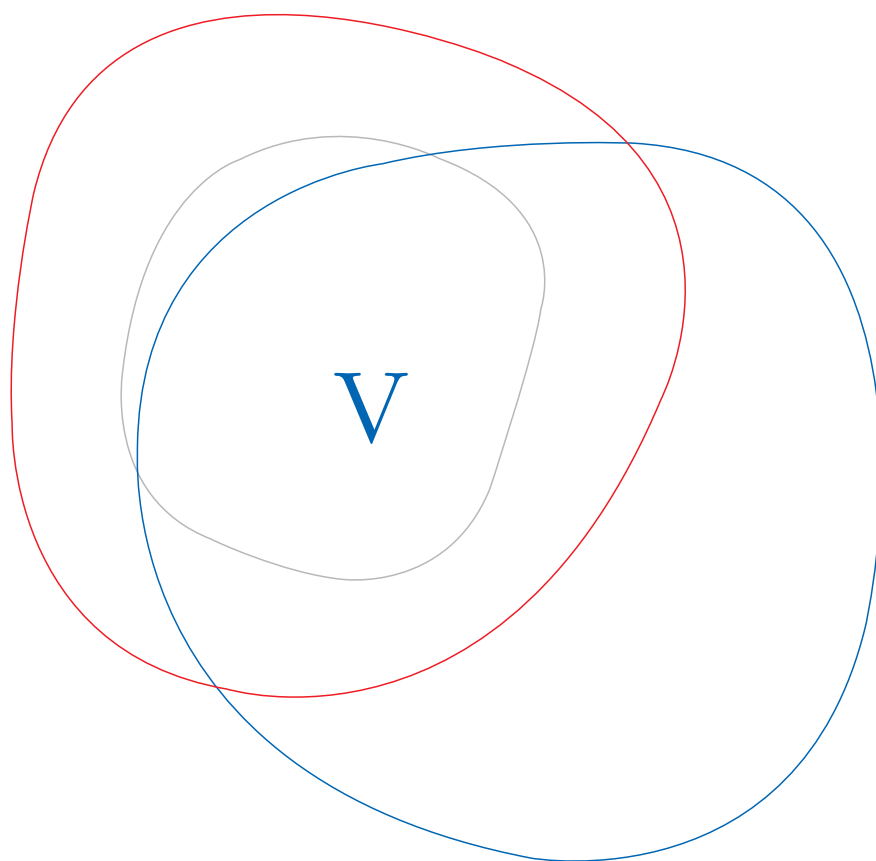


Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja



Informe de Responsabilidad Corporativa  
del Grupo Ibercaja

# Índice

Presentación.....	4
1. Perfil del Informe .....	6
2. El Grupo Ibercaja .....	9
3. El Gobierno Corporativo .....	25
4. Ibercaja y el desarrollo sostenible.....	34
5. Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	37
6. La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Ibercaja .....	42
6.1. Los Grupos de Interés.....	42
6.2. La participación y el diálogo .....	42
6.3. El Modelo de Gestión de la RSC.....	47
6.4. Los avances en materia de sostenibilidad .....	47
6.4.1. La RSC en el Plan Estratégico 2005/2007 .....	47
6.4.2. Propuestas de mejora. Año 2008 .....	50
6.4.3. La RSC en el Plan Estratégico 2008/2011 .....	51
7. Respuesta a las demandas de los grupos de interés .....	52
7.1. Clientes.....	53
7.2. Empleados.....	71
7.3. Proveedores .....	88
7.4. Sociedad.....	90
7.4.1. Dimensión económica .....	90
7.4.2. Dimensión ambiental .....	93
7.4.3. La Obra Social y Cultural de Ibercaja .....	105
7.4.4. Ibercaja y la Exposición Internacional Zaragoza 2008 .....	108
Anexos:	
I. Índice de indicadores GRI G-3 .....	111
II. Informe de verificación.....	125
III. Glosario de términos y acrónimos.....	135

## Presentación

El Plan Estratégico de Ibercaja para el período 2005-2007 incluyó un proyecto de RSC que tenía como primer objetivo la elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, como paso previo a la confección posterior de un Plan Director, que definiera las actuaciones futuras de la Caja y su estrategia en materia de sostenibilidad, sustentada en la relación ética y transparente con sus clientes y suministradores, el desarrollo personal y profesional de sus empleados, el respeto por la dignidad de las personas, el uso racional de los recursos naturales, el crecimiento de sus principales magnitudes económicas y la acción social que realiza a través de su Obra Social y Cultural.

A su vez, los proyectos dirigidos a conseguir el crecimiento de las magnitudes económicas, medio necesario para el desarrollo de la acción social, tenían como principales objetivos crecer de forma equilibrada y rentable, potenciar la diversificación de las fuentes de negocio, avanzar hacia la excelencia en la calidad del servicio ofrecido a los clientes y, en el ámbito social, incrementar los recursos destinados a la Obra Social y Cultural.

A su conclusión, en diciembre de 2007, podemos decir con satisfacción que esos objetivos se han cumplido. En los tres años de vigencia del Plan, el volumen de actividad del Grupo Ibercaja se ha incrementado en un 81%, y sus resultados en un 73%. Se han captado más de medio millón de nuevos clientes y se han abierto 151 oficinas, situándose su red comercial al finalizar el ejercicio 2007 con 1.082 oficinas, lo que ha permitido que Ibercaja esté presente en 50 provincias de las 17 Comunidades Autónomas, y se consolide como una entidad de ámbito nacional, ya que el 52% del volumen de actividad del Grupo proviene de la zona de expansión.

En línea con los planteamientos de RSC, Ibercaja se adhirió en 2006 a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social Corporativa y al Pacto Mundial sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción, cuyos principios apoya, pone en práctica y trata de promover en su entorno.

La obtención en 2007 del Sello a la Excelencia Europea 500+, la máxima categoría de reconocimiento otorgada por EFQM (European Foundation Quality Management) que certifica el alto grado de excelencia del modelo de gestión de Ibercaja, que solamente poseen un reducido grupo de empresas españolas, así como la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, que en su Sede Central ha obtenido la certificación según la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, son manifestaciones prácticas de la firme voluntad de Ibercaja en materializar los valores propios de la RSC, cuya esencia se encuentra en los principios fundacionales de la Institución.

Mediante el presente informe, se pone en conocimiento de los distintos grupos de interés los retos afrontados en el año 2007, el modo en que se han gestionado y los resultados obtenidos, y se recogen, asimismo, los avances logrados por la Entidad en la implantación de los diez Principios del Pacto Mundial, sirviendo como Comunicación de Progreso (CoP) ante este organismo.

Con el fin de que su contenido –que se ha sometido a verificación externa– llegue de forma transparente y homogénea, el Informe se ha elaborado siguiendo las directrices de la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI) y su Suplemento para las Entidades Financieras, a cuya evaluación se va a presentar, con la confianza de obtener, como en los dos informes anteriores, la máxima calificación.

La consecución de estos hitos no puede suponer, sin embargo, un inmovilismo que sería impropio de esta materia. Por ello, se siguen impulsando iniciativas encaminadas a fomentar el uso racional de los recursos, a proteger los espacios naturales y a recuperar el patrimonio histórico y monumental.

Uno de los exponentes más claros del firme compromiso de Ibercaja con el Medio Ambiente es el apoyo que viene prestando a la Exposición Internacional «Agua y Desarrollo Sostenible» Expo Zaragoza 2008, que convertirá a la capital aragonesa en el principal foro mundial de debate en la materia.

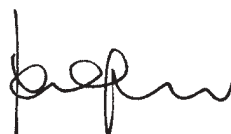
Asimismo, y para responder a los nuevos retos que se puedan plantear durante los próximos años, en un entorno económico que ha empezado a mostrar signos de desaceleración, Ibercaja está elaborando su Plan Estratégico para el período 2008-2011, en el que entre otros aspectos se van a fijar los principios, las estrategias y los objetivos que le permitan fortalecer su solvencia, mejorar su eficiencia y seguir avanzando en su camino hacia la excelencia y en su compromiso social.

En el nuevo Plan Estratégico está previsto integrar el Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja que definirá la estrategia de la Entidad en los ámbitos medioambiental y social y su proyección en el medio plazo con una especial sensibilidad por las cuestiones sociales más preocupantes y de las que no puede ser ajena: los efectos del cambio climático, los flujos migratorios, el envejecimiento demográfico, la desigual distribución de la riqueza y la exclusión social.

Somos conscientes de que en la medida en que sepamos conjugar la lícita obtención de beneficios con la satisfacción y crecimiento de los grupos de interés con los que nos relacionamos, estaremos contribuyendo a un desarrollo equilibrado y sostenible y garantizaremos nuestra propia continuidad y el cumplimiento de nuestros fines sociales. En esta tarea estamos implicados todos los que trabajamos en Ibercaja.



Amado Franco Lahoz  
Presidente



José Luis Aguirre Loaso  
Director General

## 1. Perfil del Informe

### Nombre y domicilio social

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. IBERCAJA  
Plaza de Basilio Paraíso, 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 2007.

### Fecha del Informe anterior

El Informe anterior fue presentado en marzo de 2007 y cubría el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006.

### 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)

Página web: [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)

## Alcance y cobertura

### Proceso de definición del contenido del Informe

#### Materialidad

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

#### 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 I se detallan aquellos a los que la Entidad no puede dar respuesta, porque no afectan a su actividad (N/A) o no dispone de la información requerida (N/D).

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

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

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

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

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

No se ha producido.

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

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

## **Índice del contenido del GRI**

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

La tabla de equivalencia del CoP y del índice GRI G-3 se encuentra en el Anexo I.

## **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 II.



## 2. 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.

### Los orígenes y breve historia

El nacimiento de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, hoy Ibercaja, el 28 de mayo de 1876 es fruto de la inquietud de los miembros de la Sociedad Económica de Amigos del País por crear un instrumento capaz de favorecer el ahorro popular para combatir la usura, evitar la exclusión social y mejorar las condiciones de vida de las personas.

La expansión geográfica de la Caja se inició en la década de los cuarenta con la fusión de algunas secciones de Ahorro Libre del INP, operación a la que siguió en 1943 la fusión con la Caja de Ahorros y Préstamos del Círculo Católico de Obreros de Haro, en 1946 con el Monte de Piedad del Círculo Católico de Huesca y en 1957 con el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Teruel.

La primera sucursal en instalarse fue la de Madrid en 1934. Un año después se abrió la sucursal de Calatayud y en 1936, la de Logroño, por lo que la Caja se expandía hacia La Rioja. En 1948, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza añadió a su primitivo nombre la expresión «Aragón y Rioja».

En conjunto, entre 1933 y 1964, se abrieron 368 oficinas, de las cuales 66 estaban situadas en la provincia de Huesca, 62 en Teruel, 126 en Zaragoza, 106 en Logroño y 7 en Guadalupe, provincia a la que llegó la expansión de la Caja en 1954.

Desde 1965 a 1987 continúa la expansión de la Caja, con apertura de numerosas oficinas en las cinco provincias de su demarcación, así como en Barcelona, Valencia y Madrid. La Caja implanta y desarrolla al máximo el teleproceso, sistematiza su organización y métodos, multiplica y actualiza sus servicios, crea nuevas obras sociales y colabora con vigor en los Planes de Desarrollo que estaban cambiando la fisonomía económica y social de España.

En 1988, la Entidad adoptó una nueva imagen de marca –Ibercaja–, pero conservando su nombre oficial: Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja. A partir de ese año, puso en marcha una selectiva expansión geográfica en los territorios colindantes con su zona tradicional de implantación: Cataluña, Comunidad Valenciana, Navarra, parte de Castilla y León y Comunidad de Madrid, hasta llegar a Murcia en el año 2000.

A partir de 2001 se inició el proceso de nueva expansión con aperturas en territorios donde Ibercaja no estaba presente para alcanzar una dimensión nacional, concretamente en las Comunidades Autónomas de Extremadura, Andalucía, Castilla-La Mancha, parte de Castilla y León, Galicia, Asturias, Cantabria, Baleares, Canarias y País Vasco.

En 2004, Ibercaja cambió su presidente. A don Manuel Pizarro Moreno, que presidió la Entidad durante 9 años, le sucedió el hasta entonces Director General, don Amado Franco Lahoz. Don José Luis Aguirre Loaso fue nombrado nuevo Director General.

El nuevo equipo directivo lanzó el Plan Estratégico 2005-2007 para los siguientes tres años, que fijó, entre sus objetivos, el adquirir una dimensión nacional mediante la apertura de 150 nuevas oficinas y estar presente en todas las ciudades españolas de más de 100.000 habitantes. Concluido dicho Plan, a 31 de diciembre de 2007, Ibercaja cuenta con 1.082 oficinas y está presente en 17 comunidades autónomas y 50 provincias.

## La 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.

## El Plan Estratégico 2008/2011

En 2008 se va a iniciar un nuevo Plan Estratégico para el Grupo Ibercaja en el que se actualizará la Misión, Visión y Valores de la Entidad, se definirán los principios sobre los que se basarán los objetivos y se establecerán los procedimientos y las actuaciones.

A este Plan se va a incorporar el Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja en el que se recogen, sistematizan y proyectan en el medio plazo todas las actuaciones de la Caja en materia de Responsabilidad Social Corporativa, integrándolas en la estrategia de la Entidad.

## 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 sus clientes y estar en primera línea en un mercado tan dinámico como es el financiero.

Estas filiales participan de los criterios de gestión y visión estratégica definidos en la Entidad matriz y han consolidado una estructura productiva eficiente y de alta calidad. Sus productos son distribuidos en el mercado a través de la red de oficinas 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, como acreditan los premios recibidos.

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 62 fondos de inversión y 8 sociedades de inversión de capital variable; se ha consolidado como décima gestora de fondos del país.

### Ibercaja Pensión, EGFP, S.A.

Gestora de Planes y Fondos de Pensiones, tanto individuales como de empleo, ocupa las primeras posiciones del ranking por volumen. Los Fondos gestionados 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, 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 para que puedan invertirlo rentablemente a la vez que contribuyen a la generación de riqueza para la sociedad.

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

Sociedad de financiación a través de leasing, renting y EFC factoring, responsable de facilitar a la red de oficinas de la Caja estos productos específicos de financiación de actividades productivas para los colectivos de profesionales, autónomos y empresas.

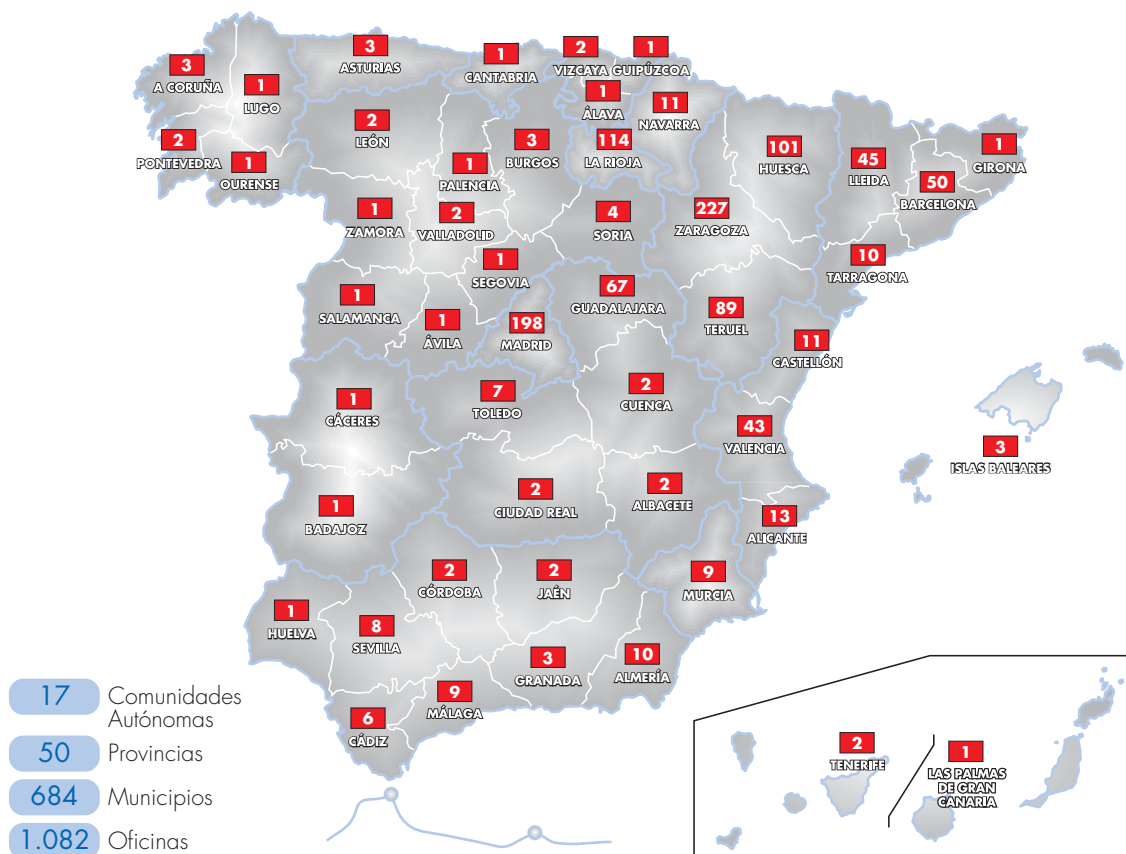
## Implantación territorial

Ibercaja finaliza el ejercicio 2007 con 1.082 oficinas (incluidos Centros de Negocio Inmobiliario, Centro Hipotecario y Monte de Piedad). Desde el inicio del Plan estratégico 2005/2007 se han abierto 151, superando en 1 la previsión para el mismo.

Ya en 2006 se cumplió uno de los principales objetivos de dicho Plan: alcanzar la dimensión nacional.

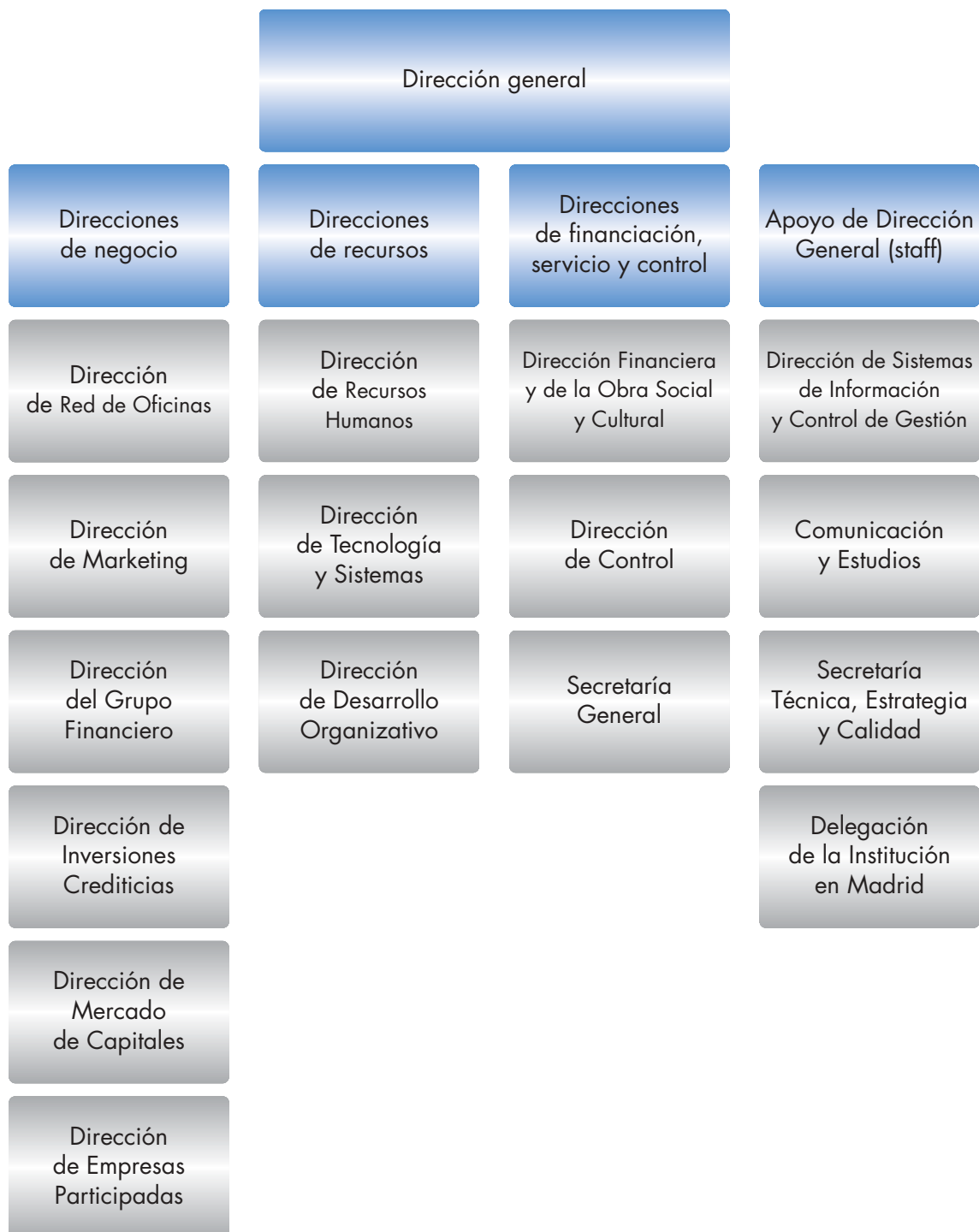
Las zonas preferentes de la expansión han sido el Arco Mediterráneo, Andalucía, Madrid y su zona metropolitana.

