una reducción significativa en relación con el ejercicio anterior.

	2005		2006	
	Número	%	Número	%
<b>Quejas y sugerencias</b> (sin repercusión económica)	1.889	80	1.368	76
<b>Reclamaciones</b> (con repercusión económica)				
Resueltas a favor del cliente	250	51	156	37
Resueltas a favor de la Entidad	237	49	262	62
Reclamaciones pendientes de resolución			4	1
<b>Total reclamaciones</b>	487	20	422	24
<b>TOTALES</b>	2.376	100	1.790	100

El número de **reclamaciones** con relación al número total de clientes de la Entidad registra una *ratio* por cada 1.000 clientes de 0,19 (en 2005 se situó en 0,22).

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 24,51 días para el total de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y en 29,03 días para las Reclamaciones. En el año 2005, estos mismos plazos eran de 27,64 y de 32,54 días respectivamente.

Motivos de las reclamaciones

	2005		2006	
	Número	%	Número	%
Servicios a clientes	144	30	73	17
Operaciones de ahorro e inversión	139	29	64	15
Operaciones de financiación	84	17	131	31
Medios de pago	84	17	61	15
Seguros	15	3	22	5
Varios	21	4	71	17
<b>TOTAL</b>	<b>487</b>	<b>100</b>	<b>422</b>	<b>100</b>

El cliente puede acudir también para tramitar sus quejas y reclamaciones al **Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros** y a los **Organismos Supervisores** en función de la reclamación de que se trate.

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

	Defensor del Cliente		Banco de España		CNMV	
	Número	%	Número	%	Número	%
Favorables al cliente	26	31	12	22	5	14
Favorables a la Entidad	33	40	16	31	24	65
Inadmitidas/archivadas	24	29	4	8	2	5
Pendientes de resolución			20	38	6	16
<b>TOTAL PRESENTADAS</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

El 42% de estas reclamaciones fueron resueltas a favor de la Entidad y el 17% resultaron inadmitidas o archivadas.

En el año 2006 no se ha planteado ninguna reclamación ante la **Dirección General de Seguros**.

### Indicadores GRI G-3 que se responden en este capítulo

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.
- PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
- PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
- PR4 Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
- PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
- PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.
- PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
- PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
- PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.
- AM1 Aspectos sociales de la política de gestión de activos.
- INS1 Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.).
- INS3 Reclamaciones de clientes.

## 11 b. Prácticas laborales y ética del trabajo

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.

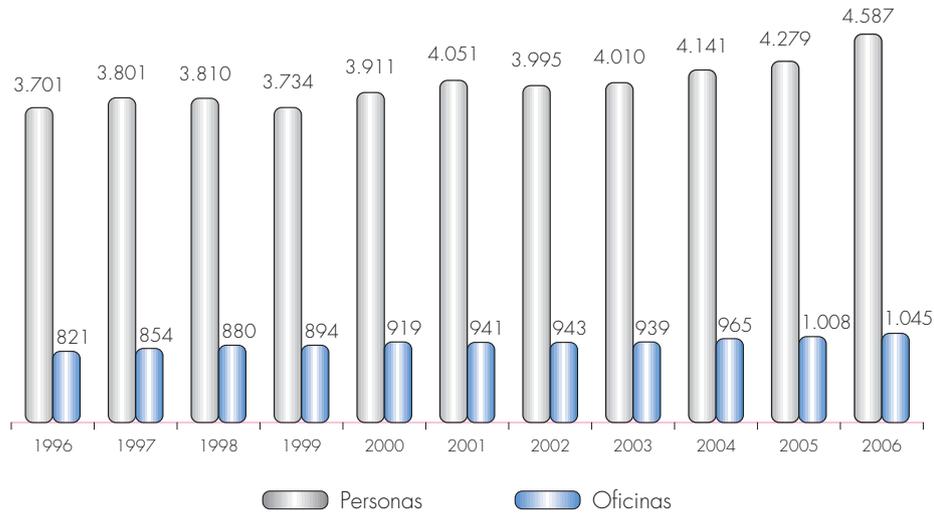
Dando continuidad a los proyectos iniciados en 2005 y siguiendo las directrices del citado plan, este ejercicio se ha caracterizado por la aplicación de una política de personal inspirada en principios de valor añadido y de calidad de servicio, en un marco de mejora continua y de permanente adecuación a las exigencias del negocio, de acuerdo con los principios de respeto a la **legalidad, rigor y diálogo social**.

En este contexto destacamos las siguientes actuaciones:

- Acuerdo de mejoras en el sistema de beneficios sociales **Préstamos de Empleados**.
- Mejoras en la **Ayuda Voluntaria de Estudios** para hijos de empleados.
- Acuerdo sobre mejoras para la **promoción por experiencia de los contratados temporalmente**.
- Acuerdo sobre mejoras en las medidas de **conciliación de vida laboral y familiar**.
- Acuerdo de desarrollo del **Proceso de Elecciones Sindicales 2006**.
- Aplicación del nuevo **Modelo de Evaluación de Desempeño y Competencias** a todos los empleados de la Red.
- Primeras certificaciones de **Asesores Financieros Europeos**.
- Examen de Oposición para el Acceso a Nivel X y nueva Convocatoria de Oposiciones Internas para el acceso a Nivel VIII.
- Plan de Formación y Entrenamiento 2006. Inicio de la Formación dirigida a Jefes y Responsables de Servicios Centrales: Proyecto Brújula.
- Consolidación de **Ibercampus**: se multiplica la oferta de cursos breves e inicio de la formación multimedia.
- Plan de **Carreras profesionales en Negocio de Empresas y en Servicios Centrales**.
- Jubilaciones parciales.

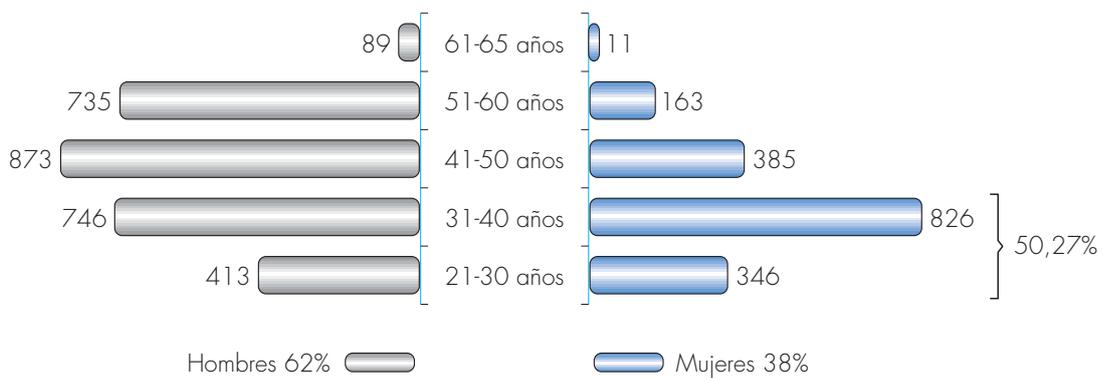
## La plantilla de Ibercaja

### Evolución de la plantilla



De los 4.587 empleados a 31 de diciembre de 2006 el 97% lo son con contrato indefinido.

### Distribución de la plantilla por sexos y tramos de edad



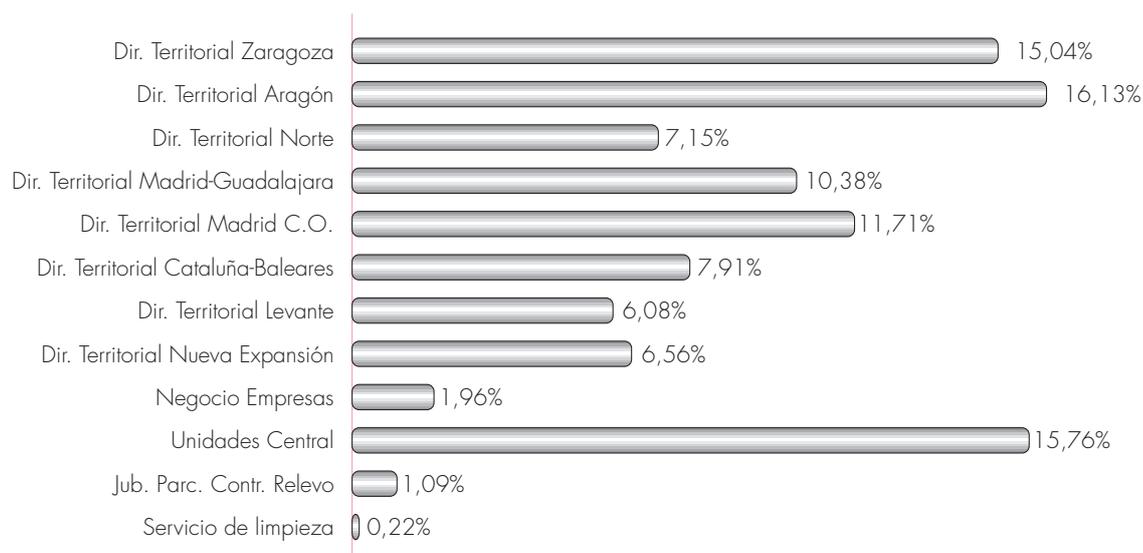
La presencia de mujeres pasa del 38% al 50,27% en tramos de edad inferiores a 40 años.

### Distribución geográfica de la plantilla

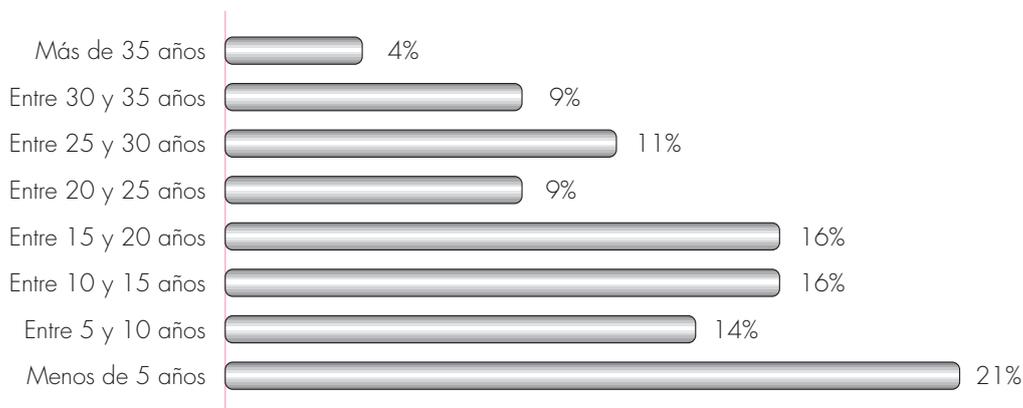
Actualmente, la plantilla desarrolla su actividad en las 50 provincias que componen el territorio nacional.

La distribución de la plantilla de Ibercaja en su Red de Oficinas y Servicios Centrales se configura tal como muestran los siguientes gráficos:

#### Distribución de la plantilla por territoriales



#### Distribución de la plantilla por tramos de antigüedad



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 eleva a 16 años, más de 1.100 empleados (25% de la plantilla) ya ha cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

El 55% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio. En las incorporaciones efectuadas en los dos últimos años este porcentaje es del 84%.

El desglose de la plantilla por niveles se encuentra disponible en el capítulo II «Documentación legal» del Informe Anual 2006.

## Creación de empleo estable

En el año 2006 se han incorporado 397 nuevos empleados con contrato indefinido. El 40% de estas contrataciones ha sido de mujeres. La creación de empleo estable en Ibercaja en 2006 ha representado un incremento del 78% respecto al año anterior. Estas nuevas contrataciones suponen un rejuvenecimiento de la plantilla, cuya edad media se ha reducido a 41 años, cifra inferior a la media sectorial.

En los últimos 10 años la Caja ha incrementado su plantilla en términos netos en 886 personas, 308 sólo en el último año, lo que supone un incremento del 7,2% respecto al año anterior y refleja una línea de continuidad y sostenibilidad en la creación de empleo en la Caja.

Prueba de la estabilidad de la contratación y de la permanencia en el empleo es la tasa de retención de empleados, situada en Ibercaja en el 99,21%.

### Distribución de bajas por tramos de edad

	21-30 años	31-40 años	41-50 años	61-65 años	Total
Total general	18	14	1	1	34

El total de bajas corresponde a empleados destinados en Red de Oficinas.

### Distribución de bajas por sexo

Hombres	Mujeres	Total
26	8	34

Durante el ejercicio 2006 se han jubilado por cumplimiento de la edad reglamentaria 7 empleados.

## Proceso de jubilaciones parciales

De acuerdo con la legislación vigente, Ibercaja ha facilitado el acceso a la modalidad de jubilación parcial con contrato de relevo a **46 empleados**, con una reducción de jornada al 15%.

## 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 **rigor, transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades**. 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.

De acuerdo con estos principios, la mayor parte de las contrataciones se realizan a través de Ofertas Públicas de Empleo publicadas en la página web corporativa [www.ibercaja.es](http://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 2006 han sido gestionados desde la página web de Ibercaja más de 37.800 currículos, 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 la Entidad, permitiendo la aplicación de pruebas a estudiantes y su selección para la realización de prácticas en Ibercaja. En la actualidad se tienen concertados 39 Convenios de Cooperación con Universidades.

Un total de 317 estudiantes universitarios han efectuado prácticas en las Oficinas de Ibercaja en 2006, recibiendo al final de las mismas una compensación económica en concepto de «bolsa de estudio».

## Desarrollo profesional

### Aplicación del nuevo modelo de Evaluación del Desempeño y Competencias

En 2006 se ha iniciado el nuevo sistema de Evaluación y Desempeño que ha permitido evaluar al 80% de la plantilla (Red de Oficinas) de acuerdo con el sistema que se describe a continuación:

#### Evaluación 180°

- Empleado a sí mismo (autoevaluación).
- Responsable a su equipo.
- Análisis de discrepancias.
- Reunión conjunta. Análisis y compromiso mutuo sobre acciones de mejora.

El nuevo sistema está soportado por una novedosa plataforma tecnológica que ha permitido por vez primera la distribución y cumplimentación de los cuestionarios de evaluación

on-line. Además está permitiendo efectuar seguimientos, obtener información sobre distintos perfiles y personas, detectar necesidades específicas por puesto y, en un futuro próximo, ajustar la oferta formativa y de entrenamiento para aquellos empleados que lo precisen.

A pesar de que la evaluación ha tenido un carácter voluntario para el evaluado (autoevaluación), el índice de participación obtenido fue del 89%, lo que ha permitido obtener una información transparente y objetiva con un mayor conocimiento de los puntos de coincidencia o discrepancia entre evaluado y evaluador.

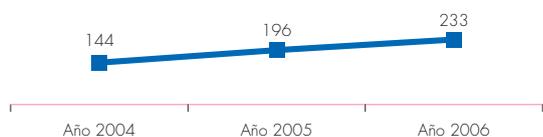
Tras la emisión y distribución de informes de feedback, los evaluados mantuvieron entrevistas de consenso con su superior jerárquico, en las que se definieron acciones concretas de mejora.

Muestra previa (fase identificación)	<b>1.350 empleados</b>
Personas evaluadas	<b>2.430 empleados</b>
Evaluadores	<b>756</b>
Cuestionarios cumplimentados (evaluado y evaluador)	<b>4.468</b>
Planes de acción recibidos	<b>169</b>
Índice de participación	<b>89%</b>

### Desarrollo profesional

En 2006 se han efectuado un total de **495** nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas (incrementando en 26% la cifra del año anterior) y **147** nombramientos de Gestores de Clientes.

Evolución nombramiento directores



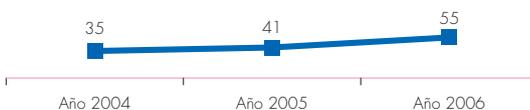
Evolución nombramiento subdirectores



Evolución nombramiento gestores



Evolución nombramiento responsables agencia rural



Por otra parte se realizaron **821 promociones de ascenso de Nivel**. Además fueron atendidas **27 solicitudes de traslado** a distintos centros de trabajo a petición propia de los empleados.

### Oposiciones internas

#### *Acceso a Nivel X*

Mejorando lo establecido en el Convenio Colectivo, en octubre de 2005 fueron convocadas un total de 30 plazas, a las que concurrieron empleados con contrato indefinido, con al menos 2 años de antigüedad en la Entidad a 31 de diciembre de 2005.

Se presentaron al examen un total de 198 empleados. El proceso permitió la promoción de los **30 empleados** que obtuvieron las mejores puntuaciones.

#### *Acceso a Nivel VIII*

El Consejo de Administración de la Entidad tomó el acuerdo de convocar **30 plazas** para el acceso a Nivel VIII, mejorando lo establecido en Convenio Colectivo (24 plazas). Tras la publicación de la convocatoria en Información Diaria se han recibido **488** solicitudes.

### Carreras profesionales

#### *a) Plan de Carrera Profesional en Negocio de Empresas*

De acuerdo con la nueva estructura funcional de Negocio de Empresas se diseñó un plan de carrera profesional dirigido a los empleados que ocuparan estos puestos de acuerdo con las funciones de los nuevos puestos definidos en la misma.