### Red de oficinas de Ibercaja



A 31 de diciembre de 2007

## La estructura funcional de Ibercaja



## Principales productos y servicios de Ibercaja

Productos	
Financiación	Inversión
<p>Préstamos de vivienda para particulares, familias o promotores.</p> <p>Préstamos para el consumo.</p> <p>Préstamos dirigidos al sector joven.</p> <p>Préstamos para actividades productivas.</p> <p>Préstamos para operaciones de extranjero.</p> <p>Préstamos para el mercado de pymes.</p> <p>Préstamos para el sector comercio.</p>	<p>Fondos de inversión.</p> <p>Instrumentos que cotizan en los mercados organizados (renta fija, variable u otro tipo de valores)</p> <p>Planes de pensiones del sistema individual o de empleo.</p> <p>Seguros de ahorro previsión.</p>
Tarjetas de crédito	Otros instrumentos o medios de pago
<p>Tarjetas de débito o de cargo inmediato.</p> <p>Tarjetas de crédito o cargo diferido.</p> <p>Tarjetas de empresa.</p>	<p>Cajeros.</p> <p>Cheques y pagarés.</p> <p>Comercio electrónico.</p> <p>Crédito documentario.</p> <p>Efectos comerciales.</p> <p>Remesas de importación/exportación.</p> <p>Terminales de Punto de Venta TPV.</p> <p>Transferencias.</p>
Ahorro	Servicios
<p>Cuentas corrientes.</p> <p>Depósitos a plazo.</p> <p>Depósitos combinados.</p> <p>Libretas.</p> <p>Planes de Ahorro.</p>	<p>Asesoramiento Financiero, tanto en web como en oficina.</p> <p>Banca a distancia: Telefónica e Internet.</p> <p>Domiciliación de pagos y cobros.</p> <p>Gestión de patrimonios.</p> <p>Gestión de subvenciones.</p> <p>Operaciones de valores.</p> <p>Tramitación y pago de impuestos.</p> <p>Seguros.</p> <p>Venta de entradas. A través de la página <a href="http://www.ibercaja.es">www.ibercaja.es</a>, de la Banca Telefónica y de la red de cajeros automáticos.</p>

## Instituciones y asociaciones benéfico sociales en las que participa

Ibercaja participa, entre otras, en las siguientes:

### Instituciones:

- Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).
- Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros.
- Feria de Zaragoza.
- Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Zaragoza, Huesca y La Rioja.
- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).

### Fundaciones:

- San Vicente Ferrer de Valencia, de atención a la tercera edad.
- Hospital Asilo Nuestra Señora del Pilar y San Jorge, en Alfaro, de protección a la tercera edad.
- Pablo Serrano, museo que muestra obras del escultor.
- San Millán de la Cogolla, para defensa de la lengua castellana.
- Blasco de Alagón, de desarrollo del Maestrazgo.
- Emprender Aragón, para la creación de un tejido empresarial fuerte en la Comunidad.
- Santa María de Albarracín, de promoción y fomento socio-cultural de la Comarca.
- Ramón J. Sender, para el sostenimiento del centro UNED de Barbastro.
- Manuel Jiménez Abad, para investigación, conocimiento y difusión de la institución parlamentaria.
- Guadalajara Ciudad de Congresos, de promoción de la ciudad como destino turístico.
- De Economía Aragonesa (FUNDEAR), de estudios sobre economía.
- Internacional O'Belén de atención a la infancia, adolescencia y juventud.



## Un Modelo de Gestión orientado a la excelencia

El Modelo de Gestión de Ibercaja define la forma de dirigir y administrar la Entidad, el modo de planificar, ejecutar, 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 ha tenido como guía el Plan Estratégico 2005/2007 en el que se fijaron como objetivos principales: el crecimiento rentable, la diversificación de las fuentes de negocio, la mejora de la eficiencia y la productividad y una 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 camino hacia la Excelencia

La voluntad de ser una excelente empresa de servicios financieros ha sido siempre uno de los rasgos de la identidad de Ibercaja. Por este motivo, en el año 1990 se crea el Departamento de Calidad que, en sus primeros momentos, centra su actividad en la mejora del nivel de servicio que se presta en las oficinas.

A través de planes anuales de calidad, cuya eficacia se mide por medio de continuadas encuestas a clientes y observaciones expertas en oficinas, se consiguen importantes avances en el grado de satisfacción de los clientes hasta conseguir que el trato y la atención sean uno de los rasgos diferenciales, aspecto importantísimo cuando se aborda un plan de expansión de implantación nacional.

La primera parte del recorrido hacia la Excelencia finaliza en los primeros años del siglo XXI con importantes logros: más de 400 puntos EFQM en el año 2006, segunda entidad financiera con mejor calidad objetiva en oficinas (Informe STIGA, año 2004) y obtención de la mejor reputación de marca de las entidades de dimensión regional (Estudio IRMA, años 2004 y 2006).

En el año 2007 han sido entrevistados más de 50.000 clientes con el fin de conocer el grado de satisfacción con la Calidad de Servicio que reciben de Ibercaja.

Por otra parte, y para comprobar el nivel de servicio que se presta en las oficinas de la red, se realizaron, utilizando la técnica de «mystery shopping», alrededor de 600 observaciones expertas.

El resultado del Plan de Calidad de Oficinas en el ejercicio 2007 se puede considerar como notable. En conjunto, la Calidad de Servicio percibida por los clientes de Ibercaja es valorada por encima de 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 la Entidad, en comparación con las cajas calificadas como «muy grandes», presenta una destacada posición en una buena parte 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 2006, Ibercaja obtuvo una puntuación de 7,74 puntos, sobre un máximo de 10 (7,47 en 2005) que la situaron, por tercer año consecutivo, en el primer puesto entre todas las cajas de ahorros confederadas (CECA).

Coincidiendo con el Plan Estratégico 2005-2007, se diseña un Plan de Calidad y Excelencia para dicho período con cuatro líneas básicas de actuación:

- El Modelo EFQM como marco de referencia.
- La información relevante como clave para la mejora.
- La gestión por procesos como idioma común.
- La participación de las personas como elemento aglutinador e imprescindible.

Este Plan es la materialización del permanente compromiso de Ibercaja con la Excelencia y a través del mismo, mediante la aplicación del Modelo de Gestión de Ibercaja, toda la Organización está enfocada a la Mejora Continua.



El mapa de procesos, el Sistema de Información de Gestión (SIG), los Premios Iniciativa, la valoración de la cadena cliente-proveedor interno, la formación y promoción de las personas, la revisión de los procesos clave, la Responsabilidad Social Corporativa, la medición de la satisfacción de los clientes y de los empleados y la nueva plataforma tecnológica ARCO conforman algunas de las principales líneas sobre las que se despliega dicho Plan y han hecho posible que Ibercaja obtenga el **Sello a la Excelencia Europea 500+** (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management).

## Dimensión de la organización

### Magnitudes básicas

(Miles de euros)	2007	2006	2005
<b>Grupo Ibercaja</b>			
Activo total	43.009.727	37.544.243	30.613.293
Crédito a clientes (Ibercaja)	30.848.096	26.281.299	21.305.189
Cartera de valores	7.357.455	6.709.823	5.686.035
Recursos de clientes (Ibercaja)	47.140.216	42.538.533	33.675.297
–Desintermediación	12.127.365	12.101.394	10.455.246
Reservas	2.085.248	1.903.817	1.756.048
Recursos propios computables	3.388.473	3.141.800	2.676.811
Tasa de morosidad (%)	0,76	0,50	0,54
Cobertura de la morosidad (%)	244,00	340,67	317,41
Ratio BIS (%)	12,38	12,92	12,96
Margen básico	846.629	738.159	653.474
Margen de explotación	521.587	415.750	349.419
Beneficio antes de impuestos	365.320	331.574	276.221
Beneficio neto (atribuido al Grupo)	271.048	238.248	200.048
Índice de eficiencia (%) <sup>1</sup>	49,58	53,56	56,01
<b>Ibercaja</b>			
Número de oficinas	1.082	1.045	1.008
Número de empleados (plantilla total)	4.858	4.587	4.279
Número de cajeros automáticos	1.142	1.066	982
Número clientes canales a distancia	721.814	629.657	538.463
Volumen de actividad por oficina <sup>2</sup>	72.078	65.856	54.544
Volumen de actividad por empleado <sup>2</sup>	16.054	15.003	12.849
Recursos aplicados a actividades de Obra Social y Cultural	56.650	51.500	40.500
<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 +

## Hechos y cambios más significativos producidos en 2007

### Dimensión económica

#### Actividad financiera

El volumen de actividad –que recoge el saldo de los depósitos y las inversiones crediticias– se ha incrementado en 9.168 millones de euros, situando su cifra a final de 2007 en 77.988 millones, lo que representa un crecimiento interanual del 13,32%. Los resultados después de impuestos generados por el Grupo han ascendido a 271 millones de euros, que representa un crecimiento del 13,77% sobre los del pasado año, y han permitido mejorar el índice de eficiencia de la Entidad.

#### Red de oficinas

Desde que inició su Plan Estratégico 2005-2007, Ibercaja ha abierto 151 oficinas, que suponen el cumplimiento al 100% de lo previsto en el mismo. En el año 2007 se han abierto 31, siendo ya 1.082 las distribuidas en todo el territorio nacional.

Ibercaja ha celebrado sus 25 años de presencia en las Comunidades Autónomas de Cataluña y Valencia finalizando el año 2007 con 109 oficinas en la Dirección Territorial de Cataluña y Baleares y 75 en la de Levante.

#### Sello a la Excelencia Europea 500+

Ibercaja obtiene el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). Este reconocimiento certifica que existe un alto grado de excelencia en el modelo de gestión de la Entidad y que es una organización orientada a la mejora continua de la satisfacción de sus grupos de interés.

#### Admisión en el Club EMPRESA 400 del IAF

Incorporación en el mes de noviembre al Club EMPRESA 400, que forma parte del Programa EMPRESA del Instituto Aragonés de Fomento (IAF) del Gobierno de Aragón. Está integrado por aquellas organizaciones que a través de una evaluación externa de acuerdo al Modelo EFQM han obtenido un mínimo de 400 puntos.

#### Planes Individuales de Pensiones

En el mes de noviembre fue superada la Auditoria de Revisión anual del Certificado de Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de Planes Individuales de Pensiones que evidencia la conformidad a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

#### Directiva Europea sobre Mercados e Instrumentos Financieros (MIFID)

Dirigida fundamentalmente a la protección de los inversores en general y los inversores categorizados como minoristas en particular. Ibercaja va más allá de lo exigido por esta directiva, diseñando un Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista que incluye a todos los productos de inversión y creando un procedimiento que, previamente a la contratación de cualquier producto, validará la adecuación producto/cliente.

## Programas LEADER

Ibercaja ha sido líder en los Programas LEADER de la Unión Europea para el desarrollo rural, habiendo sido elegida por los Grupos LEADER para la gestión financiera de los fondos de los ejercicios 2007-2013.

## V Convención de Responsables de Calidad de las Cajas de Ahorros Españolas

En el mes de noviembre Ibercaja ha acogido la celebración de la V Convención de Responsables de Calidad de las Cajas de Ahorros de toda España. En estas jornadas se ha analizado el reto de las entidades financieras para combinar innovación y excelencia.

## Dimensión ambiental

- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos los centros de Ibercaja.
- Constitución del Comité de Calidad Ambiental.
- Obtención del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede Central en octubre de 2007, que evidencia la conformidad del Sistema de Gestión Ambiental con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
- Durante el año 2007 se ha continuado con las actuaciones derivadas del convenio suscrito por Ibercaja y la Fundación Endesa con el Gobierno de Aragón, la Confederación Hidrográfica del Ebro y varios Ayuntamientos de la zona pirenaica para la limpieza y acondicionamiento de ibones en el Pirineo.
- Acuerdo de colaboración entre Ibercaja y Expo Zaragoza 2008 para la plantación de 3,5 millones de árboles en tres años, en la Comunidad de Aragón. La financiación correrá a cargo de Ibercaja que aportará un total de 920.000 euros.
- Se ha resuelto la IV Convocatoria de Ayudas Ibercaja para Proyectos Medioambientales con la selección de 6 proyectos que han recibido 77.000 euros y se ha convocado la V edición en el mes de julio.

## Dimensión social

### Órganos de Gobierno

Se ha iniciado el proceso de renovación de los Órganos de Gobierno de la Entidad que culminará el 30 de mayo de 2008. Esta renovación, de acuerdo con los Estatutos de la Institución, afectará a la mitad de la Asamblea y resto de Órganos de Gobierno.

### Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo Ibercaja

Se ha elaborado un Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo Ibercaja con el que se pretende hacer extensibles los principios de buen gobierno y responsabilidad social que inspiran la conducta de la Institución, a los miembros de sus Órganos de Gobierno y a los Altos Cargos de la Entidad.

## Creación de empleo y desarrollo profesional

En el año 2007 la plantilla de la Entidad ha alcanzado los 4.858 empleados. Las nuevas incorporaciones con contrato indefinido han sido 338 y se han efectuado 949 promociones de ascenso de nivel.

Durante la vigencia del Plan estratégico 2005-2007 el número total de empleados incorporados con contrato indefinido ha sido de 958.

## Relaciones Laborales

Se ha realizado la negociación y firma del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros para los años 2007-2010.

En el mes de noviembre finalizó el proceso de renovación de los representantes sindicales de la Entidad con la elección del Comité de Empresa de la provincia de Madrid.

## Responsabilidad Social Corporativa

- Presentación del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja, correspondiente al año 2006 que obtuvo la calificación de A+ del modelo G-3 del *Global Reporting Initiative* (GRI).
- Se ha presentado el primer reporte de Comunicación de Progreso (CoP) al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los primeros reportes de las actividades de «Gestión de la Diversidad e Igualdad de oportunidades» y «Gestión del Impacto Medioambiental» en el marco de la Alianza Europea para la RSC.
- Creación de un Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar.
- Elaboración de un código de comunicación publicitaria «Estilo de Comunicación Ibercaja».
- El Consejo de la Abogacía Española, con el patrocinio de Ibercaja, puso en marcha en Zaragoza la Caravana de los Derechos Humanos, una exposición itinerante para difundir, informar, acercar y concienciar sobre los derechos humanos. Ha recorrido cinco ciudades españolas hasta finales del año 2007.
- Ibercaja participa en el patrocinio de la Exposición Internacional Zaragoza 2008 con categoría de socio en virtud del convenio de colaboración suscrito el pasado año con el Consorcio Expo Zaragoza 2008. Para conmemorar dicho acontecimiento, en 2007 se han iniciado una serie de actuaciones que permitirán a la Entidad tener una destacada presencia en la muestra.
- La Obra Social y Cultural ha dispuesto en el año 2007, de un presupuesto de 56,7 millones de euros, cantidad que supone un incremento del 10% respecto a 2006, que ha permitido una amplia e importante labor en los campos asistencial y cultural. Se describen pormenorizadamente en el Informe Anual de la Obra Social y Cultural 2007.

Se ha resuelto la II Convocatoria de Ayudas Ibercaja para Proyectos Asistenciales-Atención a la Dependencia con la selección de 82 de los 115 proyectos presentados, que han recibido un total de 3 millones de euros de la dotación de la Obra Social y Cultural y se ha convocado en el mes de julio la III edición.

## Premios, clasificaciones y otras distinciones recibidas en el año 2007

### Grupo Financiero

- **Ibercaja Gestión**, décima Gestora de Fondos de Inversión, ha obtenido los siguientes premios:
  - Mejor fondo a un año en categoría Mixtos-Renta Variable por Standard & Poor's.
  - Mejor fondo Renta Variable Global a un año por Standard & Poor's.
  - Mejor fondo a tres años en la categoría Mixtos-Renta Variable por Lipper.
  - Ahorro Dinámico es el primer fondo por rentabilidad a tres años dentro de la categoría de monetarios dinámicos.
  - Crecimiento Dinámico es el segundo fondo por rentabilidad en 2007 dentro de la categoría de dinámicos con volatilidad 4-7.
- **Ibercaja Pensiones** es la cuarta entidad gestora del país por volumen gestionado dentro del sistema de planes de empleo.  
Ha sido premiada como mejor plan de pensiones a cinco años en la categoría Renta Variable Global por Standard & Poor's.
- **Ibercaja Vida**  
Ocupa el segundo puesto en el sector de Banca Seguros por primas totales.

**Premio Medio Ambiente de Aragón 2007** ámbito de Empresas, ex aequo Ibercaja y Endesa Generación, S.A.

Premio concedido por el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón, por la participación junto con otras entidades, y respondiendo a una importante demanda social, en el acondicionamiento de ibones del Pirineo aragonés.

**Tercer premio en la categoría Patrimonio Artístico, Histórico y Natural** concedido por la revista *Actualidad Económica*, por el acondicionamiento de ibones del Pirineo aragonés.

**Pajarita de plata** para el Centro Cultural Ibercaja Huesca.

En la Gala de los Altoaragoneses 2007 se premió al Centro Cultural Ibercaja Huesca con el galardón «Pajarita de Plata». Esta distinción ha sido otorgada como reconocimiento a la labor realizada por el equipo que gestiona el Centro al hacer llegar las opciones culturales y formativas que se ofrecen en el mismo a Huesca y su provincia.

### Jaén premia a Ibercaja por su compromiso con el deporte de esta ciudad

Ibercaja ha sido premiada en la XII Gala del Deporte que organiza la Asociación Jienense de la Prensa Deportiva, en colaboración con el Ayuntamiento de esta capital, y que reconoce la implicación de la Entidad con el deporte en la ciudad.

### **Informe Ejecutivo 2007 de la empresa consultora STIGA**

En el informe, correspondiente al año 2006, del Estudio de Calidad Objetiva Sectorial IQUOS, correspondiente al análisis de Redes Comerciales Bancarias, se desprende que se ocupa el primer puesto entre las Cajas de Ahorros nacionales, con una mejora significativa respecto a 2005, colocándose Ibercaja en un 7,74 sobre un máximo de 10.

### **Informe Tatum 2007 sobre estrategias de Expansión de Entidades Financieras**

Según este informe, en 2006 se produjo el mayor crecimiento absoluto en el número de oficinas de los últimos años, ocupando Ibercaja el quinto lugar en número de aperturas de oficinas de Cajas de Ahorros. En el mismo año Ibercaja ocupaba la sexta posición en el ranking de Cajas de Ahorros con mayor número de oficinas.

### **Informe sobre Reputación de las Marcas Financieras (Merco Marcas Financieras)**

En cuanto a Ranking de Entidades Financieras de Implantación Fundamentalmente Autónoma Ibercaja ha ocupado en el año 2007 la cuarta posición.



## 3. 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, la Orden ECO 354/2004, de 17 de febrero, sobre el Informe de Gobierno Corporativo y otra información de las Cajas de Ahorros que emiten valores admitidos a negociación en Mercados Oficiales de Valores, así como en la Circular 2/2005, de 21 de abril, de la Comisión Nacional del Mercado 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.