El Plan de Carrera para Gerentes y Gestores de Negocio de Empresas pretende dar una cierta estabilidad y permanencia en este segmento de actividad, considerando el conocimiento del mismo, su específica formación y la orientación al tipo de negocio que se pretende alcanzar, un valor añadido que justifica la necesidad de esta carrera profesional.

#### *b) Plan de Carrera Profesional en Servicios Centrales*

Cumpliendo otro de los compromisos adquiridos en el Plan Estratégico de la Entidad, se encuentra ya definido el Plan de Carreras Profesionales para las siguientes áreas: Desarrollo Organizativo, Inversiones Crediticias, Mercado de Capitales y Recursos Humanos. Los distintos puestos existentes en las citadas áreas se han agrupado teniendo en cuenta las características de cada Unidad y sus funciones, definiendo para cada una de ellas unos **perfiles funcionales**.

En reuniones mantenidas con miembros de las diferentes secciones sindicales se informó en detalle del contenido de dichas carreras.

## 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 estructurado en programas, como respuesta a las necesidades formativas detectadas tanto en red de oficinas, como en unidades de central, considerando a los diferentes colectivos que integran Ibercaja.

El Plan de Formación diseñado para el año 2006 pretende:

- Apoyar la consecución de los objetivos del Plan Estratégico.
- Desarrollar prioritariamente las *competencias clave de orientación al cliente, negocio y habilidades directivas* como apoyo al crecimiento de Ibercaja.

Se ha diseñado de acuerdo a las necesidades de formación del empleado en distintos momentos de su desarrollo profesional: a la firma de su primer contrato, al acceder a un nuevo puesto, cuando precisa una actualización o adaptación al puesto y para la asunción de las nuevas responsabilidades futuras.

Como consecuencia de ello, la propuesta formativa para el año 2006 se basa en la definición de distintas *escuelas clave* y por extensión a los distintos segmentos de negocio.

### Evolución del gasto de formación de empleados

Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006
1.318.629	1.316.593	1.508.267	2.998.225	2.922.619

### Inicio del Programa Brújula para Servicios Centrales

En el mes de septiembre de 2006 se inició la fase 1 del programa de formación dirigido a Jefes y Responsables de Servicios Centrales, con el que se pretende facilitar a éstos las claves para desarrollar sus funciones gerenciales de manera óptima.

#### Asistencias al programa

Grupo	Participantes
Jefes	61
Responsables con equipos	45
Responsables sin equipos	46
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>

## Consolidación de Ibercampus

Ibercampus es el entorno de formación y aprendizaje on-line del colectivo de empleados de Ibercaja. Sus contenidos están vinculados al negocio financiero, a los valores y a la cultura corporativa, a la adquisición de habilidades en procedimientos de trabajo, a la actualización de conocimientos, etc.

Esta formación se ofrece bajo la forma de:

- **Cursos**, que ofrecen contenidos amplios y, por tanto, son de duración considerable en cuanto a su realización.
- **Píldoras de conocimiento**, acciones de contenido más reducido, estructuradas en torno a preguntas y cuya metodología de realización siempre es la misma.

Ibercampus inició su andadura en 2005 con contenidos muy prácticos elaborados por expertos internos. En 2006 se ha multiplicado la oferta formativa incluyendo en el catálogo cursos multimedia que están siendo altamente valorados por los empleados.

## Formación como Asesor Financiero Europeo

En 2005 se inició 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.

A lo largo de 2006 más de 440 empleados han recibido la formación necesaria para la obtención del título de **Asesor Financiero Europeo (EFA-NIVEL II)** y el **Diploma de Agente Financiero (EFA-NIVEL I)** otorgados por la Asociación Europea de Planificación Financiera (EFPA). En la actualidad 157 empleados están realizando el curso.

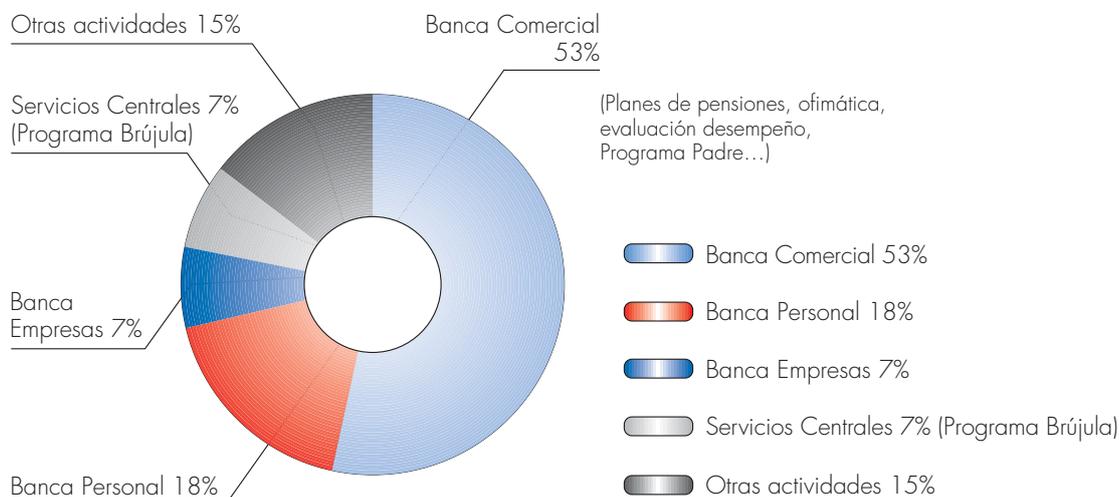
Titulación (número de empleados con esta titulación a diciembre de 2006)	Aptos	% Aptos
Asesor Financiero Europeo-EFA Nivel II	104	85,95
Agente Financiero-EFA Nivel I	167	91,25

## Datos de formación del año 2006

Las actividades realizadas por Formación se han materializado en un total de **6.382** asistencias o participaciones en cursos y actividades. El total de horas impartidas asciende a **118.917** (aproximadamente el 22% se ha realizado a distancia).

El número de empleados distintos participantes en dichas actividades formativas fue de **2.237** (49% de la plantilla).

La formación presencial se estructuró de acuerdo a los siguientes programas:



## 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 las 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 2006 el 66% de los empleados de Red han percibido retribución por este concepto. Si además tenemos en cuenta otros incentivos variables vinculados a determinadas campañas comerciales percibidos por empleados de Red sin cargo directivo, el porcentaje se eleva hasta el 89%.

Se han incrementado, en este año, con un 5% aproximadamente los importes que sirven de base para el cálculo del pago de retribución variable.

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Año 2006, en euros (Indicador EC 5 del GRI)

**Salario Ibercaja Nivel XIII** 16.807,80 euros      **Salario Mínimo Interprofesional** 7.572,60 euros

## 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 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, consiste 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 2006 se han beneficiado de estas ayudas un total de 46 empleados (21.603 euros).

### 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. Desde 1992 Ibercaja viene complementando y mejorando esta ayuda, fijando anualmente el Consejo de Administración de la Entidad el importe de la misma.

Estas ayudas, que se hacen extensivas a los hijos de los empleados fallecidos o jubilados han supuesto que, durante el año 2006, se hayan beneficiado de las mismas hasta un total de 1.486 hijos de empleados, por un importe total de 1.457.069 euros.

### Operaciones de financiación

Ibercaja, dando respuesta a uno de los factores susceptibles de mejora detectado en el Estudio de Clima Laboral realizado en el año 2005, firmó un acuerdo en marzo de 2006 con las Secciones Sindicales ACI, ATIC, CC.OO. y CSICA, mejorando tanto las condiciones de los préstamos a empleados establecidas en el Convenio Colectivo para los años 2003-2006, como en el Acuerdo de 25 de junio de 2004 que ya mejoraba el citado Convenio.

Existen también mejoras puntuales en operaciones de consumo a favor del colectivo de Jubilados de la Caja.

Durante el año 2006 se han aprobado 1.359 operaciones de préstamo a empleados, por un importe total de 103.734.000 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 la Entidad, en base a ello, los siguientes seguros a favor del personal: Seguro de Vida, Seguro de Fallecimiento por accidente, Seguro por Fallecimiento en desplazamiento profesional y Seguro por Incapacidad permanente, con diferentes niveles de indemnización y coberturas.

#### Seguro de daños a vehículos

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.

#### 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.

#### 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 en el año 2006 han participado 666 empleados.

## 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.

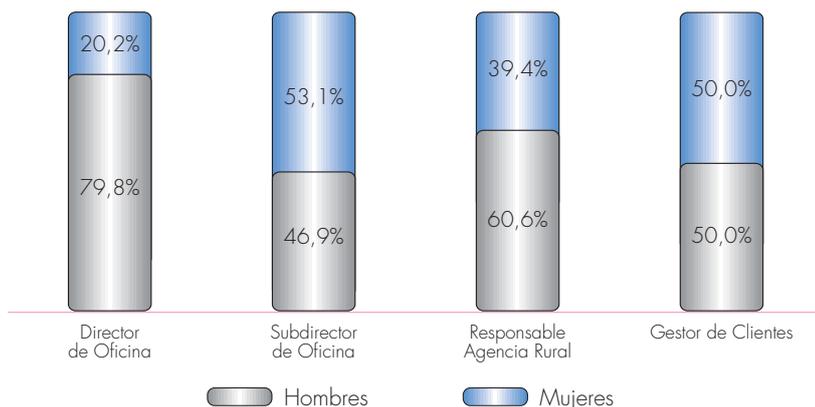
Ibercaja cuenta en la actualidad con profesionales de más de 10 nacionalidades distintas, muchos de ellos recientemente incorporados a la Entidad.

El desarrollo profesional en 2006 se ha efectuado en plenas condiciones de igualdad, teniendo en cuenta que la representación femenina es del 38%.

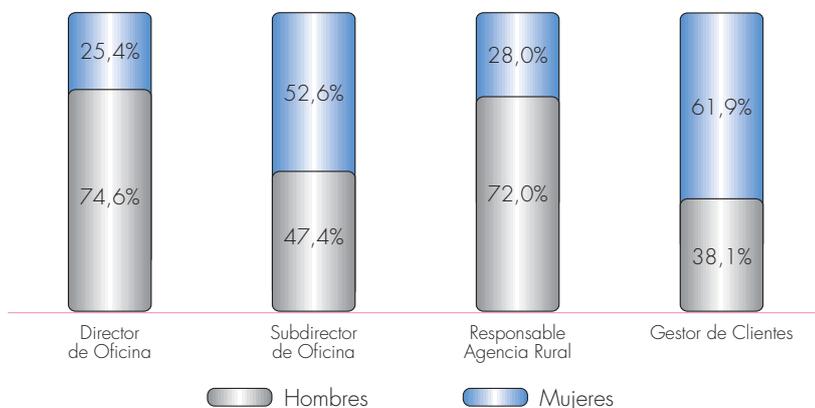
Los puestos de **Subdirector de Oficina** y **Gestor de Clientes** son los que mayoritariamente solicitan las mujeres y, consecuentemente, los que han sido cubiertos en mayor número por éstas.

Se observa absoluta coherencia entre el porcentaje que representa el número de vacantes solicitadas y el porcentaje de puestos cubiertos por los distintos sexos.

### Vacantes solicitadas



### Vacantes concedidas



## 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.

Dado que estas mediciones requieren de una cierta periodicidad, en 2006 se decidió realizar un seguimiento del Clima Laboral con una muestra de la Entidad. En esta ocasión, se realizó un pequeño estudio de naturaleza cualitativa, a través de reuniones de grupo en las que participaron empleados de distintos ámbitos de la organización (Administrativos, Directivos, Técnicos, etc., de diferentes áreas geográficas).

Con el debate suscitado en los grupos de trabajo se pusieron de manifiesto los aspectos que, como trabajadores de Ibercaja, satisfacen y son valorados como positivos así como aquellas cuestiones que preocupan y que servirán de base para acometer acciones de mejora.

Junto con el Estudio realizado en 2005, esta acción ha permitido la aproximación a la realidad de la satisfacción laboral de los profesionales de la Caja y realizar una primera valoración de las acciones de mejora implementadas tras la realización del Estudio.

## Conciliación de la vida laboral y personal

Entre los resultados del Estudio de Clima Laboral realizado en el año 2005 aparecía la necesidad de conciliar la vida laboral y familiar como uno de los factores de mayor influencia en el bienestar profesional.

Por ello, como una acción de mejora derivada del citado Estudio y sobre la base de las normativas legal y convencional actualmente en vigor, la representación de la Entidad y de las Secciones Sindicales ACI, ATIC, CC.OO., CGT, CSICA y UGT firmaron un Acuerdo en junio de 2006, aprobado posteriormente por el Consejo de Administración.

Este Acuerdo supone la mejora y ampliación de las medidas vigentes hasta el momento con la pretensión de que las mismas, además de ayudar en la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados, constituyan un elemento diferenciador de nuestra Entidad.

Las mejoras que se contemplan en el Acuerdo se refieren a:

- Permisos por causas familiares.
- Permiso por lactancia.
- Excedencia por maternidad y para el cuidado de familiares.
- Reducción de jornada para cuidado de menores y disminuidos físicos y psíquicos.
- Cambio de puesto de trabajo por razón de embarazo.
- Traslado temporal por causas familiares.

- Vacaciones no disfrutadas por causa de maternidad.
- Compromiso de sustitución en oficinas.
- Situaciones de violencia de género.
- Adopciones.
- Fecundación asistida.

Al objeto de realizar un seguimiento de las medidas recogidas en este Acuerdo, se crea una comisión constituida por representantes de la Caja y de las secciones firmantes del mismo.

## 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 históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por el citado Convenio.

En esta línea, durante el año 2006 se han alcanzado acuerdos sobre Operaciones de Préstamos de los empleados, Conciliación de la vida familiar y profesional, Promoción Profesional, aspectos relacionados con el Proceso Electoral Sindical que se llevó a cabo a finales de dicho año y Plan de Pensiones de los empleados, acuerdos todos ellos que superan notablemente las medidas establecidas en la normativa aplicable al respecto y que, en muchos casos, dan respuesta a diferentes necesidades de mejora que se detectaron en el estudio del clima laboral llevado a cabo durante el año 2005.

Tras las elecciones celebradas en el último trimestre del año, 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.

En el proceso de renovación de los representantes sindicales participaron 2.633 empleados de los 3.268 con derecho a voto, lo que supone el 80,6% de participación. Se eligieron un total de 125 representantes de los cuales 109 son miembros de 10 comités de empresa y 16, delegados de personal.

Al final del año 2007 está previsto que se realice el proceso electoral para elegir el Comité de Empresa de la provincia de Madrid, en el que previsiblemente participarán alrededor de 700 empleados y se elegirán 17 representantes.

Secciones Sindicales: 5

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

Comités de Empresa: 10

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

Delegados de personal: 16

Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos (Indicador LA5 del GRI).

Se cumple lo estipulado en la legislación vigente.

### Participación en Órganos de Gobierno

Como se ha puesto de manifiesto en el capítulo 4 «El Gobierno Corporativo», los empleados están representados en los Órganos de Gobierno de la Entidad, de los que forman parte con la siguiente participación:

- 11 Consejeros en la Asamblea General
- 1 Vocal en el Consejo de Administración
- 1 Vocal en la Comisión de Control
- 1 Vocal en la Comisión Ejecutiva

Para facilitar la labor de información de los representantes legales de los empleados, Ibercaja pone a disposición de todas las Secciones Sindicales y de los Comités de Empresa la Intranet corporativa con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

### 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 la 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

Para prestar apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se cuenta con un Servicio de Prevención propio que está constituido como unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado RSP.

Para el desarrollo de aquellas actividades preventivas necesarias que no son asumidas directamente a través del Servicio de Prevención propio, se cuenta con el apoyo de un Servicio de Prevención ajeno acreditado por la entidad laboral competente.

### Datos sobre absentismo laboral

	2005	2006
Muertes por accidente laboral	0	0
Absentismo por enfermedad (horas)	186.943	219.310
Absentismo por enfermedad (días)	42.487	47.676
Absentismo por accidentalidad (horas)	4.259	5.897
Absentismo por accidentalidad (días)	968	1.282
Absentismo por maternidad (horas)	65.453	49.418
Absentismo por maternidad (días)	14.229	10.743

### 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.

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.

## Curso de Prevención de Riesgos Laborales

En el año 2006 se ha incorporado a Ibercampus un curso dirigido a todos los empleados sobre **Prevención de Riesgos Laborales**, cuyo objetivo es aportar conocimientos básicos sobre este asunto, tiene una duración aproximada de una hora y permitirá adquirir la formación e información básica en prevención de riesgos laborales, para minimizar los riesgos y mejorar las condiciones de trabajo.

Además del curso, también puede consultarse la información y recomendaciones que sobre riesgos laborales hay alojada en la Normativa interna.

### Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.
- EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- EC7 Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
- LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
- LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
- LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
- LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
- LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.

- LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
- LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
- LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
- LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
- LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
- LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
- LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
- LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.
- HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
- HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
- INT 1 Política de RSC en el seno de la de RR.HH. (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.).
- INT 2 Rotación de empleados y creación de empleo.
- INT 3 Satisfacción de empleados.
- INT 6 Ratio salarial hombres/mujeres.
- INT 7 Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.).

## 11 c. Derechos Humanos

En España la Declaración Universal de los Derechos Humanos tiene rango constitucional y está integrada en el artículo 10 de su Constitución.

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el ámbito nacional y sus Principios Fundacionales, su Sistema de Gobierno Corporativo, su Modelo de Gestión y la Acción Social ponen de manifiesto la identificación y apoyo de la Entidad a la declaración de la **Guía del Pacto Global**:

*«... la responsabilidad de respetar los derechos humanos no le corresponde sólo a los gobiernos o a los Estados soberanos. Los derechos humanos son importantes tanto para los individuos como para las organizaciones que los individuos crean. La comunidad empresarial tiene la responsabilidad de hacer que se respeten los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en su esfera de influencia más amplia. Como mínimo las empresas deben esforzarse por garantizar que sus actividades se llevan a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en el país en el que desarrollan su actividad».*

Para reafirmar ese compromiso y hacer públicas sus actuaciones y progresos, el Consejo de Administración de Ibercaja, en la sesión celebrada en el mes de marzo de 2006, aprobó la adhesión de la Entidad a los diez principios promovidos por el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción**.

En la carta de presentación de este Informe, suscrita por el Presidente y el Director General de la Entidad, Ibercaja manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en su texto se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2006 y se cuantifican los resultados alcanzados empleando los Indicadores elaborados por el **Global Reporting Initiative G-3**.

Este Informe de Responsabilidad Corporativa (año 2006) se presenta al Pacto Global como primer **Informe de Progreso** del Grupo Ibercaja.



## Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

### Derechos Humanos

#### Principio UNO

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

#### Principio DOS

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

### Relaciones laborales

#### Principio TRES

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### Principio CUATRO

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

#### Principio CINCO

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

#### Principio SEIS

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

### Medio ambiente

#### Principio SIETE

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

#### Principio OCHO

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

#### Principio NUEVE

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Lucha contra la corrupción

#### Principio DIEZ

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

Direcciones web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

- [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)
- [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## Ibercaja y los Principios uno y dos sobre Derechos Humanos

Las Cajas de Ahorros, como vienen recogiendo los sucesivos convenios colectivos del sector, se han comprometido a no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de las personas que trabajan en dichas instituciones, ni de sus clientes.

Por su parte, el carácter social de la actividad financiera de Ibercaja y las actuaciones que realiza su Obra Social y Cultural están enfocadas a evitar cualquier tipo de exclusión o discriminación, a favorecer la cohesión social y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En ese sentido, Ibercaja cumple rigurosamente todas las disposiciones legales y laborales orientadas a preservar los derechos de los ciudadanos, a evitar la discriminación de cualquier naturaleza, la explotación laboral y el trabajo infantil y forzoso. Cabe destacar que la Institución no se ha visto involucrada en ningún incidente que pudiera atentar contra los derechos humanos.

La Entidad trata de trasladar y hacer partícipe de este compromiso de respeto por los derechos humanos a las personas, empresas e instituciones con las que se relaciona, incorporando la salvaguarda de los mismos en la toma de decisiones de inversión y financiación de proyectos y en sus relaciones con los clientes y proveedores.

Así, hay que señalar que dentro de los Planes de Empleo que gestiona Ibercaja Pensiones es destacable la incorporación de cláusulas como «**se invertirá en empresas socialmente responsables**» y «**no invertir en corporaciones del sector armamentístico**».

Por otra parte, en Ibercaja se rechazan todos aquellos proyectos de financiación o de inversión que no cumplan la legislación vigente en materia medioambiental o condiciones laborales, o que puedan vulnerar algún aspecto relacionado con la dignidad de las personas o el medio ambiente.

### Los Derechos Humanos en la relación de Ibercaja con sus proveedores

Los proveedores proporcionan los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que precisa Ibercaja para desarrollar su actividad. Son, por tanto, pieza clave en la estrategia empresarial de la Caja.

La política de compras de Ibercaja se basa en un riguroso respeto de la Entidad con sus proveedores y se rige, entre otros, por los siguientes criterios:

- Máxima calidad del producto y servicio.
- Condiciones económicas, capacidad de respuesta y resolución de incidencias.
- Experiencia en la relación y prestigio en el mercado.
- Concurrencia y transparencia en la elección.
- Diversificación de suministradores.
- Valoración de las políticas desarrolladas por las compañías en cuestiones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos (adhesiones a acuerdos internacionales, certificaciones de calidad, medioambientales, etc.).
- Apoyo a las pequeñas y medianas empresas, a las de contenido social y a las que favorezcan la cohesión territorial de las zonas en las que la Caja desarrolla su actividad.

Los objetivos que se persiguen con esta política son los siguientes:

- Conseguir optimizar calidad, coste y prestaciones.
- Observar un estricto cumplimiento de las condiciones pactadas.
- Evitar las posiciones de dominio.
- Contribuir al desarrollo de las empresas suministradoras.
- Hacer partícipes a los suministradores de los compromisos asumidos por la Entidad con los derechos humanos, el medio ambiente y la sociedad.

Las normas internas de la Entidad establecen la obligación de evaluar objetivamente todas las propuestas recibidas, que exista concurrencia de ofertas y que se evite cualquier tipo de discriminación en la elección. Existen, también, sistemas de control conjunto de las relaciones para salvaguardar estos principios y se realizan auditorías para garantizar su cumplimiento.

Para favorecer la diversificación de los suministros y evitar cualquier posición de dominio, Ibercaja ha mantenido activos 3.302 proveedores en 2006, ascendiendo el importe total de compras a 175.318.734 euros. Ninguno de ellos ha superado el 10% del importe total y el grado de cumplimiento de los acuerdos establecidos ha sido del 100%.

Es política de la Entidad realizar los aprovisionamientos en las zonas en las que realiza su actividad contribuyendo, de ese modo a su desarrollo y a la cohesión territorial. En 2006 el 99,78% de los proveedores y el 99,97% de las compras se han realizado a empresas nacionales.

Cumpliendo uno de los compromisos asumidos en su Informe de Responsabilidad Corporativa de 2005, Ibercaja ha incluido dos nuevas cláusulas en los contratos a suscribir con los proveedores en los que manifiestan asumir los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevarlos a la práctica en su organización e impulsar su cumplimiento en la cadena de suministradores.

### **Prácticas de seguridad**

Ibercaja contrata los servicios de seguridad a empresas homologadas por el Ministerio de Interior, cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada en la que se establece una intensa intervención en la organización y desarrollo de las actividades de estas empresas por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que tienen la misión constitucional de proteger los derechos fundamentales de todos los ciudadanos y garantizar su seguridad.

La citada Ley recoge en su régimen sancionar actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves.

## Ibercaja y los Principios tres, cuatro, cinco y seis sobre Relaciones Laborales

En el capítulo 11 b de este Informe, «Prácticas laborales y ética del trabajo», se recogen de forma amplia y detallada las actuaciones de la Entidad con sus empleados, los procesos de selección, formación, beneficios sociales, etc. Hay mención expresa a sus relaciones laborales y sindicales, señalando que en este año 2006 se ha realizado un proceso de renovación de representantes legales de los empleados. Igualmente se detallan las cuestiones relativas a la seguridad y prevención de riesgos laborales.

## Ibercaja y los Principios siete, ocho y nueve sobre Medio Ambiente

La actividad propia de Ibercaja no produce impactos significativos en el medio ambiente pero la Entidad está plenamente comprometida con su protección y lo pone de manifiesto financiando y participando en proyectos de desarrollo de energías alternativas, implantando en la organización un sistema de gestión ambiental y contribuyendo, a través de su Obra Social y Cultural, a su defensa y recuperación.

En el capítulo 10, «La dimensión ambiental», de este Informe se describen las actuaciones realizadas por Ibercaja durante el año 2006 encaminadas a la preservación de Medio Ambiente.

## Ibercaja y el Principio diez sobre Lucha contra la corrupción

Ibercaja está plenamente comprometida en la lucha contra la corrupción, el blanqueo de capitales, la extorsión y el soborno. Para ello tiene establecidos en la organización los procedimientos de detección, sistemas de control y protocolos de actuación a los que se hace expresa referencia en el capítulo 4 «El Gobierno Corporativo» de este Informe.

### Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
  - 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
  - 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.
  - 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización de los mismos en la elaboración de la memoria.
  - EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
  - HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
  - HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.
  - HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
  - HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
  - HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
  - HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
  - HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.
  - HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.
  - SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
  - SUP 1 Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales).
  - SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
  - CSR4 Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.).
- Otros indicadores relacionados con los Principios del Pacto Mundial se encuentran contestados y señalados en los capítulos correspondientes.

## 12. La Obra Social y Cultural de Ibercaja

Ibercaja, como Caja de Ahorros, destina una parte importante de sus excedentes a atender las principales demandas sociales siendo éstas las que determinan la orientación de sus actividades ya sea en el campo de la cultura, la sanidad, la exclusión social, la investigación y educación, el patrimonio histórico o el medio ambiente.

A través de las actividades que destacamos a continuación, la Obra Social y Cultural quiere dar respuesta a las necesidades emergentes de una sociedad dinámica y compartir esfuerzos con otros agentes para que las iniciativas que se emprenden desde nuestra entidad alcancen un máximo de rentabilidad social.

La Asamblea General de la Entidad aprobó la asignación de **51,5 millones** de euros a las actividades de la Obra Social y Cultural correspondientes al ejercicio 2006, un **27% más** que para el ejercicio de 2005.

El presupuesto total se ha distribuido, entre las siguientes grandes áreas:

	2005	2006
Acción cultural y tiempo libre	14.875.650	16.367.774
Educación, investigación y fomento de empleo	10.497.600	10.480.964
Asistencia social y sanitaria	8.176.950	12.174.778
Fundación Ibercaja	3.001.050	3.000.000
Patrimonio histórico y medio ambiente	3.948.750	7.106.608

### Acción Cultural

Para Ibercaja es fundamental contribuir a la cultura y la educación en todos los lugares en los que opera. Esto comporta una amplia gama de actividades como conciertos, exposiciones, espacios dedicados a nuevas tendencias, espectáculos teatrales, actividades didácticas para colegios y centros de enseñanza.

Desde la Obra Social y Cultural se hace un esfuerzo para que estas manifestaciones culturales lleguen al mayor número de población posible, buscando propuestas que sean accesibles para todos.

### Educación, Innovación e Investigación

La promoción del conocimiento, las ideas, las personas y sus capacidades, la innovación al servicio de la ampliación de oportunidades y el fomento de la investigación multidisciplinar son los objetivos que persigue Ibercaja a través de su Obra Social y Cultural, respaldando el esfuerzo del mundo científico e investigador y su decisiva aportación al presente y futuro de la sociedad. De esta manera, la Obra Social y Cultural contribuye a fomentar el progreso social mediante su participación en diversos proyectos de Investigación y Desarrollo.

## Asistencia Social

La trayectoria de la Obra Social y Cultural de Ibercaja se ha caracterizado por la especial sensibilidad hacia las necesidades de personas con dependencias, mayores, inmigrantes, países en vías de desarrollo y, en general, de todos los colectivos que se encuentran en riesgo de exclusión social. La Entidad trabaja por la mejora de la calidad de vida y el bienestar social.

## Medio Ambiente y Patrimonio Histórico

Ibercaja asume la importancia fundamental que tiene la defensa y el respeto al Medio Ambiente y continúa trabajando por la conservación de la naturaleza y el fomento del desarrollo sostenible. A través de la Obra Social y Cultural, la Caja colabora en la realización de proyectos que impulsan la formación y sensibilización medioambiental y la eficiencia en el uso de los recursos naturales.

Las acciones de conservación y difusión del Patrimonio Histórico pretenden preservar las manifestaciones artísticas y culturales, promocionar el legado histórico para el disfrute de todos y dinamizar nuestra economía al aportar nuevos atractivos para el desarrollo del turismo cultural.

## Tercer Mundo

La Obra Social y Cultural de Ibercaja destina el 0,7% de su presupuesto a respaldar económicamente programas de desarrollo en diferentes países del Tercer Mundo. Durante el presente ejercicio, se ha ayudado a más de una treintena de asociaciones y fundaciones cuyo objetivo ha sido reforzar la cooperación internacional e impulsar el desarrollo de los países más desfavorecidos.

## Informe de actividades de la Obra Social y Cultural

Recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por Ibercaja. Forma parte del informe anual 2006 con el mismo título y numeral romano IV. Se puede acceder al mismo a través de la web corporativa.

**Indicadores GRI G-3 a los que se da respuesta en este capítulo**

- 1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.
- EC 1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
- EC 2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
- EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
- EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
- EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.
  - SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
  - SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».
- SOC 1 Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión).
- IB3 Transacciones con alto contenido socio-medioambiental.

## Anexo I

### Glosario de términos y acrónimos:

**ADSL:** (Asymmetric Digital Subscriber Line). Sistema asimétrico de transmisión de datos sobre líneas telefónicas.

**Alianza europea sobre la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE):** Es una iniciativa promovida en marzo de 2006 por la Comisión Europea con el ánimo de contar con la adhesión de empresas de todos los estados miembros para la promoción de la RSE en Europa.

**Benchmarking:** Técnica utilizada para medir el rendimiento de un sistema en comparación con algún parámetro de referencia.

**CECA:** Confederación Española de Cajas de Ahorros.

**Chip EMV:** Sistema que aporta mayor seguridad en las transacciones de medios de pago.

**CNMV:** Comisión Nacional del Mercado de Valores.

**Cobertura de la morosidad:** Relación entre los fondos constituidos para la cobertura del riesgo de crédito (fondo específico y fondo genérico) y el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio.

**Coefficiente de solvencia:** Relación entre los recursos propios y los distintos activos ponderados por su nivel de riesgo de acuerdo a la Circular 5/93 del Banco de España. El Banco de España establece que el coeficiente de solvencia debe estar por encima del 8%.

**Crisotilo:** Fibra mineral de propiedades aislantes.

**Desintermediación:** Recursos gestionados fuera de Balance (fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros de ahorro...).

**Eficiencia:** Capacidad de generar el máximo de resultados con el mínimo de recursos.

**ETT:** Empresa de Trabajo Temporal.

**EXPOZARAGOZA 2008:** Exposición Internacional «Agua y Desarrollo Sostenible» que se celebrará en Zaragoza en el año 2008.

**Formación on-line:** Sistema de formación a través de Internet.

**Gases efecto invernadero:** Contaminantes gaseosos liberados a la atmósfera a través de la incineración de combustibles fósiles y otros medios.

**Global Reporting Initiative (GRI):** Iniciativa creada con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. Su web es [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**I-mode:** Conjunto de tecnologías y protocolos diseñados para poder navegar a través de mini páginas diseñadas específicamente para dispositivos móviles.

**Índice de eficiencia:** Representa la capacidad de los ingresos para absorber los gastos de explotación en que se ha incurrido. Cuanto menor sea este índice, más eficiente es la organización.

**Intranet:** Red informática privada por la que se transmite información.

**Leasing (arrendamiento financiero):** Operación financiera que permite a los empresarios (denominados arrendatarios financieros) obtener bienes mediante un crédito otorgado por una entidad financiera (arrendador financiero).

**Margen de Explotación:** Margen Ordinario + Otros productos de explotación – Gastos de personal – Otros gastos generales de administración – Amortizaciones – Otras cargas de explotación.

**Margen de Intermediación:** Intereses y rendimientos asimilados – Intereses y cargas asimiladas + Rendimiento de instrumentos de capital.

**Margen Ordinario:** Margen de Intermediación + Comisiones percibidas – Comisiones Pagadas + Resultado de Operaciones Financieras (neto) + Diferencias de cambio (neto).

**Modelo EFQM:** Modelo Europeo de Excelencia desarrollado en 1991 por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

«**Mystery Shopping**»: Técnica que utiliza la compra simulada para conocer la calidad real de productos y servicios percibida por el consumidor final.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact):** Es una iniciativa de compromiso ético destinada a que todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Su página web es: [www.globalcompact.org](http://www.globalcompact.org) y en español [www.pactomundial.es](http://www.pactomundial.es).

**Phishing:** Modalidad de ataque informático consistente en engañar al usuario mediante el envío de mensajes de correo electrónico suplantando a entidades financieras.

**Producto Interior Bruto (PIB):** Es el total de bienes y servicios producidos en un país durante un período de tiempo determinado.

**Pyme:** Pequeña y Mediana Empresa.

**Ranking:** Clasificación.

**Rating:** Calificación que indica el nivel de riesgo crediticio y solvencia de un emisor de renta fija, otorgada por una empresa independiente (agencia de calificación).