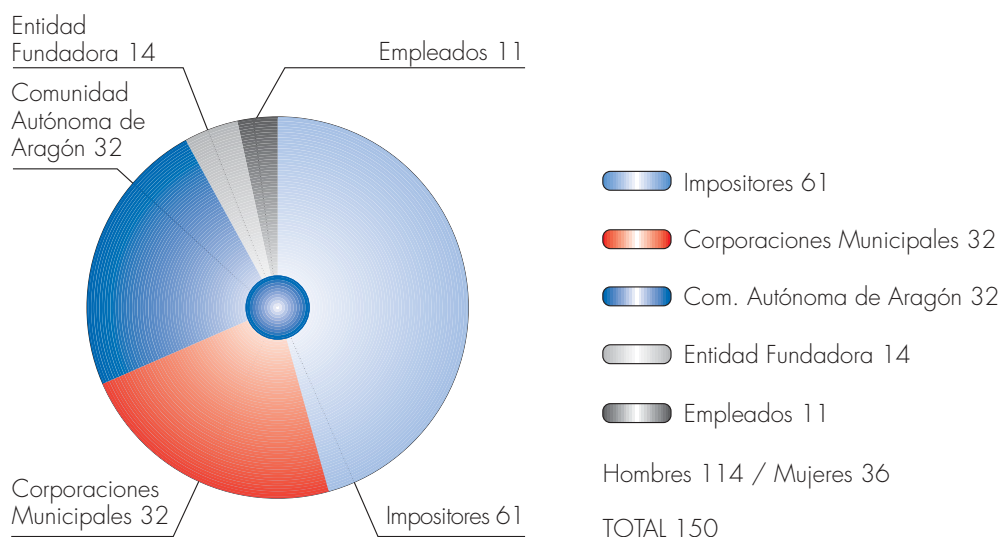
## Los Órganos de Gobierno

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 y trabajadores, así como de los intereses sociales y generales de su ámbito de actuación a través de los representantes designados por las Corporaciones Municipales, la Comunidad Autónoma y la Entidad Fundadora. Está constituida por 152 Consejeros Generales, que representan a los diferentes colectivos, si bien a 31 de diciembre de 2007 se encontraban pendientes de designación un Consejero General en representación de Impositores y otro en representación de la Entidad Fundadora. La composición actual de la Asamblea General es la siguiente:

#### Número de Consejeros Generales



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

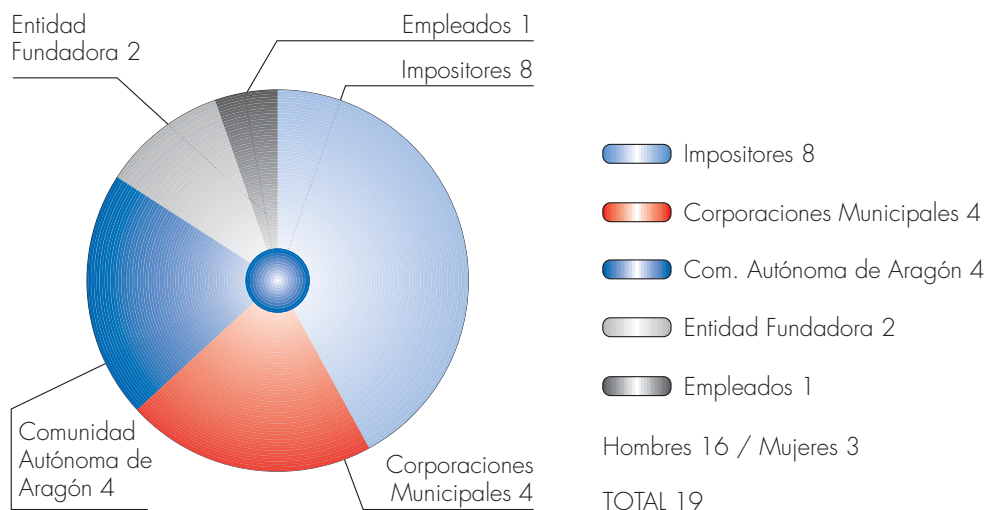
Las reuniones de la Asamblea General pueden ser Ordinarias y Extraordinarias. Las reuniones Ordinarias son convocadas por el Consejo de Administración y se celebran dos veces al año, una dentro de cada semestre natural.

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 consejeros elegidos por la Asamblea General de entre sus miembros.

### Número de Consejeros



El Consejo de Administración tiene delegadas funciones a las siguientes Comisiones:

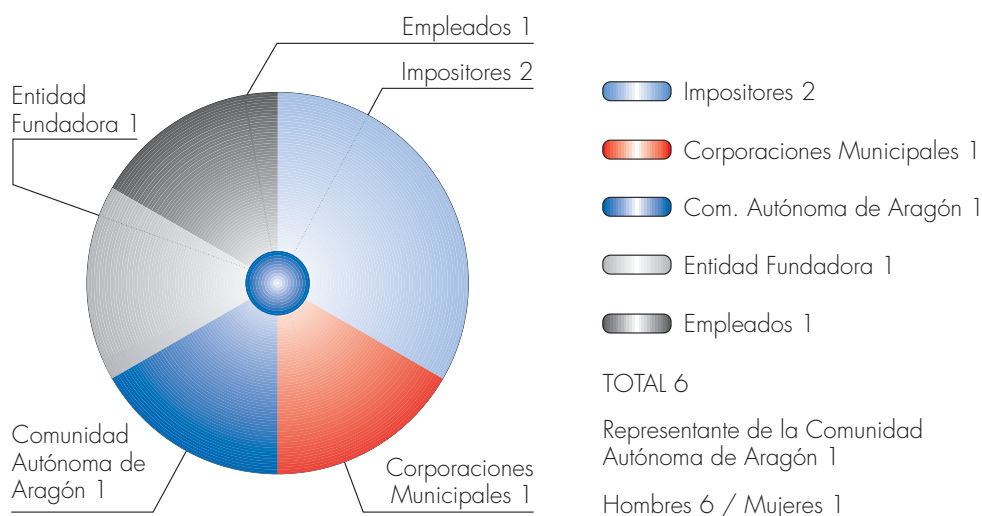
- Comisión Ejecutiva.
- Comisión Delegada de Retribuciones.
- Comisión Delegada de Inversiones.
- Comisión Delegada para la Obra Social y Cultural.

## 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 de entre los que no tengan la condición de Vocales del Consejo de Administración.

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

## Número de miembros



Los miembros de los Órganos de Gobierno son designados por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos de igual duración, sin que la duración del mandato pueda superar los doce años.

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

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	1.225
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida	128
<b>Consejo de Administración</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	271
<b>Comisión de Control</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	112
<b>Comisión de Retribuciones</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	7
<b>Comisión de Inversiones</b>	
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas	8

\* 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 su 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 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 estilo en la Atención al Cliente** que contiene los criterios generales de atención al cliente y un decálogo de compromisos públicos con el cliente que obligan a cuantos trabajan para la Entidad.
- **Normas de Conducta de Obligado Cumplimiento** que recoge un Memorándum de Conductas y Seguridad Operativa que afecta a todos los empleados de la Entidad, en el que se establecen, entre otros, los criterios de actuación relativos al cumplimiento riguroso de la legalidad, la calidad de la información a transmitir a los clientes, la utilización de información considerada restringida, la discreción y secreto profesional y las medidas a adoptar para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- **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.

En el año 2007 se han incorporado tres importantes normas:

- **Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo Ibercaja**, que pretende hacer extensible a los miembros de los Órganos de Gobierno y a los Altos Cargos de la Entidad los principios de buen gobierno y responsabilidad social que inspiran la conducta de la Institución.
- **Manual de comercialización de productos de ahorro para el cliente minorista**, que es conforme a la **normativa MIFID** y tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor prestando servicios de inversión adecuados al perfil de riesgo de los clientes minoristas de la Entidad y facilitando una información clara y suficiente.
- **Política de Conflicto de Interés**, elaborada en el marco del proceso de adaptación a la normativa MIFID, cuya finalidad es gestionar de forma objetiva los conflictos de interés que puedan surgir entre el Grupo Ibercaja con sus clientes.

## 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 dar respuesta a sus peticiones de información y poner en conocimiento hechos relevantes de la Entidad, como la evolución de los resultados, celebración de consejos y asambleas, nuevos productos, convenios de la Obra Social y Cultural y otras actividades.

Para facilitar esta labor, en 2006 se diseñó 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 el año 2007 se ha creado el Comité de Publicidad que revisa y aprueba toda la publicidad y comunicaciones de Ibercaja a sus clientes.

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 los 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 de los riesgos en que incurre en cada una de sus actividades, cuenta con sistemas que son objeto de un proceso de mejo-

ra 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 y Control e informa a un comité de nivel directivo (el Comité de Auditoría), 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 y control como de las conclusiones más relevantes obtenidas, a los correspondientes Órganos de Gobierno de la Entidad.

En el año 2007 se han analizado el 100% de las Unidades de Ibercaja con respecto al fraude interno.

## **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 seis reuniones a lo largo del ejercicio.

Los empleados de Ibercaja reciben formación con el objetivo de que conozcan adecuadamente tanto la normativa aplicable sobre la Prevención del Blanqueo de Capitales como la operativa más frecuente en esta materia. Estas acciones formativas se realizan de forma continua, en el año 2007 el número total de empleados que han recibido formación ha sido de 927, que supone un porcentaje del 19,08% sobre el total de la plantilla. En los últimos tres años el 85,36% de los empleados ha recibido adiestramiento en estos programas.

Asimismo para facilitar el acceso a la formación en esta materia se ha incorporado un curso on-line en el Portal del Empleado (IberCampus).

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 las comunicaciones recibidas de Ibercaja.

Se han realizado ocho comunicaciones sobre operaciones sospechosas por blanqueo de dinero.

### **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 (Ley Orgánica de Protección de Datos) 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 2007 este Comité ha celebrado cinco reuniones. El número de reclamaciones relativas a LOPD han sido 19.

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 2007, 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 publicidad e información en la comercialización de los productos, el medio ambiente y las prácticas antimonopolio. Únicamente se ha recibido una sanción firme por incumplimiento leve de las normas relacionadas con la protección de datos de carácter personal, por importe de 600 euros (cuantía mínima establecida).

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

Ibercaja no recibe ningún tipo de ayuda financiera del Gobierno.

## 4. Ibercaja y el desarrollo sostenible

### Retos y oportunidades en materia de sostenibilidad

El cambio climático, la desigual distribución mundial de la riqueza, la emigración, las bolsas de marginalidad y pobreza, la exclusión social, el envejecimiento de la población, la contaminación ambiental, etc., son retos actuales de la humanidad a los que las entidades financieras, como agentes económicos con indudable capacidad de acción e influencia en la sociedad, deben también dar respuesta.

Ibercaja, que en su condición de Caja de Ahorros tiene asignada una clara misión social en sus principios fundacionales, trabaja para adaptar su estrategia corporativa y responder a las sucesivas demandas que a lo largo de sus 131 años de existencia han ido surgiendo en su ámbito de actuación.

### Principios de sostenibilidad en Ibercaja

Ibercaja, como el resto de cajas de ahorros españolas, fue creada con la misión de fomentar el ahorro popular, combatir la usura y contribuir al desarrollo económico y social de las personas y territorios en los que desarrolla su actividad.

Tomando como base ese espíritu fundacional y mediante un sistema de gobierno corporativo en el que participan sus diferentes grupos de interés, un modelo de gestión de claro enfoque social y una intensa actividad de su Obra Social y Cultural, Ibercaja ha ido consolidando una posición de fortaleza en materia de sostenibilidad que se proyecta en una triple dimensión: económica, medioambiental y social.

#### Sostenibilidad económica

Ibercaja viene desarrollando una prudente gestión consciente de la trascendencia que sus actuaciones tienen para todos los grupos de interés con los que se interrelaciona y para su propia estrategia y proyección futura.

Un crecimiento equilibrado y rentable, una decidida apuesta por la innovación y la excelencia en la calidad de servicio son las claves que han llevado a Ibercaja a lo largo de su historia a contar con una fuerte implantación en sus territorios originarios y una presencia cada vez más destacada en todo el ámbito nacional.

El riguroso control de los riesgos asumidos y el eficiente uso de los recursos gestionados permiten a Ibercaja disfrutar de una saneada posición de solvencia y rentabilidad, puestas de manifiesto por las más prestigiosas agencias de calificación de riesgos a cuyas evaluaciones se somete periódicamente la Entidad.

*Ver en el capítulo 2 «El Grupo Ibercaja». Dimensión de la Organización.*

## Sostenibilidad medioambiental

Ibercaja contribuye a preservar el medio natural:

- Mediante la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental que trata de minimizar los impactos ambientales negativos que genera su actividad. Contribuye, también, trasladando su preocupación por el medio ambiente a su cadena de suministradores.
- Prestando una atención especial a la financiación e inversión en proyectos que promueven la investigación, el uso racional de los recursos naturales y el desarrollo de nuevas fuentes de energías alternativas no contaminantes.
- Favoreciendo la divulgación, la sensibilización y la conservación de los espacios naturales y del patrimonio cultural e histórico, mediante la actividad que viene realizando su Obra Social y Cultural.

*Ver el capítulo 7.4.2. «Dimensión ambiental».*

## Sostenibilidad social

Ibercaja:

- Favorece, en su condición de intermediario financiero, la creación de riqueza al encauzar el ahorro hacia la inversión productiva, aportando valor a sus grupos de interés y competitividad al sistema.
- Favorece el desarrollo y reequilibrio territorial mediante su participación en proyectos empresariales promovidos por instituciones públicas o por emprendedores particulares que tienen por objeto el generar riqueza en zonas deprimidas y con bajos índices demográficos, fijar población mediante la creación de puestos de trabajo y servir de arrastre de las economías locales.

*Ver el capítulo 7.4.1. «Dimensión económica».*

- Favorece el bienestar y mejora la calidad de vida de las personas a través de las actuaciones que, en los campos de la cultura, la educación, la investigación, la asistencia social, el medio ambiente y la recuperación de patrimonio histórico y natural, realiza su Obra Social y Cultural.

*Ver el capítulo 7.4.3. «La Obra Social y Cultural de Ibercaja».*

- Favorece la cohesión territorial al mantener oficinas abiertas en localidades de escasa población, evitando que sus habitantes –generalmente de avanzada edad– se vean privados de los servicios financieros. Así, el 44% de las oficinas de Ibercaja se encuentran ubicadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes y el 24% en localidades de menos de 1.000. En 27 municipios de Teruel, 27 de La Rioja, 25 de Huesca, 14 de Zaragoza, 16 de Guadalajara y 4 de Lérida, Ibercaja es la única entidad financiera con oficina operativa.
- Favorece la integración social de determinados colectivos –en su mayoría nuevos residentes que proceden de países en vías de desarrollo– que tienen dificultad para acceder a los servicios financieros. La Caja, a través de su orientación hacia segmentos de población de menor renta y la instrumentación de vías de financiación como los microcréditos y las operaciones de su Monte de Piedad favorece el acceso al crédito a muchas personas que se verían excluidas en los canales habituales de financiación.

*Ver el capítulo 7.1. «Clientes».*

- Favorece el acceso a la vivienda propia, siendo a lo largo de su historia una de las entidades financieras más activas en la financiación de viviendas de protección pública. La Caja está contribuyendo, también, a la promoción de viviendas de protección pública con el suelo que posee en el polígono Arcosur de Zaragoza, que dará cabida a 2.176 viviendas protegidas, y a través de su participada Desarrollos VivirZaragoza.

*Ver el capítulo 7.1. «Clientes».*

- Favorece la creación de empleo estable y la promoción y el desarrollo profesional de sus empleados, con una política de recursos humanos basada en el diálogo, la participación, la conciliación de la vida profesional y familiar y unas prestaciones sociales que van más allá de las establecidas en los sucesivos convenios colectivos del sector.

*Ver el capítulo 7.2. «Empleados».*

- Mantiene un firme compromiso de preservar los derechos de los ciudadanos, de evitar cualquier tipo de discriminación y de explotación laboral y de luchar contra la corrupción en cualquiera de sus formas, haciendo partícipes de esta responsabilidad a las personas, empresas y colectivos con los que se relaciona.

*Ver el capítulo 5. «Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas».*

Son estos principios de sostenibilidad y su adecuada gestión los que impulsaron la creación de Ibercaja, los que inspiran su Misión, Visión y Valores y los que garantizan su proyección y desarrollo.

## 5. Ibercaja y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Ibercaja desarrolla toda su actividad en el territorio español donde la Declaración Universal de los Derechos Humanos tiene rango constitucional y está integrada en el artículo 10 de su Constitución. Así sus Principios Fundacionales, su Sistema de Gobierno Corporativo, su Modelo de Gestión y la Acción Social ponen de manifiesto la identificación y apoyo de la Entidad a los principios del Pacto Mundial.

Para reafirmar ese compromiso y hacer públicas sus actuaciones y progresos, el Consejo de Administración de Ibercaja en marzo del año 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, Ibercaja manifiesta su apoyo al Pacto Mundial y en sus capítulos se describen las medidas prácticas adoptadas por la Entidad para aplicar los Principios de dicho Pacto durante el año 2007.

Los resultados alcanzados en este ejercicio se cuantifican empleando los Indicadores elaborados por el Global Reporting Initiative G-3 que comprenden los elementos clave del CoP. En el Anexo I se presenta una tabla que resume los vínculos entre los indicadores del GRI y los principios del PM.

Este *Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2007* se presenta al Pacto Mundial (United Nations Global Compact) como segundo Informe de Progreso del Grupo Ibercaja.



## Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)

### Derechos Humanos

#### Principio UNO

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

#### Principio DOS

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

### 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.

## Ibercaja y los Derechos Humanos: Principios uno y dos del Pacto Mundial

Las Cajas de Ahorros mantienen el compromiso de no tolerar ningún tipo de conducta o práctica que atente contra la dignidad de las personas que trabajan en dichas instituciones. Asimismo el «Manual de Estilo» de Ibercaja en su compromiso con los clientes recoge, entre otros, el siguiente: «El cliente tiene derecho a un trato digno y no discriminatorio sea cual fuere su edad, posición económica o social, sexo, etc.».

A su vez 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.

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.

Para hacer partícipes a sus empleados de la ética y de los valores de la Entidad, en la Normativa publicada en la Intranet aparecen todas las normas y códigos de obligado cumplimiento, tales como Normas de Conducta, Manual de Atención al Cliente, Manual de Estilo, etc. Asimismo los empleados que se incorporan a la Caja reciben formación específica sobre estos temas.

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

Para reforzar ese vínculo, Ibercaja incorporó en 2006 dos nuevas cláusulas a los contratos que suscribe con sus proveedores, en las que éstos 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.

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.

En el año 2007 Ibercaja ha realizado el patrocinio de la **Caravana de los Derechos Humanos**, exposición itinerante promovida por el Consejo General de la Abogacía Española para denunciar y dar a conocer la situación de los Derechos Humanos en el mundo, los problemas de millones de personas, las acciones que se están desarrollando para defender sus derechos y concienciar a los ciudadanos para que los Derechos Humanos no sean una asignatura pendiente de todos.

Se trata de un proyecto interactivo en el que los visitantes se involucran de forma activa y pueden sentir en su propia piel situaciones habituales para muchos colectivos de la so-



ciudad. La Caravana está formada por cinco grandes contenedores, cada uno dedicado a una temática diferente, el primero acerca a la situación de los derechos humanos en el mundo y facilita las grandes cifras de los refugiados, el segundo incluye una reproducción a tamaño real de un cayuco que permite a los ciudadanos sentir el viaje de los inmigrantes, el tercero centra la atención en la situación de los derechos humanos en España, el cuarto está dedicado a la violencia de género y el último ofrece al visitante la posibilidad de expresar su opinión en diversos formatos.

La Caravana ha visitado cinco ciudades españolas desde septiembre a noviembre de 2007.

## 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 la sanción de actuaciones contra los derechos humanos como faltas graves.

## El acceso físico a las oficinas

Ibercaja lleva a cabo un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y mejora del acceso a las oficinas. En los últimos tres años, coincidentes con el Plan Estratégico 2005-2007, se ha efectuado la conversión de gradas a rampa en 40 oficinas, con una inversión aproximada de 200.000 euros. Todas las oficinas de nueva apertura, a partir del año 2005, incorporan rampa de acceso.

*Información más detallada sobre los progresos realizados con referencia a estos dos Principios se encuentra en todo el Informe.*

## Ibercaja y las Relaciones Laborales: los Principios tres, cuatro, cinco y seis del Pacto Mundial

Las relaciones laborales que se establecen entre Ibercaja y sus empleados se rigen principalmente por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo pactado y por Acuerdos con los Representantes de los Trabajadores.

En el capítulo 7.2. «Empleados» se recogen de forma amplia y detallada las actuaciones de la Entidad con sus empleados, los procesos de selección, formación, desarrollo profesional, etc. Hay mención expresa a sus relaciones laborales y sindicales. Igualmente se detallan las cuestiones relativas a la seguridad y prevención de riesgos laborales.

*Más información sobre los progresos realizados con referencia a estos Principios se encuentra en el capítulo 6 «La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Ibercaja» y 7.2. «Empleados» de este Informe.*



## Ibercaja y el Medio Ambiente: los Principios siete, ocho y nueve del Pacto Mundial

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

En el año 2007 Ibercaja ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos sus centros de trabajo, obteniendo el Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el Sistema en la Sede Central, que evidencia su conformidad con la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Se ha constituido un Comité de Calidad Ambiental y se ha publicado en la página web la Política Ambiental.

Asimismo, se ha publicado una Guía de Buenas Prácticas Ambientales en la Intranet, dirigida a todos los empleados.

*Más información sobre los progresos realizados con referencia a estos tres Principios se encuentra en el capítulo 7.4.2. «Dimensión ambiental».*

## Ibercaja y la Lucha contra la corrupción: el Principio diez del Pacto Mundial

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 necesarios.

Los empleados de la Caja reciben formación específica sobre este principio del PM.

En el año 2007 se ha elaborado un **Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo Ibercaja**.

*Más información sobre los progresos realizados con referencia a este Principio se encuentra en el capítulo 3 «El Gobierno Corporativo» de este Informe.*

Páginas web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas  
[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)  
[www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## 6. La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Ibercaja

Ibercaja entiende la RSC como un modelo de gestión empresarial eficiente en la gestión de sus recursos, ético y transparente en sus relaciones, respetuoso con el medio natural y solidario con su entorno social.

Ibercaja sustenta su política de RSC en los siguientes pilares: la **Participación** y el **Diálogo con sus Grupos de Interés**, la **Respuesta a sus Demandas y Expectativas** y el **Modelo de Gestión**.

### 6.1. Los Grupos de Interés

Constituyen Grupos de Interés para Ibercaja aquellas personas, 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, identificando como tal a:

- Los clientes.
- Los empleados.
- Los proveedores.
- La sociedad, en su doble ámbito:
  - Medioambiental.
  - Social.

### 6.2. La participación y el diálogo

La comunicación y la transparencia son la base de la confianza y ésta, a su vez, uno de los pilares que sustentan la fortaleza del sistema financiero.

Consciente de este hecho, Ibercaja pretende proporcionar una correcta comunicación con el fin de generar una relación estable con sus grupos de interés, que le garanticen el éxito y el desarrollo futuros.

Para favorecer dicha comunicación y facilitar la recepción de sus mensajes, la Entidad tiene establecido el **Modelo de Comunicación del Grupo Ibercaja**, mediante el que se sistematizan los flujos de información que la Entidad genera y que establece los criterios por los que deben regirse las comunicaciones.

- **TRANSPARENCIA** en todo aquello que sea de interés público y no comprometa la necesaria confidencialidad de la actividad.
- **VERACIDAD**, de forma que se responda a las demandas de información de los grupos de interés con la precisión necesaria.
- **DILIGENCIA** y disponibilidad, para facilitar la información a tiempo y que los receptores puedan hacer uso de ella con el máximo provecho.

- **NEUTRALIDAD.** Todos los grupos de interés tienen derecho a la información que genera Ibercaja en igualdad de condiciones, respetando su pluralidad.
- **CONCILIACIÓN,** comunicando para hacer saber la voluntad de Ibercaja de lograr los consensos más amplios posibles en torno a sus iniciativas.

Ibercaja, tomando como base estos criterios y a través de un diálogo fluido y permanente con sus grupos de interés:

- Identifica sus demandas y expectativas.
- Transmite las acciones desarrolladas por la organización para dar respuesta a las mismas.
- Conoce el grado de satisfacción que, en relación con esas expectativas, ofrecen las acciones de mejora emprendidas.

## Comunicados emitidos en el año 2007

1. Ruedas de prensa convocadas: 50
  - 1.1. De información Corporativa: 14
  - 1.2. De información de la Obra Social y Cultural: 36
2. Comunicados de prensa enviados a los medios: 450
3. Informaciones emitidas a requerimientos de medios: 172

La participación y el diálogo con los Grupos de Interés se establecen en Ibercaja principalmente en tres ámbitos: los **Órganos de Gobierno**, las **Relaciones Laborales** y la **Red de Oficinas**. Y se encauzan a través de múltiples **Canales de Comunicación** establecidos en la organización.

## Los Órganos de Gobierno

Su singular configuración permite contar con la participación de todos los Grupos de Interés en la gestión de la Entidad: los **Clientes** y **Proveedores** –en su condición de Impositores–, los **Empleados**, y la **Sociedad** –representada en el caso de Ibercaja por los consejeros designados por la Comunidad Autónoma de Aragón, las Corporaciones Municipales en cuyo término tiene abierta oficina y la Entidad Fundadora–.

## Las Relaciones Laborales

Las Relaciones Laborales en Ibercaja se fundamentan en el diálogo abierto y transparente, la libertad de asociación y la participación. 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.

## La Red de Oficinas

A lo largo de su historia Ibercaja ha venido desarrollando, a través de su amplia red de oficinas, un modelo de banca de proximidad que le permite una relación cercana y directa con los clientes y su entorno y le facilita la relación y la comunicación con los mismos.

Ibercaja dispone, entre otros, de los siguientes **canales de comunicación**:

### Con los clientes

La **web corporativa** [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es). El cliente puede comunicarse con Ibercaja a través de la misma así como por vía postal, telefónica y la siguiente dirección electrónica: [atencioncliente@ibercaja.es](mailto:atencioncliente@ibercaja.es)

El **Servicio de Atención al Cliente**, cuya misión es recibir y gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones que al Grupo Ibercaja le llegan de sus clientes.

El **Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros**, con plenas competencias en materia de resolución de quejas y reclamaciones.

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

*En el capítulo 7.1. «Clientes» se facilita información sobre el número de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas en la Entidad.*

**Encuestas de opinión** mediante las que se obtiene información de los clientes sobre su grado de satisfacción con la calidad de servicio que reciben de Ibercaja. En el año 2007 fueron entrevistados más de 50.000 clientes.

**EXPOPYME, Salón Profesional de Productos y Servicios para la pequeña y mediana empresa**, que celebró en el mes de octubre de 2007, en Zaragoza, la segunda convocatoria. Ibercaja es colaborador de este evento que ya desde su primera edición, en 2006, se vislumbró como el salón nacional más importante del sector. Además de la organización de diferentes conferencias y actos dentro del Salón, Ibercaja facilita entradas gratuitas a todas aquellas empresas que deseen acudir.

En el año 2007 se ha comenzado a publicar un boletín informativo mensual, **Ibercaja&Empresas**, en los principales diarios de información económica, que ha sido una de las piezas de comunicación externa utilizadas para transmitir al mercado el Proyecto de Ibercaja Empresas. En el mismo se han tratado un amplio abanico de noticias, productos y servicios que tienen relevancia y utilidad en la gestión de la empresa.

### Con los empleados

El **Portal del Empleado**. Herramienta que cuenta con elementos y prestaciones básicas como consultas de datos personales, formación on-line, noticias, tablón de anuncios, etc. Es un instrumento vivo que incorpora constantemente 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. En el año 2007, han sido contestados personalmente por el Director de RRHH 87 correos.

- **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,** revista de publicación bimestral que contiene 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.

**Estudio de Clima Laboral en Ibercaja.** En el año 2005 la Caja realizó una primera medición de opinión de la plantilla, que permitió identificar con objetividad y precisión algunas de las fortalezas y debilidades de la organización. En septiembre de 2007 se ha efectuado una segunda medición.

**El Servicio de Atención al Empleado,** a través del que 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 2007 se han atendido 6.237 consultas (lo que representa una media de 25 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.** 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, 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.
- **Los Comunicados de las Centrales Sindicales.** Espacio que la Entidad pone a disposición de todas las centrales sindicales y de los comités de empresa para facilitarles la labor de información con objeto de que publiquen las noticias que consideren de interés para los empleados.

**Encuesta al Cliente Interno.** En el año 2007 se realizó una nueva 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. La participación alcanzó el 78,9%, dando un resultado de 83,7% de oficinas satisfechas con el servicio de las Unidades Centrales. El resultado obtenido ha servido para impulsar en 2008 varios planes de avance de mejora de la Calidad Interna.

**Premios Iniciativa.** Estos premios constituyen un cauce para recoger propuestas creativas, originales y diferentes que 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 y de la Responsabilidad Social Corporativa.

Los Premios se convocaron por primera vez en el año 2005, desde entonces se han producido 7 ediciones y se han recibido 2.062 iniciativas, siendo 367 las correspondientes a las dos convocatorias resueltas en el año 2007.

## Con los proveedores

La comunicación con los proveedores se establece mediante:

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

## Con la sociedad

Ibercaja conoce, también, las demandas y expectativas de la sociedad a través de:

- La relación fluida con Instituciones, Asociaciones Empresariales y Sindicales, Centros Educativos, Colectivos, ONG, etc.
- Los estudios, evaluaciones y consultas realizadas para valorar el grado de aceptación de las actividades.
- 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.

### 6.3. El Modelo de Gestión de la RSC

El Modelo de Gestión de la RSC en Ibercaja se ha venido configurando a partir de la elaboración del primer Informe de Responsabilidad Corporativa mediante un proceso que ha permitido a Ibercaja:

- Familiarizarse con los postulados de la RSC, los sistemas de información y la metodología de evaluación de los más importantes organismos internacionales de calificación de memorias de sostenibilidad.
- Conocer la forma de gestionar la RSC y las mejores prácticas desarrolladas por las compañías líderes en este campo.
- Identificar las actuaciones de la organización que son más relevantes para los grupos de interés.
- Evaluar el nivel de respuesta de la Entidad a los retos y demandas detectadas.
- Definir un mapa de indicadores que permita fijar objetivos, analizar los resultados y justificar las actuaciones.

### 6.4. Los avances en materia de sostenibilidad

Derivado de este proceso de interiorización, Ibercaja ha definido un Modelo de Gestión de la RSC que responde al compromiso asumido y que se ha desarrollado en las siguientes fases:

#### 6.4.1. La RSC en el Plan Estratégico 2005/2007

El Plan Estratégico 2005-2007 del Grupo Ibercaja incorporó un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa que tenía como objetivos definir una política en materia de RSC, establecer el marco de actuación que permitiera a la organización dar respuesta a los retos planteados y poner en valor, mediante una adecuada comunicación, las numerosas actuaciones que –alineadas con los postulados de la RSC– Ibercaja ya venía realizando desde su constitución como Caja de Ahorros.

Este proyecto fue impulsado por los Órganos de Gobierno de la Entidad, lo lidera la Dirección General y lo ejecuta la Dirección General Adjunta-Secretaría General, a través de la Jefatura de Relaciones Institucionales y Patrimonio.

Para definir las actuaciones, diseñar y coordinar las estrategias e implementar los procesos en la organización, se constituyó el Comité de Responsabilidad Corporativa que preside el Director General Adjunto-Secretario General, lo coordina el Jefe de Relaciones Institucionales y Patrimonio y lo constituyen responsables de primer nivel de las quince áreas funcionales de la Caja.

En los tres años de vigencia del Plan Estratégico, Ibercaja ha realizado avances significativos en el campo de la RSC, siendo los más relevantes los siguientes:

## Año 2005

- Incorporación en el Plan Estratégico de la Entidad de un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- Constitución del Comité de RSC.
- Definición de un Modelo de Gestión de la RSC.
- Participación en el Proyecto Piloto «Suplemento Financiero» del Global Reporting Initiative (GRI), promovido por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).
- Participación en el Comité Ejecutivo del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa creado por la Confederación de Empresarios de Aragón –CREA– para impulsar la RSC en el tejido empresarial aragonés.
- Implicación en la campaña «Empresas con Corazón» impulsada por Cáritas Aragón y la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- Asunción de los primeros compromisos de mejora en materia de sostenibilidad.
- Realización de una encuesta de Clima Laboral a todos los empleados de Ibercaja.
- Elaboración del primer Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja.

## Año 2006

- Publicación del primer *Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja. Año 2005*.
- Obtención de la calificación «In Acordance» del GRI para el Informe 2005.
- Suscripción de un convenio con Expo Zaragoza 2008 mediante el que la Entidad se convierte en patrocinador con categoría de socio, de la Exposición Internacional «Agua y Desarrollo Sostenible» Expo Zaragoza 2008.
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción.
- Adhesión a la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas.
- Suscripción de un convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón y la Confederación de Empresarios de Aragón –CREA–, en el que se pone a disposición de los empresarios aragoneses una serie de ayudas y subvenciones para facilitar la implantación de un sistema de RSC.
- Intervención de la Entidad en diferentes foros en los que se impulsaba la RSC: Universidad Menéndez Pelayo (UIMP) en sus cursos de verano en Formigal (Huesca), Jornadas Profesionales sobre la RSC de la Business & Marketing School ESIC en Zaragoza y Jornada de Presentación del Plan Director de RSC a los empresarios de Zaragoza organizada por la CREA.
- Avance en el proceso de excelencia según el Modelo EFQM.
- Ampliación de los mecanismos de diálogo con los empleados (Premios Iniciativa y Encuesta al Cliente Interno).



- Acuerdos adoptados con los representantes sindicales de los empleados en materia de conciliación de la vida familiar y profesional, operaciones de préstamos de los empleados y promoción profesional.
- Participación en el Grupo de Trabajo «Memoria Sectorial de RSC» promovido por la CECA.
- Inclusión de nuevas cláusulas en los contratos a suscribir con los proveedores para impulsar el conocimiento y cumplimiento en su cadena de suministradores de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Elaboración del segundo *Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2006*.



## Año 2007

- Ibercaja ha obtenido el Sello a la Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) que otorga EFQM (European Foundation Quality Management). **COMPROMISO 2006.**
- Presentación del segundo *Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2006*.
- Obtención de la calificación A + del modelo G-3 del Global Reporting Initiative (GRI) para el *Informe de Responsabilidad Corporativa. Año 2006*.
- Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental cuyos principios básicos son aplicables a todos los centros de Ibercaja. **COMPROMISO 2006.**
- Obtención del Certificado de Gestión Ambiental AENOR para el sistema en la Sede central que evidencia la conformidad del Sistema de Gestión Ambiental con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004. **COMPROMISO 2006.**
- Constitución del Comité de Calidad Ambiental. **COMPROMISO 2006.**
- Publicación de la Política Medioambiental de Ibercaja en la página web.
- Participación en el Grupo de Trabajo «El Medio Ambiente y las Entidades Financieras» promovido por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).
- Primer reporte de Comunicación de Progreso (CoP) al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Primeros reportes de las actividades de «Gestión de la Diversidad e Igualdad de oportunidades» y «Gestión del Impacto Medioambiental» en el marco de la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas.
- Se ha superado la Auditoría de revisión anual del Certificado de Diseño, Desarrollo, Comercialización y Administración de Planes Individuales de Pensiones que evidencia la conformidad a la Norma UNE-EN ISO 9001:2000. **COMPROMISO 2006.**
- Comercialización del primer Fondo que invierte en compañías dedicadas a la gestión eficiente del agua, la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado y en energías alternativas ecológicas. **COMPROMISO 2006.**

- Elaboración del Plan Director de RSC del Grupo Ibercaja para su integración en el Plan Estratégico 2008/2011 de la Entidad. **COMPROMISO 2006.**
- Implantación de un Código Interno de Conducta de los Consejeros y Altos Cargos del Grupo Ibercaja.
- Realización de una segunda encuesta de Clima Laboral a los empleados.
- Se ha abierto la Línea ICO Microcréditos 2007/2008, y se han aumentando los servicios y productos para inmigrantes. **COMPROMISO 2006.**
- Ibercaja forma parte desde noviembre del Club Empresa 400 del Programa EMPRESA del Instituto Aragonés de fomento del Gobierno de Aragón. **COMPROMISO 2006.**
- Participación en la Mesa Redonda sobre la RSC promovida por la Universidad Nacional de Educación a Distancia, en su Centro de Barbastro (Huesca).
- Participación en el Comité Sectorial de RSC de la CECA.
- Se ha implantado una nueva aplicación de facturas e inventarios como avance en el proceso de homologación de proveedores. **COMPROMISO 2006.**
- Creación de un Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar.
- Elaboración de un código de comunicación publicitaria «Estilo de Comunicación Ibercaja» en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad y en concreto la transparencia y claridad. **COMPROMISO 2006.**

#### 6.4.2. Propuestas de mejora. Año 2008

##### Clientes

- Incrementar la oferta de productos de Inversión Socialmente Responsable.
- Desarrollar actuaciones que faciliten la accesibilidad a los servicios financieros y sociales a los colectivos de menor renta.
- Realizar acciones que aumenten la claridad y transparencia en la comercialización de los productos.

##### Empleados

- Incorporar a los programas de formación contenidos relativos a la RSC y a la Gestión Medioambiental.
- Reforzar los mecanismos de diálogo y participación.
- Avanzar en políticas de igualdad y conciliación.

##### Proveedores

- Progresar en el proceso de homologación.
- Evaluación del grado de satisfacción de la relación comercial.

## Medio Ambiente

- Creación de un comité de promotores de buenas prácticas medioambientales.
- Reducción del consumo de electricidad de la Sede central.
- Progresar en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
- Incrementar las dotaciones de la Obra Social y Cultural destinadas a promover proyectos medioambientales.

## Sociedad

- Apertura del Museo Ibercaja Camón Aznar después de su remodelación.
- Participación en la Exposición Internacional Expo Zaragoza 2008, mediante:
  - Presencia con pabellón propio en el recinto EXPO.
  - Presentación de tres importantes exposiciones.
  - Patrocinio de conciertos y actos lúdicos.
- Definición de las actuaciones a realizar dentro del marco de colaboración con Expo Zaragoza 2008, una vez concluida la muestra. Proyecto «Post-Expo».
- Incrementar las dotaciones de la Obra Social y Cultural destinadas a Proyectos Asistenciales.

### 6.4.3. La RSC en el Plan Estratégico 2008/2011

Cumpliendo uno de los compromisos recogidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa del pasado año, en 2007 se ha elaborado el Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo Ibercaja.

En el Plan Director se definen las políticas y las acciones de mejora a desarrollar en los próximos años por la Caja en materia de RSC, dándoles cohesión y continuidad en el tiempo mediante su integración en el nuevo Plan Estratégico de la Entidad. Dicho Plan se someterá a la aprobación de los Órganos de Gobierno de la Entidad en 2008.

## 7. Respuesta a las demandas de los grupos de interés

A través de los canales de comunicación descritos en el capítulo 6 «La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Ibercaja» se detectan las demandas y expectativas de los Grupos de Interés que seguidamente se detallan.

### De los clientes

Oferta amplia de productos, innovadores y competitivos. Relación ética, transparente y duradera. Asesoramiento cualificado. Excelente calidad de servicio. Cercanía y accesibilidad mediante diversos canales de atención. Seguridad, confidencialidad, solvencia y liderazgo. Receptividad a sus reclamaciones.

### De los empleados

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

### De los proveedores

Equidad en el trato. Evitar posiciones de dominio. Cumplimiento de compromisos. Ética y transparencia en los procesos de selección. Relaciones duraderas.

### De la sociedad

**Ámbito económico.** Gestión eficiente que garantice la solvencia de la Caja y la generación de resultados. Fomentar la creación de riqueza a través de su actividad financiera. Contribuir mediante sus inversiones estratégicas al desarrollo y al reequilibrio de los territorios en los que opera.

**Ámbito social.** Ayudar a mejorar la calidad de vida de los colectivos más necesitados y de los países en vías de desarrollo. Fomentar la cultura, la formación y la investigación. Recuperar el patrimonio histórico y monumental.

**Ámbito medioambiental.** Minimizar los impactos ambientales que genera la actividad. Financiar e invertir en proyectos que favorezcan el uso racional de las materias primas, la investigación y la utilización de nuevas fuentes de energía. Apoyar acciones de sensibilización, conservación y recuperación de espacios naturales.

A partir de esta información Ibercaja fija sus estrategias para dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés, pasando éstas a constituir el compromiso que asume la Entidad.

## 7.1. Clientes

La actividad financiera de Ibercaja abarca a todos los colectivos: jóvenes, familias, pensionistas, 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	2007
Número Total de Clientes	2.231.555	2.305.172	2.395.048
Tipología de clientes (número)			
Particulares	2.107.471	2.170.998	2.229.514
Jóvenes (< 25 años)	258.747	257.397	273.673
Mayores (> 65 años)	430.368	444.605	352.457
Inmigrantes	119.892	142.191	319.209
Empresas	85.525	86.402	67.418
Instituciones	38.559	47.772	52.100
Antigüedad media de los clientes (en años)	15,33	15,47	15,54
Número de clientes nuevos	194.333	164.349	182.327

### Las familias

Las familias constituyen el núcleo de población sobre el que Ibercaja centra prioritariamente su atención. 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, siendo las más destacadas las referidas a la financiación de vivienda.

### Acceso a la vivienda

Ibercaja se ha caracterizado a lo largo de su trayectoria por ser una de las entidades financieras más implicadas en la financiación de la vivienda de protección oficial.