**Ratio:** Relación que existe entre dos magnitudes.

**Recursos gestionados:** Magnitud patrimonial representativa del volumen que gestiona la Entidad, tanto dentro de su Balance (acreedores y crédito a la clientela) como fuera de él (Desintermediación).

**Rentabilidad:** Capacidad de generar beneficio.

**Renting (Arrendamiento Empresarial):** Es el contrato por el que una de las partes (arrendador empresarial), se obliga a ceder a otra (arrendatario empresarial) el uso de un bien de utilidad empresarial por tiempo determinado y contra el pago de un precio que viene expresado normalmente en términos de cuota de arrendamiento periódica.

**SMS (Short Message Service):** Es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.

**Solvencia:** Capacidad para hacer frente a las deudas contraídas en los plazos estipulados de vencimiento.

**Tarjeta de crédito:** Medio de pago con cargo en cuenta diferido.

**Tarjeta de débito:** Medio de pago con cargo en cuenta inmediato.

**Tasa de morosidad:** Porcentaje que representa el crédito a la clientela clasificado en mora y litigio sobre el total del crédito a la clientela.

**Tóner:** Producto utilizado en la impresión sobre papel.

**TPV:** Terminal Punto de Venta. Dispositivo que, mediante acceso telefónico, solicita autorización para realizar un pago con tarjeta.

**WAT (protocolo de aplicaciones inalámbricas):** Estándar abierto internacionalmente para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas, p. ej. acceso a servicios de Internet desde un teléfono móvil.

## Anexo II

El Grupo Ibercaja ha realizado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2006 utilizando el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La información aquí contenida se ha estructurado atendiendo los Principios establecidos por la Guía GRI 2006 –también denominada G-3–, su Suplemento Sectorial para las Entidades Financieras y sus Protocolos técnicos y de indicadores.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
<b>G3 Profile Disclosures</b> OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Same as requirement for Level B	Same as requirement for Level B
<b>G3 Management Approach Disclosures</b> OUTPUT	Not Required	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category			
<b>G3 Performance Indicators &amp; Sector Supplement Performance Indicators</b> OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.

\*Sector supplement in final version

Ibercaja declara que este Informe alcanza el nivel A + de aplicación de la citada Guía G-3, según se pone de manifiesto en los resultados de la auditoría externa a la que se ha sometido voluntariamente la Entidad y la calificación obtenida del Global Reporting Initiative (GRI).



Para facilitar la lectura y la localización de los contenidos, se ha incorporado al final de cada capítulo del Informe la relación de los Indicadores GRI a los que se da respuesta en el mismo. Y en la tabla siguiente se recoge el Índice General con las indicaciones siguientes:

**Capítulo y Página:** Se señalan para cada uno de los indicadores G-3.

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

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

**Informe Anual:** Se identifica en qué capítulo (I Informe Económico, II Documentación Legal, III Informe de Gobierno Corporativo, IV Informe de Actividades de la Obra Social y Cultural, V Informe de Responsabilidad Corporativa) se puede encontrar información añadida sobre este indicador.

**Verificación externa:** Hace referencia al nivel de verificación conseguido para cada indicador. Está completado por el informe de verificación externa que se incorpora en este Informe como Anexo III.

	Perfil			
1	<b>Estrategia y análisis</b>			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Presentación (4-5)		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3 (22 a 29), 5 (40 a 42), 6 (48-49), 7 (50 a 52), 8 (54 a 59), 9 (60 a 62), 10 (64 a 71), 11 (73 a 106), 12 (108-109)	I, II, IV	
2	<b>Perfil de la organización</b>			
2.1	Nombre de la organización.	2 (18)		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	1 (8-9-12-13)	I	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	1 (8-9-11) 4 (30 a 32)	I, II, III	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	2 (18)		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrollan actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	1 (10)		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	1 (6)	II, III	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	1 (10), 8 (54 a 59)	I	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	1 (16)	I, II, III	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	1 (14-15)	I, II, III	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	1 (15), 11 (77)		
3	<b>Parámetros de la memoria</b>			
	<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ej. Ejercicio fiscal, año, calendario).	2 (18)		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2 (18)		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	2 (18)		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	2 (18)		
	<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	2 (19)		

3.6	Cobertura de la memoria.	2 (19)		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	2 (19)		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	2 (19)		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	2 (20)		
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	2 (20)		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	2 (20)		
	<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI</b>			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	2 (20), Anexo II		
	<b>VERIFICACIÓN</b>			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	2 (20), Anexo III		
4	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	4 (30 a 33)	II, III	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	4 (31)	II, III	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	4 (30 a 33)	II, III	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	4 (30 a 32), 6 (43-44), 11 b (97-98)	II, III	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	4 (33)	II, III	

4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	4 (33-34)	III	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	4 (30 a 32)	III	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	1 (6), 4 (33 a 37)	II, III	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	4 (30 a 37)	II, III	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	4 (30 a 37)	II, III	
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	4 (31 a 37)	II, III	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	1 (13), 3 (26-27), 9 (60 a 62), 10 (68 a 71), 11 c (102 a 106), 12 (108-109)	IV	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	1 (13), 11 (102)	IV	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6 (43)		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6 (43)		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	6 (43 a 47)	III	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	6 (48-49), 7 (50 a 52), 8 (54 a 59), 10 (64 a 71), 11 (73 a 106), 12 (108-109)	I, IV	
<b>Indicadores del desempeño económico</b>				
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	1(16), 9 (60 a 62), 12 (108)	I, II	Total
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	10 (68 a 71), 12 (109)	I, IV	Total

EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	9 (61-62), 12 (108-109)	IV	Total
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	4 (37)		Total
	<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	11 b (92)		Total
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	11 c (104-105)		Total
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	11 b (86)		Total
	<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	9 (60 a 62), 12 (108-109)	II, IV	Total
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	9 (60 a 62)	I, II	Total
	<b>Indicadores de desempeño ambiental</b>			
	<b>ASPECTO: MATERIALES</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	10 (68)		Total
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	10 (66)		Total
	<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	10 (65)		Total
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	10 (65)		Total
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	10 (65)		Total
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	10 (69-70)		Total
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	10 (65)		Total
	<b>ASPECTO: AGUA</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	10 (65)		Total
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	10 (64-65)		Total
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N.A. La naturaleza de la actividad no genera agua que pueda ser reciclada o reutilizada. Ver capítulo 10.		

<b>ASPECTO: BIODIVERSIDAD</b>				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N.A. Ibercaja no es propietaria, ni gestiona, terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.		
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N.A. Dada la naturaleza de la actividad financiera de Ibercaja, no produce impactos en la biodiversidad. Por el contrario, a través de su Obra Social y Cultural viene desarrollando varios programas destinados a la protección y preservación medioambiental.		
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	10 (70-71)	IV	Total
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	10 (64 a 71), 12 (109)	IV	Total
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales o cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N.A. Ibercaja no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas.		
<b>ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	10 (67)		Total
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	10 (67)		Total
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	10 (65)		Total
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N.A. Aunque Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono, en el capítulo 10 se facilita información sobre este tema.		
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N.A. Ibercaja no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono como se indica en el capítulo 10.		
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N.A. La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	10 (68)		Total

EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N.A. En Ibercaja no se ha producido ningún derrame accidental.		
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	10 (68)		Total
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N.A. La actividad de Ibercaja no produce vertidos de agua.		
	<b>ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	10 (69-70)		Total
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	N.A. Por la naturaleza de la actividad este indicador no es de aplicación.		
	<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	4 (37)		Total
	<b>ASPECTO: TRANSPORTE</b>			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	N.A. Ibercaja no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. No obstante, en el capítulo 10 se facilita información.		
	<b>ASPECTO GENERAL</b>			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	10 (68-69)	IV	Total
	<b>Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo</b>			
	<b>ASPECTO: EMPLEO</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	11 b (83 a 85)	II	Total
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	11 b (83-85)		Total
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	11 b (92 a 94)		Total

	<b>ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	11 b (97)		Total
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	11 b (98)		Total
	<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	11 b (98 a 100)		Total
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	11 b (99)		Total
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	11 b (100)		Total
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	11 b (98 a 100)		Total
	<b>ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	11 b (90)		Total
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	11 b (88 a 91)		Total
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	11 b (86 a 88)		Total
	<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	4 (30 a 32), 11 b (83 a 85 y 95)	III	Total
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	11 b (91-92 y 95)		Total
	<b>Indicadores del desempeño de Derechos Humanos</b>			
	<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	11 c (104-105)		Total
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	11 c (104-105)		Total
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	N.D.		