Merecen ser destacadas como actuaciones más relevantes del año 2007 las siguientes:

- 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 año 2005 –participada al 50% por el Ayuntamiento de Zaragoza e Ibercaja–, para promover la construcción de viviendas en régimen de alquiler, inició en 2006 la construcción de un edificio de 191 viviendas y una residencia con 102 apartamentos, ambas han sido finalizadas a finales del año 2007. Estas viviendas se cederán temporalmente a la Expo y concluido el evento se ofrecerán en alquiler a los jóvenes. Tiene, también, en proyecto la construcción de otras 38 en el casco histórico de Zaragoza.

- Se ha continuado prestando una atención especial a las **viviendas sociales**. Durante 2007 se han realizado actuaciones por un total de 289 millones de euros, que se han materializado en 3.451 viviendas.

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

- **Protección de pagos**, que 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...).

Se ha seguido participando en la línea de mediación «ICO-PLAN AVANZA 2006», prorrogada a lo largo de varios meses del año 2007, cuya finalidad es facilitar el acceso a las tecnologías de la información y de las comunicaciones a varios colectivos entre los que se encuentran los ciudadanos en general y, en particular, a los jóvenes, los universitarios, comercios, empresas...

En el año 2007 se han desarrollado acciones dirigidas a comunicar a los clientes la existencia de una amplia gama de productos diseñada con el objetivo de adaptarse a las diferentes necesidades de financiación. En el apartado Principales Productos y Servicios de Ibercaja se proporciona más información sobre los que se comercializan.

## 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 entidad 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 familiarizarles en la práctica bancaria y promover el hábito por el ahorro. Cabe mencionar:

**Dibercaja** es una web ([www.dibercaja.com](http://www.dibercaja.com)) dirigida a niños con un enfoque de carácter lúdico-educativo para familiarizarlos con las nuevas tecnologías y promover un uso responsable de la red. Dibercaja fue elegida como una de las web finalistas de los Premios del Día de Internet de 2006.

**Diberlibros** es una iniciativa del año 2007 ligada a la web, para promover el hábito por la lectura y el ahorro entre los niños. Utiliza como base las grandes obras de la literatura española en ediciones especialmente adaptadas para los niños.

En cuanto a los jóvenes, dos son los elementos más representativos de la labor 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 unos productos de altas prestaciones y muy atractivos para el segmento juvenil.

## Acceso a la vivienda

- Sigue vigente el convenio de colaboración suscrito en el año 2006 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.
- Consciente de la importancia que tiene para los jóvenes disponer de una vivienda propia, Ibercaja tiene establecidos convenios de colaboración con diversas comunidades y ayuntamientos de su zona, así se mantienen los programas lanzados en el año 2006 de **Hipoteca Joven** en colaboración con el Gobierno de La Rioja y los Ayuntamientos de Huesca, Monzón, Valencia y se ha incorporado en el año 2007 el de Tarrasa. También lleva a cabo programas de este tipo por iniciativa propia en los territorios que considera más necesitados de ello.
- En el año 2007, por las diferentes líneas de financiación que Ibercaja ha puesto a disposición de los jóvenes, se han formalizado 4.637 operaciones por un montante total de 390 millones de euros de los que el 93,10% se ha destinado a la compra de vivienda.

Ibercaja participa habitualmente en las distintas iniciativas sociales dirigidas a jóvenes en las que la Administración requiere la colaboración de entidades financieras como: el **préstamo jóvenes y universitarios del Plan AVANZA**, el **Préstamo Carné de Conducir**, el **Plan Estatal Vivienda 2005-2008**, y el próximo programa de ayudas al alquiler de vivienda joven que se iniciará a principios de 2008.

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.

La Obra Social y Cultural de Ibercaja, convencida de la importancia que tiene el desarrollar y potenciar las aptitudes artísticas, culturales, científicas y deportivas de los jóvenes, y su aplicación en la mejora de la calidad de vida para el progreso y el desarrollo sostenible de la sociedad, apoya iniciativas para diversos Concursos, Premios y Becas de Perfeccionamiento que abarcan las diferentes disciplinas del saber, como «Las Olimpiadas Matemática, Física y de Biología» en su fase aragonesa, y «Los Juegos Deportivos de La Rioja».

También ha convocado en el año 2007 las siguientes becas y premios:

«Becas de ampliación y perfeccionamiento de estudios para titulados superiores de diseño».

«Becas nacionales Ibercaja de excelencia en investigación».

«Becas para estudios musicales».

«Becas Montserrat Caballé-Bernabé Martí» para estudios y perfeccionamiento de canto.

«Premio de Pintura Delegación del Gobierno en Aragón».

«Premio nacional jóvenes pintores Ibercaja-Diario de La Rioja».

«Premio Ibercaja de pintura joven», convocado a nivel nacional.

El Laboratorio Virtual Ibercaja (LAV) es un proyecto de la Obra Social y Cultural cuyo principal objetivo es facilitar la comprensión de los conceptos científicos mediante las tecnologías de la información y la comunicación. Para ello el LAV ofrece su aula a través de su página web [www.ibercajalav.net](http://www.ibercajalav.net).



## Los nuevos residentes

El número de inmigrantes está creciendo de forma significativa en España 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 8% del censo total de clientes, con una tendencia al alza ya que 1 de cada 3 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 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: los **Microcréditos** y el **Monte de Piedad**.

La Entidad tiene abiertas varias líneas de **Microcréditos** entre las que sobresalen los Convenios Avalia Microcréditos con la Diputación General de Aragón y la Línea ICO Microcréditos 2007/2008.

El **Monte de Piedad de Ibercaja** es uno de los más activos de España y, adaptado en la gestión a los tiempos, sigue cumpliendo una gran labor social. En la actualidad cuenta con casi 10.000 clientes, destacando la creciente proporción de población inmigrante que supone ya uno de cada cinco nuevos clientes.

### Alquiler de vivienda

Con el fin de facilitar el acceso a la vivienda, Ibercaja tiene establecidas diversas 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

Las remesas están suponiendo verdaderas palancas de desarrollo para muchos países en un porcentaje superior a otro tipo de créditos o programas contra el subdesarrollo. Así, representaron el pasado año el 5,8% del PIB de Bolivia y el 4% de Ecuador.

Ibercaja desarrolló junto a 32 Cajas de Ahorros españolas la plataforma **Bravo IB-envíos**, que permite a los inmigrantes de catorce países enviar dinero a sus territorios de origen a un reducido coste. Ibercaja sigue siendo en 2007 la primera Caja de la plataforma de la CECA en cuanto al número de remesas enviadas, siendo Ecuador, Rumanía y Colombia los principales destinos del dinero que mandan los inmigrantes utilizando la red de la Entidad.

En esta misma línea, merece destacar la «**Tarjeta Multipaís**», medio de pago que permite el envío de dinero a cualquier país del mundo de forma inmediata y a un reducido coste.



	Número	Importe
Operaciones a través de IB-envíos	29.704	21.177.560 euros
Operaciones usando Transferencia Multipaís	1.414	1.442.967 euros
<b>TOTAL REMESAS</b>	<b>31.118</b>	<b>22.620.527 euros</b>

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.

Para facilitarles la comprensión de los mensajes y familiarizarles con la terminología bancaria, 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.

En el año 2006 se inició una importante novedad de servicio en las oficinas de Ibercaja, la implantación de un servicio de interpretación lingüística para inmigrantes que permite desde la oficina comunicarse telefónicamente a tres bandas con clientes reales o potenciales en la mayoría de las lenguas extranjeras.

## 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 interés que los mayores tienen de nuevos conocimientos y actualización, los Centros Culturales y los Hogares del Jubilado de Ibercaja han diseñado una parte de su actividad para atender 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.

En 2007 se fallaron los premios del X Certamen literario de relato y poesía para personas mayores, que la Obra Social y Cultural de Ibercaja convoca anualmente a nivel nacional con el fin de fomentar la creatividad en aquéllas.

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 atender sus necesidades, y anticiparnos, mejorando el nivel de respuesta a sus demandas, se trabaja activamente en la renovación de la oferta de productos y servicios a estos colectivos.

Ibercaja ha desarrollado un nuevo modelo de **Negocio de Empresas**, que ofrece una solución personalizada a sus demandas, uniendo la eficacia en la gestión con una elevada calidad de servicio.

Para reforzar la atención de este colectivo se cuenta con 92 Gerentes y Gestores especializados en la gestión de empresas, además de generar una cartera de empresas atendidas por el Director en 117 oficinas.

Dentro del **Plan Comercial de Empresas 2007**, se han realizado las primeras campañas específicas para este segmento de clientes. Especial mención hay que hacer a la campaña «ICO Pymes 2007», que ha supuesto para Ibercaja pasar del puesto 21 a ocupar el puesto 13 en el Ranking de Entidades consumidoras de la línea ICO.

A lo largo del año 2007, se ha ampliado la oferta de productos y servicios dirigidos a empresas, destacando la incorporación de la «Póliza Multiproducto» –por la que, a través de la formalización de una única póliza, se permite cubrir las necesidades financieras a corto plazo de la empresa–, y se han incorporado importantes y continuos avances en Banca electrónica, en cuanto a la oferta de productos y servicios como e-aval, ingresos de cheques o aperturas de créditos documentarios.

A principios de año y como apoyo específico a este sector, se puso en marcha la «**Línea de Atención Global a Empresas**». Un servicio de atención no presencial que responde y resuelve con alto grado de especialización todas las cuestiones planteadas por las Empresas, a propósito de temas relacionados con la utilización de Ibercaja Directo Negocios, ya sea a través de Internet o teléfono y, en general, por cualquier otro motivo de contacto con Ibercaja.

Ibercaja, dentro de sus actuaciones de apoyo a los emprendedores, ha patrocinado a través de la Fundación Emprender en Aragón un programa concurso televisivo denominado Generación XXI, en el que se valora la viabilidad y carácter innovador de la empresa, habilidades de publicidad, marketing y comunicación, capacidad de gestión y resolución de crisis así como espíritu emprendedor y liderazgo.

Este programa consta de 13 capítulos y se ha emitido desde el mes de septiembre de 2007 en Aragón Televisión semanalmente, siendo el primer programa para emprendedores creado en Europa.

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.

Durante el año 2007 Ibercaja ha tramitado 30.559 solicitudes de ayudas PAC procedentes de seis Comunidades Autónomas, a las que corresponden unas primas de 165 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.

En este año 2007 Ibercaja ha sido líder en los Programas LEADER de la Unión Europea para el desarrollo rural, siendo elegida por los Grupos LEADER para la gestión financiera de los fondos para 2007-2013.

## 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 su asesoramiento y atención, y ha establecido una herramienta de información y apoyo en la gestión con cada cliente.

En el año 2005 se incorporó a los Planes de Formación la titulación de Asesor Financiero Europeo (EFA nivel II) y el Diploma de Agente Financiero (EFA nivel I) con objeto de ofrecer mayores garantías de calidad en el asesoramiento del inversor particular.

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	2007
<b>N.º total viviendas sociales financiadas</b>	3.499	2.550	3.451
Importe financiación viviendas sociales	336.101	191.000	289.265
Importe medio de la financiación viviendas sociales	96,1	74,9	83,80
<b>N.º total operaciones fomento empleo</b>	287	137	215
Importe financiación fomento empleo	7.005	4.139	5.537
Importe medio financiación fomento empleo	24,4	30,2	25,7
<b>N.º de operaciones de la línea Joven</b>	2.799	3.033	4.637
Importe financiación matrículas de estudios, posgrados, etc.	17.965	20.182	26.867
Importe financiación adquisición de vivienda	89.499	139.681	362.872
<b>N.º de operaciones a pymes a través de convenios ICO</b>	926	1.528	2.986
Importe financiación a pymes	46.162	70.925	157.056
Importe medio financiación pymes	49,8	46,4	52,5

### Financiación a inmigrantes

Importes en miles de euros	2005	2006	2007
<b>Financiación de vivienda</b>			
Número de operaciones	330	744	388
Importe total financiado	52.088	125.456	68.993
Importe medio de la financiación	157,8	168,6	177,8
<b>Monte de Piedad y Microcréditos</b>			
Número de operaciones (*)	12.422	11.957	9.626
Importe total financiado	3.834	4.333	4.624
Importe medio de la financiación	0,308	0,362	0,480

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

## 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 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 estableció en el año 2000 una adaptación de la oficina tradicional a las exigencias del mercado, desarrollando una nueva concepción de la relación de la oficina con sus clientes que se plasmó en el **MODELO DE GESTIÓN OFICINA 2000** que incluye un sistema de segmentación y caracterización de clientes, el diseño de una amplia gama de productos y servicios que aportan, en muchos casos, utilidades que van más allá de lo económicamente evaluable.

En estos años esta adaptación ha supuesto cambios materiales, tecnológicos y de gestión para optimizar la relación de los clientes y la red de oficinas. En mayo de 2000, setenta y seis oficinas iniciaron el proceso de cambio que ha seguido realizándose en número creciente en los siguientes años. En 2007, todas las oficinas (incluso las de reciente apertura) han adoptado la metodología de trabajo Oficina 2000, y aquellas que se han incorporado al Proceso de Homologación a través de auditorías realizadas por expertos independientes a Ibercaja han recibido su Certificación (es decir, oficinas que alcanzando la homologación de los procedimientos del Modelo de Oficina 2000 han obtenido resultados de negocio que avalan la eficacia en el cambio y adaptación de su método de trabajo).

## Crecimiento y aportación de valor añadido al cliente

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.

En el Plan Estratégico de la Entidad 2005-2007 se fijó 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.

Continuando con el objetivo de dicho Plan, se ha cumplido el ambicioso programa de expansión de la Red Comercial, con la apertura en este último trienio de 151 nuevas oficinas, finalizando el ejercicio 2007 con un total de 1.076 oficinas en las 17 Comunidades Autónomas y con presencia en 677 municipios españoles, que permiten a la Caja ampliar su cobertura en el territorio nacional y reforzar su presencia en varias Comunidades Autónomas. Si incluimos Centros Hipotecarios y Monte de Piedad, son 1.082 las oficinas a 31 de diciembre de 2007.

## Crecimiento del número de oficinas en el año 2007 por Comunidades Autónomas

Comunidad Autónoma	Oficinas	
	2006	2007
Andalucía	30	41
Aragón	412	417
Asturias	3	3
Baleares	3	3
Canarias	2	3
Cantabria	1	1
Castilla-La Mancha	72	80
Castilla y León	16	16
Cataluña	101	106
Comunidad Valenciana	65	67
Extremadura	2	2
Galicia	6	7
La Rioja	114	114
Madrid	191	198
Murcia	7	9
Navarra	11	11
País Vasco	3	4

## Disponibilidad

A la transformación realizada en los últimos años en la oficina de Ibercaja, convertida en centro de asesoramiento y aportación de valor a los clientes, hay que añadir la apuesta realizada por el incremento de los canales alternativos conforme los avances tecnológicos se van incorporando a los diferentes ámbitos de la actividad humana, posibilitando así una atención ágil y segura las 24 horas del día, los 365 días del año, permitiendo atender por esta vía gran parte de las necesidades financieras y de servicios, complementando la atención personalizada de la red de oficinas.

## Autoservicio

En 2007 se han instalado nuevos cajeros automáticos en la red, situando su número en 1.142, 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. Y durante el

año 2007 se ha realizado nuevo diseño de las pantallas de operatoria de los cajeros de Ibercaja, permitiendo un manejo más rápido, intuitivo y sencillo para los clientes; también se ha aumentado el tamaño de letra, obteniendo mayor visibilidad y facilitando su utilización.

Novedad importante de este año 2007 es la posibilidad de envío de remesas por los inmi-grantes las 24 horas del día utilizando los 1.142 cajeros automáticos de Ibercaja repartidos por todas las provincias españolas.

Las operaciones realizadas en cajeros de Ibercaja han sido 40.365.933 en el año 2007.

## 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 2007** se han llevado a cabo desarrollos enfocados a:

**Ampliar la operatoria disponible** por banca electrónica. Se ha incorporado la operativa de Seguros para posibilitar tanto la consulta como la contratación y gestión de los seguros de Ahorro Inversión y Ahorro Sistemático. Fraccionamiento de pago en las compras, etc.

**Mejorar las posibilidades de uso** de las pantallas, lo que redundará en una mejor experiencia de usuario ya que se facilita la comprensión de las operaciones que se ofrecen, su localización y por lo tanto la eficiencia en el uso, lo que ha favorecido un fuerte incremento en el número de las mismas.

**Mejorar la seguridad transaccional y mantener la constante de innovación tecnológica.** Desarrollos para la adopción de medio de identificación del DNI digital. Desarrollo de nuevas alertas de seguridad que de forma gratuita permiten la comunicación inmediata al cliente de determinadas operaciones que se realizan en sus cuentas mediante SMS a teléfonos móviles.

**Mejorar la accesibilidad** también en el entorno de banca electrónica y para dar servicio a clientes de otros países; se han llevado a cabo actuaciones como la posibilidad de realizar transacciones en inglés y alemán.

También en el ámbito de los negocios se han realizado desarrollos que facilitan la relación del cliente con la Caja.

Con el fin de que el colectivo de **Comercios** encuentre una Banca electrónica más adaptada se ha creado una versión especial en la que operativa, información y productos están adaptados a la tipología de estos negocios.

Nuevas operatorias como Factoring o emisión masiva de Cheques que permiten un mejor control de los documentos emitidos por la empresa, la formalización de avales de licitación on line que reduce el tiempo y mejora la eficiencia en su solicitud y tramitación; se han mejorado también aspectos relacionados con cuentas, y gestión de ficheros, mejoras que han tenido una efectiva respuesta por parte de los clientes evidenciada en la mayor utilización de estos servicios.

Como datos más significativos cabe destacar que durante 2007, han operado a través de canales a distancia **319.856** clientes diferentes (más de 180.000 particulares y más de 28.000



negocios lo hacen de forma recurrente todos los meses), que han realizado un total de 70.105.844 operaciones.

Mención especial merece la utilización de Internet para la recepción de correo-web, sistema rápido y seguro para consultar los documentos que acompañan a los apuntes en las cuentas, así como la información fiscal y otras informaciones y comunicaciones emitidas por la Caja. Esta transacción ha sido apoyada por la campaña de «**Apadrina un árbol**» a la que se han adherido más de 1.000 clientes al realizarla. En esta campaña se hacía hincapié en los beneficios de la utilización del correo en formato digital, frente a la utilización del soporte papel, contribuyendo a la reducción de éste y, en consecuencia, a la conservación del Medio Ambiente.

Clientes y no clientes pueden encontrar en la **web pública de Ibercaja** información referente a la oferta financiera de la Entidad tanto para particulares como para empresas, comercios, etc. También existen espacios especiales para niños (donde éstos pueden encontrar actividades de ocio, concursos...), jóvenes, mayores y extranjeros con la información disponible en diversos idiomas así como actividades, proyectos medioambientales, solidarios y de investigación y las convocatorias de la Obra Social y Cultural.

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	2007
Número de oficinas	1.008	1.045	1.082
N.º de cajeros automáticos	982	1.066	1.142
N.º tarjetas emitidas	1.076.884	1.117.808	1.196.308
N.º de tarjetas de crédito	397.514	425.017	463.821
N.º de tarjetas de débito	679.370	692.791	732.487
N.º de operaciones a través de cajeros propios realizadas por clientes propios y de terceros	36.311.003	38.320.790	40.365.933
N.º operaciones a través de cajeros propios y de terceros realizadas por clientes propios	40.930.656	43.040.939	45.616.960
N.º operaciones a través de TPV propios y de terceros realizadas por clientes propios	34.224.856	40.175.234	36.126.795
N.º operaciones a través de TPV propios realizadas por clientes propios y de terceros	10.447.989	11.625.869	13.608.222
N.º clientes de Banca Telefónica	494.297	575.827	657.383
N.º clientes de Banca Internet	538.463	629.657	721.814
N.º de portales (Internet) dirigidos a clientes	2	3	3
N.º operaciones a través de canales a distancia	38.991.481	52.047.091	70.105.844
N.º mensual de páginas consultadas en Internet	1.040.000	1.900.000	2.300.000
N.º de llamadas atendidas en el servicio telefónico	320.000	320.408	302.408
Nivel de disponibilidad de la Banca Telefónica (%)	86%	92%	94%



## Los sistemas que hacen posible y ayudan al proceso

La tecnología y los sistemas deben hacer posible los proyectos. Son herramientas imprescindibles para conseguir los objetivos. Así desde el año 2000 se han puesto en marcha nuevas aplicaciones para la mejora de la gestión interna, asesoramiento al cliente y desarrollo de negocio, pero lo más trascendente es la implantación de una nueva plataforma tecnológica y las nuevas líneas de comunicaciones.

### Correspondencia virtual

	2005	2006	2007
<b>Mensajería virtual</b>			
Número de clientes	9.246	12.198	21.322
Número Alertas Vivas	24.090	33.452	34.481
<b>Avisos virtuales enviados</b>			
Móvil, E-mail, buzón IB Directo	570.606	890.674	728.565

## Innovación

En el Plan Estratégico de la Entidad 2005-2007 se fijaron como actuaciones para conseguir los objetivos marcados la adecuación y renovación de instalaciones y equipamientos. Al final del período se han realizado las siguientes:

- Se ha completado la Fase I de 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 inauguró en el año 2006 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.
- La totalidad de oficinas y red de cajeros cuya dinámica operativa lo aconseja cuenta con la instalación de líneas ADSL.
- Todos los cajeros instalados han mejorado su seguridad operativa estando adaptados a las nuevas tecnologías chip EMV. En 2006 se concluyó 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.

- La totalidad de las pantallas de los ordenadores se han sustituido instalando pantallas planas valorando aspectos técnicos y ergonómicos.
- En el año 2007 se han implantado mejoras técnicas en el proceso de impresión y ensofrado en la correspondencia con clientes, con el fin de reducir los plazos de recepción y aumentar la calidad de servicio.
- En el año 2007 se ha iniciado el proceso piloto para la implantación de un sistema que permita reducir el tiempo de respuesta al cliente en operaciones de préstamos hipotecarios.

## 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 12,38%, lo que supone una cobertura de los riesgos superior en más de 4 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, Levante y Andalucía 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.

Ibercaja Gestión se consolida como la décima gestora de fondos de España. Ibercaja Vida ocupa el quinto puesto en el sector de Banca Seguros por primas totales e Ibercaja Pensiones es la cuarta entidad gestora del país por volumen gestionado dentro del sistema de planes de empleo.

El Grupo Financiero de Ibercaja tiene varios productos líderes que han sido premiados reiteradamente como se indica en el capítulo 2 «El Grupo Ibercaja».

## 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 incorporó una serie de medidas 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 3 «El Gobierno Corporativo».

## Transparencia

Las Normas de Conducta de la Entidad, como se recoge en el capítulo 3 «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.

Para reforzar las actuaciones señaladas, en el año 2007 se han incorporado las siguientes:

- Creación de un Comité de Publicidad al que se somete toda la difusión a realizar, está integrado por miembros de Asesoría Jurídica, Red de Oficinas, Calidad y Marketing. Este comité vela por el cumplimiento de la transparencia y claridad en todas y cada una de las acciones de comunicación de la Entidad.
- Ibercaja ha elaborado un código de comunicación publicitaria, llamado «Estilo de Comunicación Ibercaja», en el que se recogen los principios que debe cumplir toda publicidad y, en concreto, la transparencia y claridad. Este documento se distribuye a todas las agencias que trabajan con Ibercaja y es de obligado cumplimiento.

## 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 2007 se han recibido **852 quejas y sugerencias** relacionadas con la atención y la calidad del servicio y **570 reclamaciones**, lo que representa, en su conjunto, una reducción significativa en relación con el ejercicio anterior.

	2005		2006		2007	
	Número	%	Número	%	Número	%
Quejas y sugerencias (sin repercusión económica)	1.889	80	1.368	76	852	60
Reclamaciones (con repercusión económica)						
Resueltas a favor del cliente	250	51	156	37	216	38
Resueltas a favor de la Entidad	237	49	262	62	349	59
Reclamaciones pendientes de resolución			4	1	5	3
<b>Total reclamaciones</b>	<b>487</b>	<b>20</b>	<b>422</b>	<b>24</b>	<b>570</b>	<b>40</b>
<b>TOTALES</b>	<b>2.376</b>	<b>100</b>	<b>1.790</b>	<b>100</b>	<b>1.422</b>	<b>100</b>

El número de **reclamaciones** con relación al número total de clientes de la Entidad registra una *ratio* por cada 1.000 clientes de 0,24, y del 0,000025 por el número total de operaciones tramitadas.

Los plazos medios de respuesta de las incidencias gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente se han situado en 19,02 días para el total de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y en 26,92 días para las Reclamaciones. En el año 2006, estos mismos plazos eran de 24,51 y de 29,03 días respectivamente.

#### Motivos de las reclamaciones

	2005		2006		2007	
	Número	%	Número	%	Número	%
Servicios a clientes	144	30	73	17	83	15
Operaciones de ahorro e inversión	139	29	64	15	219	38
Operaciones de financiación	84	17	131	31	109	19
Medios de pago	84	17	61	15	60	11
Seguros	15	3	22	5	47	8
Varios	21	4	71	17	52	9
<b>TOTAL</b>	<b>487</b>	<b>100</b>	<b>422</b>	<b>100</b>	<b>570</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 presentadas al Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros y en los Organismos Supervisores

	Defensor del Cliente		Banco de España		CNMV	
	Número	%	Número	%	Número	%
Favorables al cliente	23	29	11	17	3	21
Favorables a la Entidad	34	43	13	21	6	43
Allanamientos			9	14	1	7
Desistimientos			1	2		
Inadmitidas/archivadas	22	28	1	2		
Pendientes resolución			28	44	4	29
<b>TOTAL PRESENTADAS</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

El 34% de estas reclamaciones fueron resueltas a favor de la Entidad y el 15% resultaron inadmitidas o archivadas.

En el año 2007 no se ha planteado ninguna reclamación ante la **Dirección General de Seguros**.

## 7.2 Empleados

### 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.

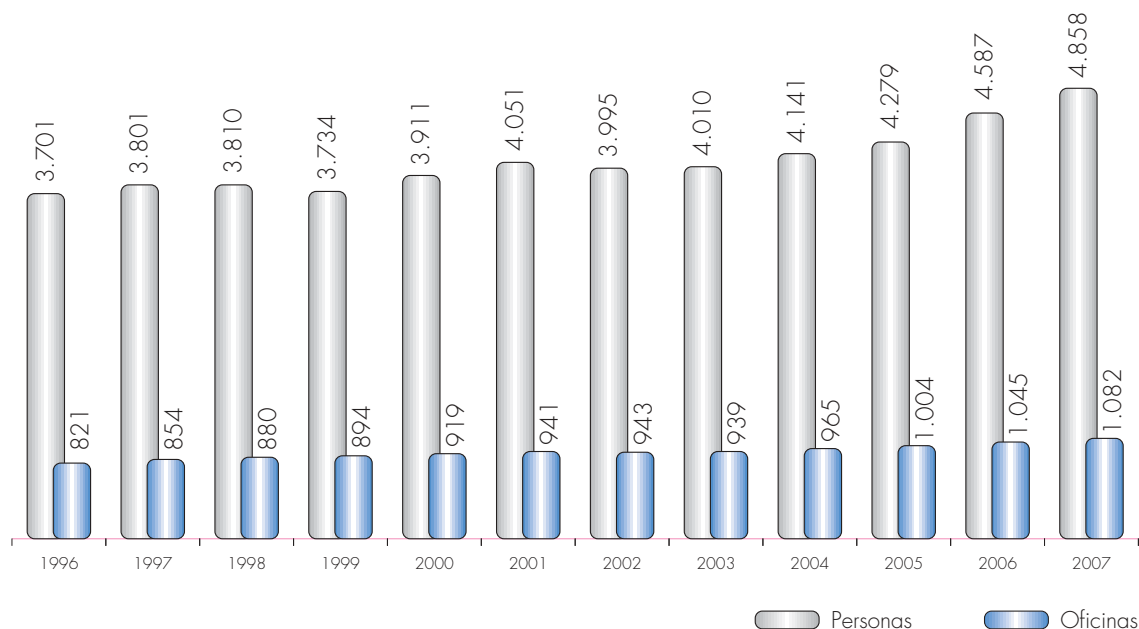
Dando continuidad a los proyectos iniciados en 2005 y siguiendo las directrices del citado plan, este año se ha caracterizado por la aplicación de una política de personal inspirada en principios de valor añadido y de calidad de servicio, en un marco de mejora continua y de permanente adecuación a las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

En este contexto destacamos las siguientes actuaciones en 2007:

- Negociación y firma del **Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros** para los años 2007-2010.
- 2.ª **Encuesta de Clima Laboral**.
- Aplicación del nuevo **Modelo de Evaluación de Rendimiento y Competencias** a todos los empleados de la Red y en Servicios Centrales (Direcciones con Carreras Profesionales definidas).
- Certificaciones de **Asesores Financieros Europeos** (cumplimiento de objetivos marcados en el Plan Estratégico).
- Examen de **Oposición Interna** para el Acceso a Nivel VIII.
- Plan de **Formación y Entrenamiento 2007**.
- Consolidación de **Ibercampus**: se multiplica la oferta de cursos breves e inicio de la formación multimedia.
- **Implementación de Planes de Carrera Profesional** en Negocio de Empresas y en Unidades de Central.
- **Acuerdos sobre implantación Entorno de trabajo ARCO en la Entidad** con la concesión de un día más de vacaciones para los empleados de la Entidad durante el año 2007 y una tarde del jueves libre.
- **Acuerdo de mejora de las condiciones de operaciones de Activo, Pasivo y Anticipos de empleados**.
- Medidas para fomentar la participación de los empleados en el evento: «**Expo Zaragoza 2008**».

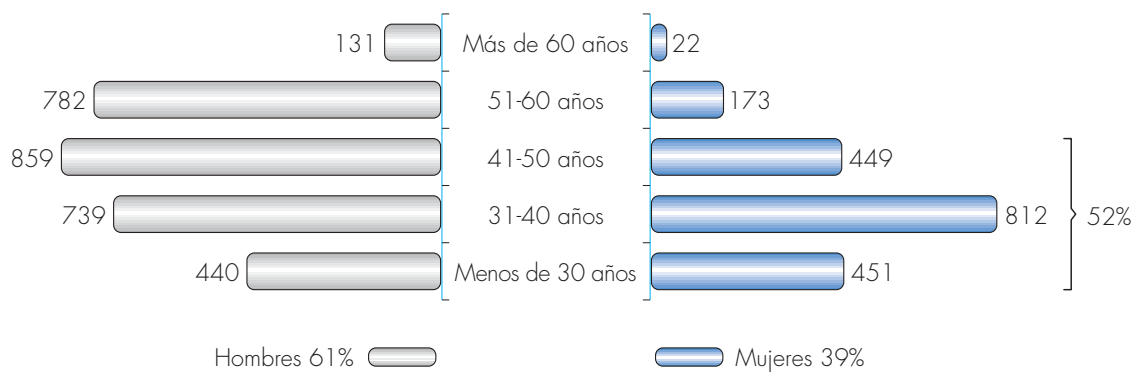
## La plantilla de Ibercaja

### Evolución de la plantilla



De los 4.858 empleados a 31 de diciembre de 2007 el 96,19% lo son con contrato indefinido.

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



La presencia total de mujeres es del 39% y pasa a ser del 52% en tramos de edad inferiores a 40 años.

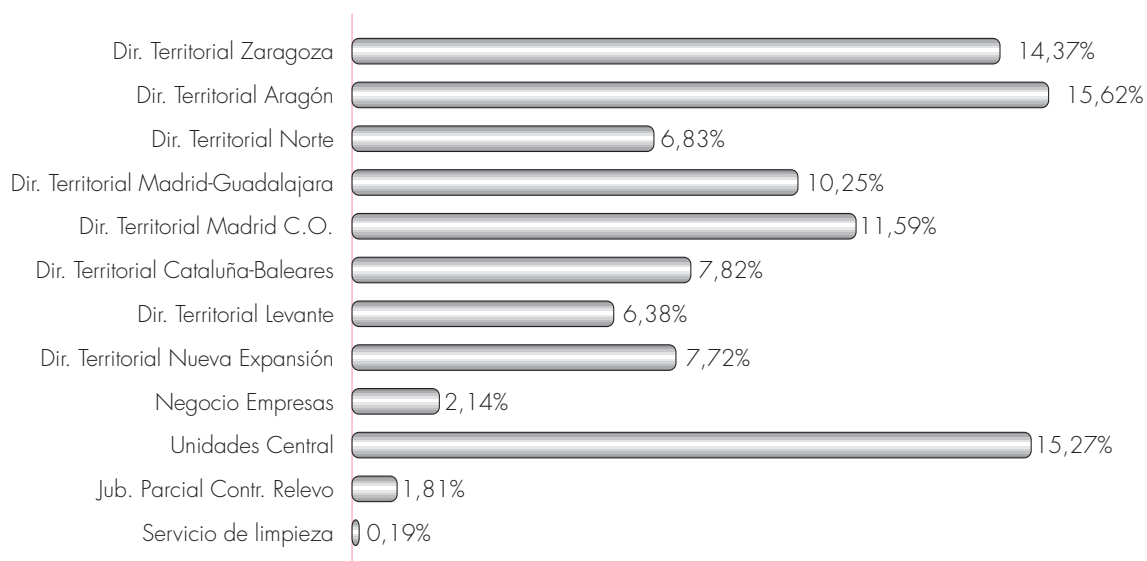


## Distribución geográfica de la plantilla

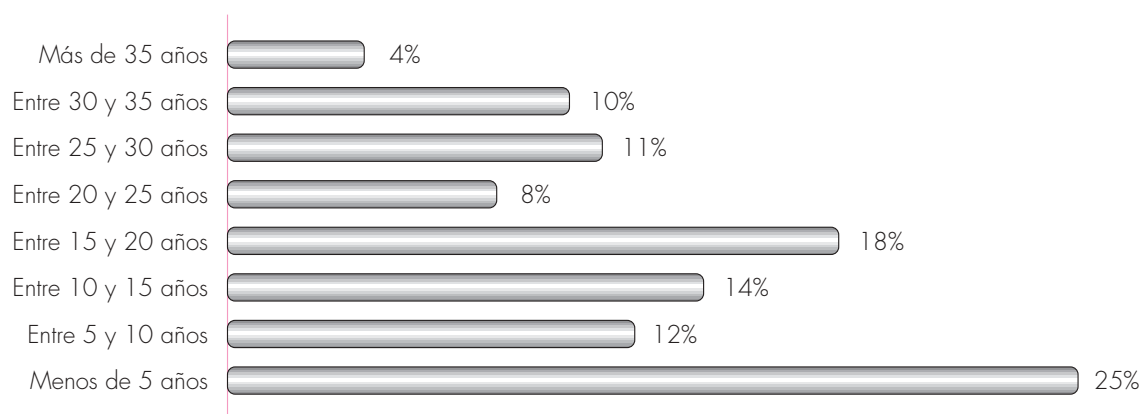
Actualmente, la plantilla desarrolla su actividad en las 50 provincias que componen el territorio nacional.

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 de forma indefinida se eleva a 16 años, más de 1.170 empleados (25% de la plantilla) ya han cumplido sus bodas de plata en la Institución (25 años).

El 58% de los empleados posee estudios universitarios de grado superior o medio. En las incorporaciones efectuadas en los dos últimos años este porcentaje es del 80%.

El desglose de la plantilla por niveles se encuentra disponible en el capítulo II «Documentación legal» del Informe Anual 2007.

### Creación de empleo estable

En el año 2007 se han incorporado 338 nuevos empleados con contrato indefinido. El 48% de estas contrataciones ha sido de mujeres. Estas nuevas contrataciones suponen un rejuvenecimiento de la plantilla, cuya edad media se sitúa en 42 años.

En los últimos 10 años la Caja ha incrementado su plantilla en términos netos en 1.057 personas, 271 sólo en el último año, lo que 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 98,8%.

Durante el ejercicio 2007 se han jubilado por cumplimiento de la edad reglamentaria 7 empleados.

Por otra parte, de acuerdo con la legislación vigente, Ibercaja ha facilitado el acceso a la modalidad de jubilación parcial con contrato de relevo a 38 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 desde el inicio del Plan Estratégico en el año 2005 el **Modelo de Gestión por Competencias** de acuerdo con el perfil de competencias requerido para la admisión de empleados.

En base a 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**, 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 2007 han sido gestionados desde la página web de Ibercaja más de 31.400 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 40 Convenios de Cooperación con Universidades.

Un total de 377 estudiantes universitarios han efectuado prácticas en las Oficinas de Ibercaja en 2007, 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

Desde el inicio del Plan Estratégico en el año 2005, en todos los procesos internos de cobertura de vacantes, esencialmente de central y comerciales, se viene aplicando el modelo de Gestión por Competencias.

En 2006 se inició el nuevo sistema de Evaluación de Rendimiento y Competencias que permitió evaluar al 80% de la plantilla de 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 e informe con aporte de datos comparados.
- Reunión conjunta de consenso. Análisis y compromiso mutuo sobre acciones de mejora.

Este sistema soportado por una nueva plataforma tecnológica permitió por primera vez la distribución y cumplimentación de los cuestionarios de evaluación desde cada puesto de trabajo a través de un acceso en Iberweb.

En febrero de 2007, se inició el proceso de Evaluación de Rendimiento y Competencias correspondiente al desempeño del año anterior, incorporando al proceso las Unidades de Central en las que ya habían sido definidos Planes de Carrera Profesional.

La experiencia del primer año, junto con la incorporación de algunas de las sugerencias recibidas, ha permitido optimizar el modelo actual, simplificando sustancialmente el modelo del año anterior e incluyendo entre otras novedades un apartado sobre «**Interés de Desarrollo Profesional**», que recoge las aportaciones sobre motivaciones personales que voluntariamente quieran indicar las personas evaluadas.

#### Evaluación del desempeño y competencias

	31-12-2006	31-12-2007
Número de personas evaluadas	2.430	3.048

## Nombramientos de puestos directivos y promociones profesionales

En 2007 se han efectuado un total de 341 nombramientos de puestos directivos en la Red de Oficinas y 126 nombramientos de Gestores de Clientes.

Por otra parte se han realizado 949 promociones de ascenso de Nivel. Además fueron atendidas 13 solicitudes de traslado a distintos centros de trabajo a petición propia de los empleados.

### Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII

En el mes de mayo de 2007, tras el acuerdo tomado en 2006 por el Consejo de Administración de la Entidad, se realizaron las pruebas para el acceso a Nivel VIII, ampliando el número de plazas establecidas en Convenio Colectivo.

Las materias objeto de examen se equipararon al programa exigido por la Asociación Europea de Planificación Financiera (EFPA) para la superación del examen de EFA NIVEL I (Agente Financiero).

Con esta medida se pretendía que los empleados que iban a realizar un importante esfuerzo personal para la superación del examen de la Oposición tuvieran además la oportunidad de obtener el Diploma EFA Nivel I de Agente Financiero, en cualquiera de las dos convocatorias que se celebrarían los meses de julio y septiembre de 2007 respectivamente, y cuyo coste, en lo que se refiere a derechos de examen y gastos de desplazamiento necesarios corrieron a cargo de la Caja.

Por su parte la Entidad también realizó un importante esfuerzo económico adquiriendo un material didáctico de gran calidad, que dotara a los participantes de la formación necesaria para la superación de las pruebas, y que permitiera al mismo tiempo mejorar la calidad de información y de asesoramiento a nuestros clientes.

### Oposiciones internas. Acceso a Nivel VIII

Total de convocados a las pruebas	475
Total de empleados que concurren a las pruebas	201
Número de aptos para el Nivel VIII	31
Número de aptos EFA Nivel I - Diploma Agente Financiero	89

## Carreras profesionales en Servicios Centrales

Cumpliendo otro de los compromisos adquiridos en el Plan Estratégico, se encuentran definidos y publicados planes de carrera profesional en todas las Direcciones de Central.

Como punto de partida de cada carrera, con carácter general, los distintos puestos existentes en las diferentes áreas se han agrupado teniendo en cuenta las características de cada Unidad y sus funciones, definiendo para cada una de ellas lo que se ha denominado *perfiles funcionales*. Para cada perfil se establecen a su vez diferentes escalas que marcarán la posible evolución profesional y retributiva dentro del Perfil Funcional correspondiente. La

adscripción a una determinada escala conlleva la adquisición del Nivel definido en cada caso. Cada perfil lleva vinculadas además unas competencias críticas incluidas en el Directorio de Competencias de Ibercaja.