	<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	4 (37), 11 b (95), 11 c (102 a 106)		Total
	<b>ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	11 b (97-98), 11 c (106)		Total
	<b>ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	11 c (106)	IV	Total
	<b>ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS</b>			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	11 c (106)	IV	Total
	<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	11 c (105)		Total
	<b>ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	4 (37), 11 c (104-105)	IV	Total
	<b>Indicadores del desempeño de Sociedad</b>			
	<b>ASPECTO: COMUNIDAD</b>			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	9 (61-62), 12 (108-109)	I, IV	Total
	<b>ASPECTO: CORRUPCIÓN</b>			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	4 (36-37), 11 c (106)	II, III	Total
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	4 (36-37)		Total
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	4 (34-36-37), 11 c (106)	III	Total
	<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».	7 (50 a 52), 9 (60 a 62), 12 (108)	IV	Total
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	4 (34)	III	Total

	<b>ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	4 (37)	III	Total
	<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	4 (37)	III	Total
	<b>Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos</b>			
	<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	N.A. Los productos y servicios ofrecidos por Ibercaja no producen ningún impacto en la salud y seguridad de los clientes.		
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	4 (37), 11 a (79-80)	II	Total
	<b>ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	4 (35), 11 a (73-77 a 79)		Total
PR4	Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	4 (37), 11 a (79-80)	II	Total
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5 (41-42), 11 a (76)	I	Total
	<b>ASPECTO: COMUNICACIÓN DE MARKETING</b>			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	4 (35-37), 11 a (73 a 78)		Total
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	4 (37), 11 a (79-80)	II	Total
	<b>ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	4 (37), 11 a (77-78)	II	Total

	<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	4 (37), 11 a (79-80)	II	Total
	<b>Suplemento GRI del Sector Financiero</b>			
	<b>Indicadores Sociales</b>			
CSR	<b>GESTIÓN DE LA RSC</b>			
CSR 1	Política de RSC.	3 (24 a 29)		Total
CSR 2	Organización de la RSC.	3 (24-25)		Total
CSR 3	Auditorías de RSC.	Anexo III		Total
CSR 4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.).	4 (34, 36-37), 11 c (106)	III	Total
CSR 5	Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.).	4 (37)	III	Total
CSR 6	Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social).	1 (15), 4 (30 a 32), 5 (41-42), 6 (43 a 47)	III	Total
INT	<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>			
INT 1	Política de RSC en el seno de la de RR.HH. (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.).	11 b (82 a 100)		Total
INT 2	Rotación de empleados y creación de empleo.	11 b (85)		Total
INT 3	Satisfacción de empleados.	11 b (96)		Total
INT 4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	4 (33)	II, III	Total
INT 5	Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad.	N.D.		
INT 6	Ratio salarial hombres/mujeres.	11 b (91-92-95)		Total
INT 7	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.).	11 b (83)		Total
SOC	<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>			
SOC 1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión).	9 (61-62), 12 (108-109)	IV	Total
SOC 2	Valor económico añadido (EVA).	9 (60)	I	Total
SUP	<b>PROVEEDORES</b>			
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales).	11 c (104-105)		Total
SUP 2	Satisfacción de proveedores (pronto pág.o, precios, trato, etc.).	N.D.		
RB	<b>BANCA MINORISTA</b>			
RB 1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.).	3 (24), 7 (50 a 52), 8 (54 a 59)	I	Total

RB 2	Perfil de la política de financiación (sectores, pymes, etc.).	8 (54 a 59)	I	Total
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.).	7 (50 a 52), 8 (54 a 58)	I	Total
IB	<b>BANCA DE INVERSIÓN</b>			
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	9 (61), 10 (68-69)		Total
IB 2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones.	3 (22), 9 (61), 10 (68-69)	II	Total
IB 3	Transacciones con alto contenido socio-medioambiental.	9 (61-62), 10 (68 a 71), 12 (108-109)	IV	Total
AM	<b>GESTIÓN DE ACTIVOS</b>			
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	3 (22 a 24), 7 (52), 8 (54 a 59), 11 a (73 a 80)	I	Total
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	7 (50 a 52), 8 (54 a 59), 10 (68 a 70)	I	Total
AM 3	Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	7 (50 a 52), 8 (54 a 59), 10 (68 a 70)	I	Total
INS	<b>SEGUROS</b>			
INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.).	7 (52), 8 (56), 11 a (73-74-78-79)	I	Total
INS 2	Perfil de los clientes.	1 (16), 8 (54)	I	Total
INS 3	Reclamaciones de clientes.	11 a (79-80)	II	Total
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.).	7 (52), 8 (56)	I	Total

**INFORME RELATIVO A LA VERIFICACIÓN EXTERNA DE LOS INDICADORES DEL  
INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2006  
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 2006 (en adelante el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2006*"), 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 Initiative (GRI), versión G3.

La Dirección de Ibercaja es responsable de la información incluida en el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2006*" 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 2006*" sigue el índice de contenidos recomendado por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.
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 métodos 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 2006*" y de los datos relativos a los Indicadores objeto de nuestra verificación.

- Comparación del índice de contenidos incluido en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2006"* con el sugerido por el Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión G3.
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 2006"*. 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 2006 y no el Informe de Responsabilidad Corporativa 2006 en su conjunto. Si se hubieran aplicado otros procedimientos distintos o adicionales se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

Madrid, 28 de febrero de 2007

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios S.L.



José Luís López Rodríguez  
Socio

**INFORME RELATIVO A LA VERIFICACIÓN EXTERNA DE LOS INDICADORES DEL  
INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2006  
DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA  
(IBERCAJA)**

Indicadores Económicos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Desempeño Económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Verificación total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Verificación total
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Verificación total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Verificación total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Verificación total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Verificación total
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Verificación total
Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Verificación total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Verificación total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Verificación total
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Verificación total (1)
	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Verificación total (1)
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Verificación total (1)

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Verificación total
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Verificación total
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica
Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica
	Principal	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Verificación total
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Verificación total
	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Verificación total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Verificación total (1)
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No aplica
	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Verificación total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Verificación total (1)
	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

Indicadores medioambientales				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Verificación total
	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Verificación total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No aplica
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Verificación total
INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Verificación total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Verificación total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Verificación total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Verificación total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Verificación total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Verificación total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Verificación total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Verificación total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Verificación total
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Verificación total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Verificación total

Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Verificación total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Verificación total
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Prácticas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Verificación total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Verificación total
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No disponible
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios colectivos	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Verificación total
Trabajo forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Verificación total
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Verificación total

Indicadores del desempeño de Sociedad				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Verificación total
	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Verificación total
Corrupción	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Verificación total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Verificación total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Verificación total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Verificación total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Verificación total
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	No aplica
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Verificación total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Verificación total

Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Verificación total
	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Verificación total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Verificación total

#### SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR FINANCIERO

Gestión de la responsabilidad social corporativa		
Código	Indicador	Conclusión
RSC1	Política de RSC	Verificación total
RSC2	Organización de la RSC	Verificación total
RSC3	Auditorías de RSC	Verificación total
RSC4	Gestión de los temas sensibles	Verificación total
RSC 5	Incumplimiento	Verificación total
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas	Verificación total
De desempeño social interno		
Código	Indicador	Conclusión
INT 1	Política Interna de RSC	Verificación total
INT 2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	Verificación total
INT 3	Satisfacción de empleados	Verificación total
INT 4	Retribución de los altos directivos	Verificación total
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad*	No disponible
INT 6	Ratio salarial hombre / mujer*	Verificación total
INT 7	Perfil de los empleados	Verificación total
De desempeño frente a la sociedad		
Código	Indicador	Conclusión
SOC 1	Obras benéficas	Verificación total
SOC 2	Valor económico añadido	Verificación total
Proveedores		
Código	Indicador	Conclusión
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores	Verificación total
SUP 2	Satisfacción de los proveedores	No disponible
Banca Minorista		
Código	Indicador	Conclusión
RB 1	Aspectos sociales de la banca minorista	Verificación total
RB 2	Perfil de la política de créditos	Verificación total
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	Verificación total

\*Indicador adicional

Banca de Inversiones		
Código	Indicador	Conclusión
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	Verificación total
IB 2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	Verificación total
IB 3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	Verificación total
Gestión de Activos		
Código	Indicador	Conclusión
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	Verificación total
AM 2	Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	Verificación total
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	Verificación total
Seguros		
Código	Indicador	Conclusión
INS 1	Aspectos sociales de la Política de seguros	Verificación total
INS 2	Perfil del cliente	Verificación total
INS 3	Reclamaciones de los clientes	Verificación total
INS 4	Seguros con aspectos de sostenibilidad	Verificación total

**TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:**

- **Verificación Total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **Verificación Parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI, pero se ofrece una parte de la información y para esta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Ibercaja y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** En base a los principios del GRI3 y a la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.