#### Carreras profesionales en Servicios Centrales

	31-12-2005	31-12-2006	31-12-2007
Número de empleados adscritos a planes de carrera profesional	–	205	304
Número de promociones de Nivel motivadas por adscripción a carrera profesional	–	29	43

### Formación

Anualmente se elabora un Plan de Formación 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 y entrenamiento del año 2007 ha venido dando continuidad al proyecto de formación iniciado en 2006, aunque se incorporaron importantes novedades, entre las que se destacan las siguientes:

- Acciones formativas ligadas al proceso de relanzamiento de la Oficina 2000.
- Acciones específicamente diseñadas para el colectivo de empleados vinculados al Negocio de Empresas.
- Firme apuesta por la formación e-learning, multiplicando en 2007 la oferta formativa, incorporando cursos diseñados con la más avanzada tecnología.
- Apoyo a otros proyectos estratégicos que se han desarrollado a lo largo del 2007: ARCO, Cuadro de Mando Integral, Evaluación del Desempeño.
- Vinculación de los resultados de la Evaluación de Rendimiento y Competencias a acciones concretas de formación.

Al igual que se hiciera en 2006, la propuesta formativa para el año 2007 se ha basado en la definición de distintas **Escuelas Clave** y por extensión a los distintos negocios.

## Indicadores de formación

	31-12-2005	31-12-2006	31-12-2007
N.º de empleados que han participado en acciones de formación <b>presenciales</b>	1.194	2.237	2.847
N.º de empleados que han participado en acciones de formación <b>a distancia</b>	27,90%	49,92%	1.421*
			4.052**
% de plantilla formada	27,90%	48,77%	54,69%*
			83,40%**
Inversión por empleado	482,66 euros	585,53 euros	837,44 euros
Horas de formación por empleado	14 horas	28 horas	30 horas
% Horas de formación presencial	62,42%	71,27%	63,63%
% Horas de formación a distancia	37,58%	28,73%	36,37%
N.º cursos en Ibercampus	5	16	37

\* Excluida la formación específica de la nueva plataforma ARCO.

\*\* Incluida la formación específica de la nueva plataforma ARCO.

## Participaciones presenciales

	31-12-2005	31-12-2006	31-12-2007
Banca Comercial	669	1.181	1.469
–Dirigido a Temporales	–	46	224
Banca Personal	289	406	376
Banca de Empresas	49	160	278
Unidades de Central	33	154	117
Comercios	–	–	70
Proyectos Corporativos:	–	–	1.074
–ARCO			
–CMI			
–Evaluación			
–ISO			
Desarrollo Personal	–	–	328
Otras actividades a demanda de cliente interno			86

## Consolidación de Ibercampus

Ibercampus, inició su andadura en 2005 con contenidos muy prácticos elaborados por expertos internos.

En 2007 se ha multiplicado la oferta formativa incluyendo en el catálogo cursos multimedia que están siendo altamente valorados por los empleados. Se puede decir que en este año la formación a través de Ibercampus comienza a consolidarse como un complemento

de la formación presencial, lo que está posibilitando efectuar una formación dinámica y adaptable en tiempo real a las necesidades del negocio (por ejemplo, cursos adaptados a las últimas incorporaciones de la plataforma ARCO).

#### Indicadores de Ibercampus

	31-12-2005	31-12-2006	31-12-2007
Número cursos en Ibercampus	5	16	37
Número usuarios distintos en Ibercampus	2.793	2.650	3.974

#### Formación específica en ARCO

En 2007 se ha realizado un importante despliegue formativo con motivo de la puesta en marcha de la nueva plataforma tecnológica ARCO.

La formación, básicamente on-line, ha permitido una rápida adaptación al nuevo entorno de trabajo, a través de supuestos y recreaciones de situaciones reales en las oficinas.

Formación presencial a formadores internos en la nueva plataforma ARCO	281
Participantes en cursos multimedia de la nueva plataforma ARCO	3.794 (78%)

#### Formación como Asesor Financiero Europeo

En 2005 la Caja se comprometió a iniciar un proceso de formación y certificación de profesionales (150 Directores y Subdirectores a lo largo del Plan Estratégico) como **Asesores Financieros Europeos** (EFA-Nivel II) y ofrecer con ello mayores garantías de calidad en el asesoramiento del inversor particular.

Del mismo modo, el Plan Estratégico contemplaba la previsión de certificar a 100 Gestores de Clientes con el Nivel I de EFA (Diploma de Agente Financiero).

A lo largo de estos tres años **540** empleados han participado en este programa, para el que han sido necesarios gran dedicación y esfuerzo personal.

Nivel EFA	Previsión Plan Estratégico	Situación al 31-12-2007
Asesor Financiero Europeo –EFA Nivel II–	150	191 Asesores Financieros Europeos (1 procedente de la Oposición presentado por libre)
Diploma de Agente Financiero –EFA Nivel I–	100	221 Agentes Financieros (88 procedentes de la Oposición de Acceso a Nivel VIII)

## Evolución del gasto de formación de empleados

Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007
1.316.593	1.508.267	2.998.225	2.922.619	3.955.238

## Igualdad de oportunidades

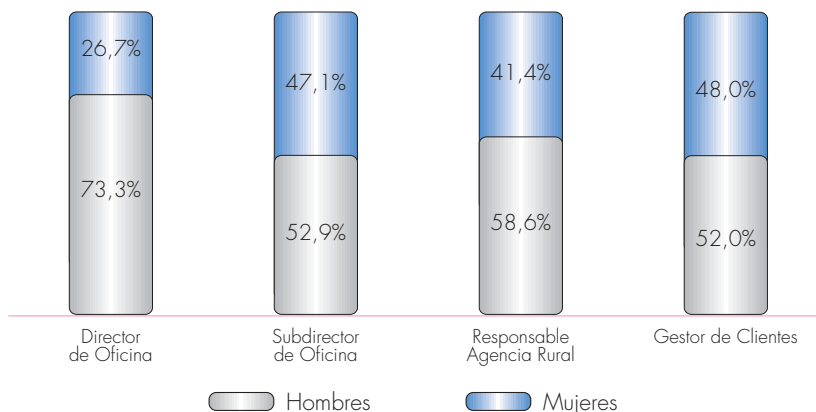
En Ibercaja no existe discriminación alguna en el trato a las personas tanto en su relación con los clientes como en la política de selección de personal, retribuciones, formación, promoción y demás ventajas sociales de sus empleados.

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

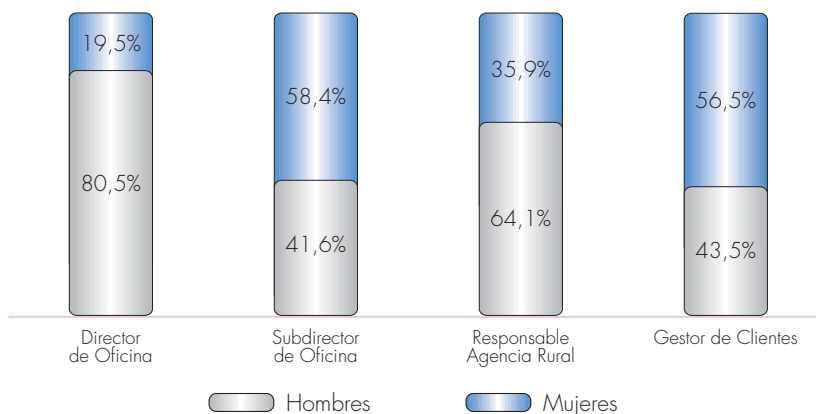
El desarrollo profesional en 2007 se ha efectuado en plenas condiciones de igualdad, teniendo en cuenta que la representación femenina es del 39%.

Respecto a las preferencias manifestadas, 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.

## Vacantes solicitadas



## Nombramientos





## Salario y beneficios sociales

### Política de retribuciones

El salario de la plantilla está compuesto, básicamente, por las retribuciones fijas previstas en Convenio Colectivo para cada nivel profesional, mejoradas por el abono de una paga y media a cada empleado y por la inclusión de determinados conceptos propios de la Entidad, como el denominado Plus de Rendimiento que supone, aproximadamente, un incremento del 8% sobre el Salario Base de cada Nivel pactado en las Tablas Salariales y que con carácter general se abona a todos los empleados desde el momento de su incorporación.

Además de estas mejoras, se vienen abonando otras que perciben determinados colectivos en función de acuerdos internos, o asociadas a las funciones y responsabilidad del puesto desempeñado.

Igualmente, mejorando lo dispuesto en Convenio Colectivo, se tiene establecido un sistema de cobro de Retribución Variable que se abona, en función de los resultados anuales obtenidos, a empleados de la Red de Oficinas. Este concepto lo perciben todos los cargos directivos, Director, Subdirector, Comerciales y Gestores de Clientes de la Red de Oficinas, también los Responsables de las distintas Direcciones Territoriales.

Existen otros incentivos variables vinculados a determinadas campañas comerciales que son percibidos por empleados de Red sin cargo directivo.

Cada año se revisan los importes que sirven de base para el cálculo del pago de retribución variable. Para el año 2007, el incremento medio aplicado ha supuesto aproximadamente un 5%.

La política salarial de Ibercaja tiene como principio básico la no discriminación por razón de sexo, y en base a esto, los hombres y mujeres con la misma categoría profesional tienen derecho a percibir la misma cuantía de retribución fija y variable por incentivos y consecución de objetivos. Esta información está detallada en el informe económico de la Entidad.

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Año 2007, en euros (Indicador EC 5 del GRI G-3):

Salario Ibercaja Nivel XIII	17.467 euros	Salario Mínimo Interprofesional	7.988,40 euros
-----------------------------	--------------	---------------------------------	----------------

### Beneficios sociales

Los beneficios sociales que Ibercaja pone a disposición de sus empleados constituyen un complemento importante 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.

Las coberturas que contempla este sistema de previsión social complementaria 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.

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.

Para supervisar el correcto funcionamiento del Plan de Pensiones, está la Comisión de Control del mismo, constituida por 21 miembros, 13 en representación de los empleados y 8 de la Entidad.

#### **Ayuda de estudios para empleados**

Establecida en Convenio Colectivo, Ibercaja la mejora a través de 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 2007 se han beneficiado de estas ayudas un total de 77 empleados (37.432,41 euros).

#### **Ayuda de guardería y formación para hijos de empleados**

Desde el año 1992 Ibercaja viene complementando y mejorando las ayudas establecidas en Convenio Colectivo, fijando anualmente el Consejo de Administración de la Entidad el importe de la misma.

Estas ayudas, que se hacen extensivas a los hijos de los empleados fallecidos o jubilados, han supuesto que, durante el año 2007, se hayan beneficiado de las mismas hasta un total de 2.514 empleados (3.355.460,83 euros) y 102 pensionistas de la Institución (134.853,31 euros).

#### **Operaciones de financiación y anticipos sociales**

Aunque el reciente Convenio firmado contempla importantes beneficios para los empleados de las Cajas en este capítulo, en 2007 Ibercaja ha alcanzado un acuerdo con todas las secciones sindicales, por el que se establecen condiciones más beneficiosas respecto al Convenio, en la idea de favorecer muy especialmente, las condiciones de acceso a la vivienda habitual, anticipos sociales o comisiones en tarjetas de crédito.

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

Durante el año 2007 se han aprobado 1.384 operaciones de préstamo a empleados, por un importe total de 110.856 miles de 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, cuota anual Tarjeta Visa Classic y Prestige, derechos de custodia de valores y comisión de mantenimiento de cuentas.

Asimismo, en 2007 se ha pactado la exención de la cuota anual de la Tarjeta Universal para los cónyuges de empleados.

### 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 o 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.

	Número empleados	Importe total
Ayuda sanitaria	3.460	1.490.124,83 euros
Ayuda gastos extraordinarios enfermedad	12	44.367,78 euros

### 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.

### Otros beneficios

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

### Medidas para fomentar la participación en el evento Expo Zaragoza 2008

La Caja, con el fin de fomentar la participación de sus empleados en este evento, obsequió a todos los que lo solicitaron (con contrato indefinido, temporales, jubilados parciales y empleados excedentes) con 2 entradas de 3 días o 1 pase nocturno de temporada. Independientemente de este obsequio también se ofreció la posibilidad de adquirir entradas en mejores condiciones.

Número de pases 3 días - Obsequio	7.960
Número de pases nocturnos de temporada - Obsequio	350
Número total de empleados que se han beneficiado del obsequio	4.338
Número de entradas adquiridas a precio reducido	6.041

## 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 2007 han participado 726 empleados.

Hay que destacar la participación en este año 2007 de equipos en eventos deportivos populares, como el de la sección femenina de Atletismo, doce empleadas participaron en la Carrera de la Mujer, evento que se celebra cada año en Zaragoza, los fondos recaudados son destinados a la Asociación Española Contra el Cáncer. Igualmente la participación de 25 empleados de la sección de Atletismo en la I Maratón Expo Zaragoza.

## 2.º Estudio de Clima Laboral en Ibercaja

Al inicio del Plan Estratégico (marzo de 2005), la Caja realizó una primera medición de opinión a la plantilla, que permitió identificar con objetividad y precisión algunas de las fortalezas y debilidades.

Como consecuencia de dicho estudio, a lo largo de estos dos años se han llevado a cabo diferentes acciones de mejora en aquellos aspectos en los que se detectó un menor índice de participación: Beneficios Sociales, Desarrollo Profesional, Conciliación vida profesional y personal, Formación...

Próximos a concluir el Plan Estratégico, la Caja se planteó una nueva reflexión con la vista puesta en la configuración de nuevos proyectos que respondan a las necesidades actuales de la plantilla. Por ello, en el mes de septiembre de 2007 se procedió a la distribución de la 2.ª Encuesta de Clima Laboral en Ibercaja, con un objetivo claro:

*«Conocer la evolución de la opinión que tienen los empleados sobre los principales aspectos que intervienen en la actividad diaria, con el fin de identificar nuevas oportunidades de mejora».*

Esta encuesta, de carácter confidencial, anónimo y voluntario, se dirigió a los empleados con contrato indefinido al 1 de septiembre de 2007, siendo el total de cuestionarios distribuidos 4.514.

Al igual que en ediciones anteriores, el cuestionario fue confeccionado por una consultora especializada, basándose en la información obtenida en reuniones y entrevistas que consultores de dicha empresa mantuvieron con una muestra de empleados de Ibercaja pertenecientes a distintos colectivos, áreas y zonas geográficas, así como con los representantes sindicales.

El cuestionario se estructuró con un total de 214 ítems repartidos en 43 preguntas relacionadas con factores influyentes en el bienestar laboral.

El índice de participación fue del 61,03%.

## Conciliación de la vida laboral y personal

En la Encuesta de Clima realizada en 2005, este factor era percibido por los empleados como uno de los de mayor influencia en el bienestar profesional con menor índice de satisfacción.

Por este motivo, y con la pretensión de ampliar y mejorar las medidas vigentes hasta ese momento, en junio de 2006, se firmó un acuerdo entre Entidad y representantes sindicales que contenía algunas de las medidas que con posterioridad fueron recogidas en la Ley de Igualdad y en el propio Convenio Colectivo.

## 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 básico de negociación es el Convenio Colectivo del sector de Cajas de Ahorros, a partir del cual, y en virtud de diferentes acuerdos específicos de la Entidad, quedan regulados todos los aspectos relacionados con la política de personal.

En octubre de 2007 se procedió por la representación de ACARL y de los Sindicatos COMFIA-CC.OO. y CSICA a la firma del Convenio Colectivo para los años 2007-2010 y del Acta final con los acuerdos que la misma incorpora. El texto del mismo se publicó en el Boletín Oficial del Estado español y se encuentra a disposición de los empleados en la Intranet de Ibercaja.

## Diálogo social

En desarrollo del Convenio Colectivo, y con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, Ibercaja ha venido realizando históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por el citado Convenio. Por ello, además de mantener un diálogo permanente con diversos representantes de la entidad, a lo largo del Plan Estratégico se han firmado 10 acuerdos con los representantes sindicales en los siguientes ámbitos: ARCO: 2 acuerdos; Conciliación Vida Familiar-Laboral: 1 acuerdo; Creación equipo volante en Barcelona: 1 acuerdo; Desarrollo de Elecciones Sindicales: 2 acuerdos; Especificaciones Plan de Pensiones: 1 acuerdo; Préstamos empleados: 2 acuerdos; Promoción Contratos Temporales: 1 acuerdo.

## Representación sindical

En el proceso de renovación de los representantes sindicales realizado en el año 2006 participaron 2.633 empleados de los 3.268 con derecho a voto, lo que supuso 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.

A final del año 2007 se ha realizado el proceso electoral para elegir el Comité de Empresa de la provincia de Madrid, en el que han participado 659 empleados y se han elegido 21 representantes.

Secciones Sindicales que tienen representación en Ibercaja: 5

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

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

Sobre el período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos (indicador LA5 GRI G-3), se cumple lo estipulado en la legislación vigente.

### Participación en Órganos de Gobierno

Como se ha puesto de manifiesto en el capítulo 3 «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

Una de las bases sobre la que se fundamenta el compromiso de Ibercaja con sus empleados es su seguridad y protección, así como 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

Absentismo laboral	2007
Muertes por accidente laboral	0
Absentismo por enfermedad (días)	52.220
Absentismo por accidentalidad (días)	1.943
Absentismo por maternidad (días)	14.044

## 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 incorporó 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 permite 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.



### 7.3. Proveedores

Los proveedores constituyen para Ibercaja una pieza clave para poder cumplir sus objetivos estratégicos ya que proporcionan los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros que hacen posible el desarrollo de su actividad.

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

Ibercaja desea mantener con sus suministradores una relación ética y duradera, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados, que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.

La Caja espera de sus proveedores solvencia, competitividad, máxima calidad y que compartan sus mismos valores en relación con el respeto por los derechos de las personas, las relaciones laborales, el cuidado del Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

Para cumplir con ese compromiso de relación estable y enriquecedora para sus proveedores, Ibercaja basa su política de compra en los siguientes principios:

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

El sistema de compras de Ibercaja está regulado por una normativa interna en la que quedan definidos los criterios, los objetivos y los procedimientos, a la vez que establece los mecanismos de control, para garantizar los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos.

En el año 2007 se ha completado la implantación de una nueva aplicación de facturas e inventarios en virtud de la cual toda la gestión administrativa de aquéllas se realiza electrónicamente agilizando la gestión del pago a proveedores y contribuyendo a la reducción de papel.

Ibercaja favorece la diversificación de los suministros y evita cualquier posición de dominio manteniendo una amplia base de proveedores.



### Datos sobre proveedores

(en miles de euros)	2006	2007
Importe compras	175.320	170.166
Número de proveedores activos	3.302	3.292
Cumplimiento de acuerdos	100%	100%
Número de proveedores nacionales	99,78%	99,99%
Porcentaje de concentración de proveedores	>10%	>10%

Existen otro tipo de suministros (alquileres, electricidad, calefacción y agua, línea de teléfono y de teleproceso) proporcionados por Ayuntamientos, compañías eléctricas y telefónicas, así como arrendadores de inmuebles. La contratación de los mismos se diversifica entre los proveedores de los distintos sectores y su importe ha ascendido en 2007 a 35.795 miles de euros.

Ibercaja tiene asumido el compromiso de hacer partícipes a los grupos con los que se interrelaciona de sus principios éticos entre los que se encuentran el riguroso respeto por los derechos de las personas, las condiciones laborales, la preservación del Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Para trasladar ese compromiso, la Caja ha incorporado dos nuevas cláusulas a los contratos que, a partir de 2006, suscribe con sus proveedores en los que manifiestan asumir los 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.

También se ha iniciado un proceso de homologación de proveedores al objeto de conocer el alcance que en sus organizaciones tienen las medidas implantadas para preservar esos derechos. Y a las empresas encargadas de la retirada de residuos se les exige homologación para el tratamiento de aquellos así como la acreditación de que realizan a sus empleados los correspondientes reconocimientos médicos que garanticen un sistema de prevención de enfermedades.

## 7.4. Sociedad

### 7.4.1. Dimensión económica

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

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

Por otra parte, la celebración en 2008 de la Exposición Internacional «Agua y Desarrollo Sostenible» –en cuyo impulso y realización se encuentra Ibercaja fuertemente implicada– está generando, desde el año 2004, en el que se designó a Zaragoza como su sede, una intensa actividad económica y su consiguiente generación de puestos de trabajo.

#### 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 2007 ha ascendido a la cantidad de 842 millones de euros, que representa un incremento del 17,03% sobre el año anterior.

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

(Miles de euros)	2006	2007	Var. 07/06%
Factor Trabajo:	234.694	248.243	5,77
–Remuneraciones	207.550	228.551	10,12
–Dotación al Fondo de Pensiones	27.144	19.692	–27,45
Administraciones Públicas:	142.509	146.042	2,48
–Impuesto sobre Sociedades	93.582	94.298	0,77
–Otros impuestos y tasas	6.611	6.094	–7,83
–Cargas sociales	42.316	45.650	7,88
Obra Social y Cultural:	56.650	62.417	10,18
Excedente:	285.519	385.202	34,91
–Amortizaciones	37.438	41.405	10,60
–Dotación a Reservas	138.352	175.981	27,20
–Otras provisiones	109.729	167.816	52,94
Valor Añadido del PIB	719.372	841.904	17,03

#### 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.

## Impactos económicos generados por las inversiones estratégicas

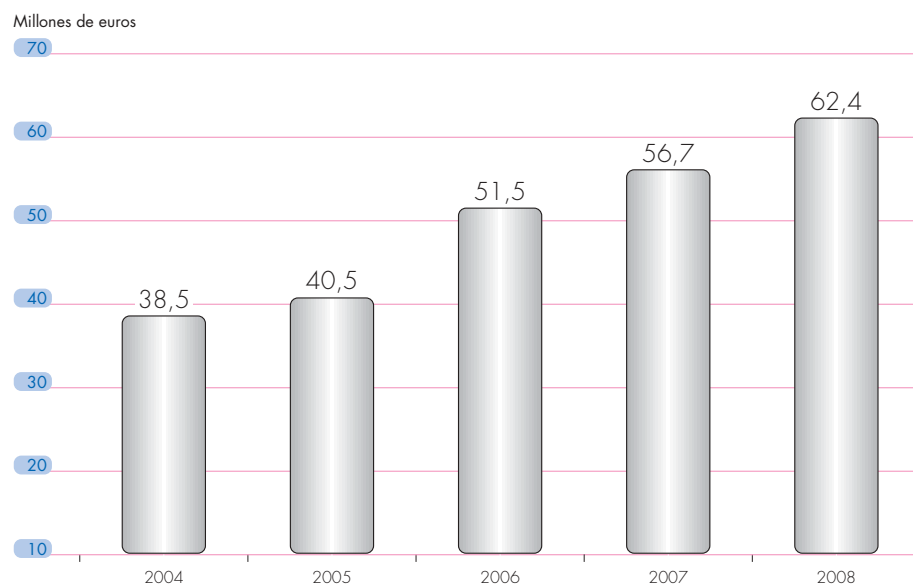
De las últimas cuentas anuales disponibles de las sociedades participadas por Ibercaja con impacto territorial, se desprende que su generación directa de riqueza supera los **53 millones** de euros y los estudios sectoriales realizados cifran la creación de empleo –tanto directo como inducido– en más de **18.000** puestos de trabajo.

Participaciones empresariales	Generación riqueza directa Miles de euros	Creación puestos de trabajo Directos e Indirectos
Sector Turístico	14.748	12.246
Sector Logístico	18.232	4.509
Sector Agroalimentario	19.174	1.082
Sector Tecnológico	1.207	510
Totales	53.361	18.347

## Generación de riqueza de la acción social

Ibercaja destina anualmente una parte importante de los resultados obtenidos en el ejercicio de su actividad a dotar de fondos a su Obra Social y Cultural, lo que constituye el auténtico **Dividendo Social** de la Caja.

### Recursos aplicados a la Obra Social y Cultural



Para conocer el impacto que estas actividades tienen en el ámbito de actuación de la Entidad, Ibercaja ha encargado un estudio como complemento al proyecto de valoración del impacto social y económico de la Obra Social de las Cajas de Ahorros, liderado por la CECA.

Según los datos recogidos en dicho informe, en el año 2006, la Obra Social y Cultural de Ibercaja había aportado **63,7 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB)**, había generado un **movimiento económico de 89,5 millones de euros** y había creado **1.428 puestos de trabajo**.

Estas cifras se verán sensiblemente aumentadas cuando se actualice la medición referida a 2007.

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

Miles de euros	Contribución PIB	Efectos inducidos PIB	Movimiento económico	Creación de puestos de trabajo
Área Social				
Cultura	14.105	5.137	27.256	316
Tiempo Libre	1.423	530	2.733	34
Asistencia Social	12.598	4.810	24.279	319
Sanidad	989	303	1.722	24
Educación	9.263	2.797	16.828	237
I + D	1.707	496	2.892	47
Patrimonio Histórico	2.745	1.250	6.161	67
Medio Ambiente	4.074	1.484	7.588	99
<b>Empleo directo Obra Social</b>				<b>285</b>
<b>Empleo indirecto contratado</b>				<b>772</b>
<b>Empleo indirecto inducido</b>				<b>371</b>
<b>TOTALES</b>	<b>46.904</b>	<b>16.807</b>	<b>89.459</b>	<b>1.428</b>

Fuente: PriceWaterHouseCoopers, AIS.

## Valoración del Impacto de la Obra Social

### Generación de riqueza de la Exposición Internacional Zaragoza 2008

El proyecto Expo Zaragoza 2008 lleva implícita la ejecución de importantes infraestructuras viarias y de comunicación, y el acondicionamiento de un amplio espacio en el que se ubicará la muestra con instalaciones y edificios emblemáticos que pasarán, una vez concluida la misma, a configurar un importante complejo empresarial y de ocio para la ciudad de Zaragoza.

Según datos facilitados por los promotores del proyecto, la inversión pública en infraestructuras superará los 1.800 millones de euros y 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» manifiesta que:

«La EXPO 2008 supondrá un impacto muy positivo en la economía aragonesa, no sólo du-

### 7.4.2. Dimensión ambiental

La actividad propia de una entidad financiera, aunque lejos de la imagen que tenemos de la industria contaminante, también interacciona con el Medio Ambiente en muchos sentidos, pudiendo llegar a tener un impacto significativo en el mismo.

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 volumen de la empresa 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 importante.

En el mes de julio de 2007 Ibercaja hizo pública a todos los grupos de interés, a través de la web [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es), su Política Ambiental, conjunto de principios básicos inspiradores de actuaciones de mejora continua dirigidas especialmente 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.

#### Política Ambiental de Ibercaja

- Cumplir escrupulosamente la normativa de carácter ambiental aplicable, así como aquellos otros compromisos suscritos voluntariamente, adoptando para ello todas las medidas que sean necesarias.
- Aplicar el principio de prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades con el objeto de evitar cualquier impacto negativo en el Medio Ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos que se originan, minimizando en lo posible la generación de los mismos a través de la aplicación y difusión de buenas prácticas ambientales.
- Efectuar un seguimiento continuo del desempeño ambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- Formar y concienciar a los integrantes de la Entidad, fomentando el consumo responsable de recursos naturales, el sentido de responsabilidad ambiental en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- Difundir la Política Ambiental de la Caja así como las actuaciones realizadas en materia de Medio Ambiente a sus grupos de interés (proveedores, clientes, etc.).
- Colaborar en la protección del Medio Ambiente de la sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social y Cultural.

Se exponen en este capítulo las actuaciones realizadas por Ibercaja durante el año 2007 encaminadas a la preservación de Medio Ambiente agrupadas en tres líneas: Gestión interna, Inversiones en proyectos medioambientales y comercialización de fondos de contenido medioambiental y Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente.

## Gestión interna

Ibercaja, cumpliendo uno de los compromisos asumidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa del pasado año, ha implantado en la organización un Sistema de Gestión Ambiental con los siguientes objetivos:

- Asegurar el cumplimiento legal, prevenir y/o minimizar los impactos ambientales de sus actividades.
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos en materia de Medio Ambiente adquiridos por la Entidad en su Política Ambiental.
- Colaborar con nuestra sociedad en el camino hacia el desarrollo sostenible.

El Sistema de Gestión Ambiental se ha estructurado y documentado conforme a la Norma ISO 14001:2004, permitiendo así la certificación del comportamiento ambiental por una entidad externa acreditada.

El Sistema de Gestión Ambiental se soporta en los siguientes elementos clave:

- La identificación de los aspectos ambientales significativos y el establecimiento de criterios para su control y seguimiento, y la minimización de posibles impactos ambientales generados.
- La identificación de la normativa legal vigente y los requisitos aplicables, y la evaluación de su cumplimiento.
- La documentación de procedimientos e instrucciones que especifican las normas de actuación.
- La formación y sensibilización del personal propio y de colaboradores, así como la comunicación abierta con las partes interesadas.
- El compromiso de la Dirección en el cumplimiento legal y la mejora de su comportamiento en materia de Medio Ambiente, reflejado en la aportación de los recursos (técnicos, económicos y humanos) necesarios para ello.

En 2007 se han realizado los siguientes progresos:

- Implantación y desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental conforme a los criterios establecidos por la Norma ISO 14001:2004 que ha obtenido la certificación de AENOR para la Sede Central.
- Constitución del Comité de Calidad Ambiental cuyas funciones son: establecer los procedimientos y mecanismos que permitan la adecuada implantación del sistema, supervisar la eficacia y eficiencia del mismo, estableciendo objetivos e indicadores acordes con la Política Ambiental definida y optimizar el sistema.
- Elaboración y publicación de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales integrada por un conjunto de sencillas indicaciones y pautas encaminadas a hacer aún más compatible nuestra actividad con el Medio Ambiente y otras fácilmente aplicables fuera del entorno de trabajo.
- Comunicación a todos los Grupos de Interés, a través de la web corporativa, de la Política Ambiental de la Entidad.

## Agua

El consumo de agua se ha reducido de forma significativa gracias a las reformas que se han llevado a cabo en el circuito de agua de las máquinas de climatización del edificio.

La utilización de agua de pozo en los sistemas de refrigeración del edificio central, que se implantó en 2006, permite 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. Este sistema supone una reutilización del agua extraída entre 15.000 a 20.000 m<sup>3</sup>. Debido a esto se ha producido en 2007 un ahorro de agua, como mínimo, equivalente a la cantidad consumida.

En 2007 se ha dispuesto un sistema de riego por goteo en parte de las zonas ajardinadas que rodean la Sede Central, mucho más eficiente que los sistemas tradicionales.

### Consumo de agua

	2005	2006*	2007
Consumo de agua, en miles de litros (Edificio Central)	33.000	26.760	15.030
Consumo de agua, en miles de litros (Red Oficinas)	–	37.041	44.476

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

## Energía

Ibercaja 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.

En la Sede Central se han dispuesto en las plantas renovadas durante el año 2007 mecanismos detectores de presencia en los aseos, que encienden y apagan la luz de forma automática cuando entra o sale una persona. La iluminación de la planta se adecua a la luz exterior, disminuyendo cuando ésta es más intensa.

La totalidad de los monitores de los equipos informáticos son de pantalla plana, lo que supone un ahorro energético en 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 y 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 con el fin de reducir la utilización de los derivados del petróleo.

### Consumo de energía

	2005	2006*	2007
Electricidad, en GJ (Edificio Central)	39.476	38.127	38.720
Electricidad, en GJ (Red Oficinas)	–	122.901	136.268
Gasóleo, en GJ (Total Entidad)	14.984	9.272	11.058
Consumo indirecto de energía, en GJ (Edificio Central)	119.888	115.792	117.594
Consumo indirecto de energía, en GJ (Red Oficinas)	–	373.253	413.847

## 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 medidas adoptadas por Ibercaja que tienen una mayor repercusión en ahorro de papel.

La normativa interna es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet y cualquier novedad se publica en la Información Diaria que se puede consultar en cada uno de los puestos de trabajo. Las publicaciones de 2007, con un volumen de 15.868 documentos, se estima que han supuesto un ahorro superior a 63 t de papel, a lo que habría que añadir el consumo de tóner y de grapas.

La normativa interna incluye 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.

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.

En 2007 ha quedado definitivamente implantada una 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.

En la correspondencia escrita con clientes, en el año 2007 se han implantado mejoras técnicas en el proceso de impresión que puede realizarse a doble cara.

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.

## 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, habiéndose efectuado en su totalidad en siete plantas del edificio y en parte en otras cinco. Se está cumpliendo un programa de tratamiento de dos plantas anuales hasta su total eliminación.



El sistema de climatización utiliza para su refrigeración agua de pozo, lo que significa, además de un considerable ahorro de agua, la eliminación del riesgo de legionela.

Los grupos electrógenos están situados en la última planta del edificio con los depósitos de gasoil que los abastecen, medida que repercute en la eliminación de olores y riesgos.

El depósito de agua caliente sanitaria es 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 y con ellas el riesgo de legionela, que se espera finalizar en el año próximo.

### Emisiones, vertidos y residuos

En 2007, para la separación de residuos, se han dispuesto en la zonas de descanso habilitadas en cada planta del edificio Central, contenedores múltiples que facilitan el depósito separado de restos orgánicos, plásticos y envases y papel, con tres cubículos que se identifican por colores. Los vidrios, si los hubiera, pueden dejarse en las zonas de descanso para su retirada.

Se facilita a los empleados la posibilidad de consultar dudas sobre la calificación de los residuos a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) que les informará sobre el procedimiento para su gestión además de recoger las sugerencias que al respecto puedan hacerse, canalizándolas a la unidad responsable.

Desde la puesta en marcha de este sistema, las personas que realizan su trabajo en el edificio Central están colaborando mayoritariamente, lo que va a contribuir a reducir la huella medioambiental de la actividad realizada en el edificio.

Aunque la actividad financiera no tiene una repercusión significativa sobre la capa de ozono, se ha cuantificado el nivel de emisiones provocadas por el consumo de gasóleo y la producción de la energía eléctrica consumida.

### Nivel emisiones de CO<sub>2</sub>

	2005	2006*	2007
Emisiones por consumo de gasóleo, en t de CO <sub>2</sub> (Total Entidad)	1.099	673	803
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO <sub>2</sub> (Edificio Central)	4.704	4.544	4.615
Emisiones indirectas, por consumo eléctrico, en t de CO <sub>2</sub> (Red Oficinas)	–	14.647	16.240
Emisiones indirectas, en t de CO <sub>2</sub> por desplazamiento de empleados en automóvil	–	861	962

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 edificio 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.

En 2007, en la zona de recogida de correspondencia de cada planta, se ha colocado un contenedor gris en el que depositar los cartuchos de impresora agotados junto con otros residuos informáticos. Se han situado también 5 contenedores para depósito de pilas gastadas, identificables por su color rojo.

#### Tóneres consumidos

	2005	2006*	2007
Tóner reutilizable en unidades	4.793	7.300	7.500
Tóner no reutilizable en unidades	2.106	2.000	1.700
<b>TOTAL EN UNIDADES</b>	<b>6.899</b>	<b>9.300</b>	<b>9.200</b>
Tóner y otros materiales informáticos reciclados en kg	7.550	7.580	7.430

#### Papel consumido

	2005	2006	2007
Total en t	805	904	959
Tipo DinA4 en t	241	307	315
Consumo de sobres en t	206	236	252
Consumo por empleado en kg	188	197,08	197
Reciclaje de papel en t	324,3	321	328
Papel impreso, en t	–	399	407

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.

#### Otros residuos, en kg, en Edificio Central

	2007
Total residuos aceite usado	1.355
Total residuos pilas baterías	846
Total residuos envases metálicos extintores	5.034
Total residuos envases vacíos	269
Total residuos fluorescentes	1.115
Total residuos gases	1.650
Total residuos tubos catódicos de pantalla	515
Total residuos poliéster	4.000
Total residuos equipos informáticos	17.412
Total residuos mobiliario	129.320
Total residuos de crisotilo	6.270

*\* En el año 2007 se han perfeccionado las herramientas de cálculo de los consumos asociados al entorno medioambiental. Debido a esta mejora y con el objeto de hacer comparables las cifras del año 2006, estas últimas se han recalculado utilizando las nuevas herramientas.*

### Inversiones en proyectos medioambientales y comercialización de fondos de contenido medioambiental

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.

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.

#### Participaciones empresariales en proyectos medioambientales

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

##### En materia de generación de energía:

- **Ibervalor Energía Aragonesa, S.A.**, constituida en 2007, con un capital suscrito de 400.000 euros en el que Ibercaja tiene una participación del 50%, habiendo desembolsado un 25% del capital. A través de esta sociedad se van a desarrollar los estudios necesarios para promover, construir y explotar parques eólicos en la comunidad autónoma de Aragón.

- **Rioja Nueva Economía S.A.**, en la que Ibercaja participa con un 42% de su capital. Dentro del ámbito de producción de energía eléctrica con origen en el recurso eólico, además de los 42,5 Mw desarrollados y ya en explotación a través de esta sociedad, actualmente se están promoviendo los estudios y autorizaciones previas necesarias para la construcción de varios parques eólicos con una potencia instalada total de 110 Mw. Ibercaja ha desembolsado durante el ejercicio de 2007 parte de la ampliación de capital realizada en 2006 por importe de 1.021.272 euros.

Esta sociedad está promoviendo en Calahorra (La Rioja) la construcción de una planta de biodiésel con capacidad para 250.000 t de biodiésel al año, que se espera esté en producción a finales del año 2008 y que empleará a 80 personas. El proyecto supone una inversión de 70 millones de euros.

- A través de la sociedad **Districlima Zaragoza, S.L.**, con un capital social de 500.000 euros, en el que la participación de Ibercaja es de un 20%, se está construyendo un sistema centralizado de agua caliente y refrigeración en el entorno de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008. Actualmente se está culminando la primera fase de construcción del sistema, teniendo previsto realizar una ampliación del mismo, mediante la construcción de una planta de cogeneración una vez finalizada la Exposición Internacional y la conversión del espacio expositivo en Parque Empresarial. La potencia instalada inicialmente para la fase Expo es de 15 Mw (calor) y 20 Mw (frío) y para la fase post-Expo se prevé un incremento de estas potencias hasta 35,2 Mw (calor) y 36,5 Mw (frío).

Se trata de un sistema de generación de energía que no sólo conlleva beneficios económicos, sino que también implica ventajas medioambientales con respecto a los sistemas convencionales puesto que lleva asociada una disminución en la producción de gases con efecto invernadero de unas 20.000 t/año, como consecuencia del ahorro de combustible de más de un 10% respecto de los mismos. Adicionalmente también supone una reducción de ruidos y vibraciones, la eliminación de la contaminación por legionela y del impacto visual.

- Ibercaja participa con un 16,67% del capital social que asciende a 4,8 millones de euros, en la empresa **Savia Capital Innovación, Sociedad de Capital Riesgo, S.A.**, y a través de ésta, en la empresa Fuerzas Eléctricas de Zaragoza, S.L. (ENATICA), cuyo objeto es la generación de energía eléctrica por medio de plantas solares fotovoltaicas. Esta sociedad ha resultado adjudicataria durante el año 2007 de varios proyectos, a desarrollar dentro de la comunidad aragonesa, con una potencia total instalada de 6 Mw.

#### En otros sectores:

- **PRAMES, S.A.**, que tiene como actividades, entre otras, las de consultoría, construcción de albergues y refugios, edición de publicaciones y guías de montaña y la señalización de senderos y rutas.

En 2007 se ha constituido la Sociedad **PRAMES Audiovisual**, con el objetivo de difundir a través de medios de comunicación de masas (principalmente, en soporte audiovisual-televisión) el patrimonio histórico-artístico y la riqueza medioambiental de Aragón.

- **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.

En el capítulo II «Documentación legal» del Informe Anual 2007 –accesible a través de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es)– se detallan los importes y porcentajes de participación de Ibercaja en las sociedades antes mencionadas.

### Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras

#### Inversiones en sectores considerados estratégicos

(Miles de euros)	2006	2007
Importes	51.684	61.086

### Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR)

#### Inversiones de Ibercaja en compañías donde la RSC es relevante

(Miles de euros)	2006	2007
Importes	87.615	97.719
Empresas	27	27

### Fondo de Inversión de contenido medioambiental

Con ocasión de la Expo Zaragoza 2008 se ha iniciado la comercialización del Fondo Ibercaja H<sub>2</sub>O y Renovables. Este fondo invierte en compañías cuya actividad principal es la gestión del agua, la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado y en energías alternativas ecológicas.

El hecho de que el agua sea un bien escaso y necesario para la vida va a determinar que se convierta en uno de los recursos más demandados en los próximos 30 años, lo que lo convierte en un activo de inversión atractivo. La inversión se efectúa principalmente en empresas de primera línea que figuran en el índice Wowax (World Water Index), que agrupa las 20 compañías de agua más importantes del mundo. El fondo ha tenido muy buena acogida entre los inversores y en ocho meses ha captado 41 millones de euros, manteniendo una rentabilidad en torno al 10,6% TAE.

### Líneas de financiación

Ibercaja tiene establecidas diferentes líneas específicas de financiación y ha suscrito convenios con instituciones, tanto nacionales como autonómicas, que tienen como finalidad impulsar la optimización de los recursos naturales, la instalación de plantas de cogeneración, el fomento de energías renovables y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

En los años 2005 y 2006 las operaciones concedidas fueron 78, que continúan vivas a 31 de diciembre de 2007, no habiéndose formalizado nuevas operaciones durante el último año.

## Líneas de financiación

(Importe en miles de euros)	Número operaciones 2005-2006	Importe financiado 2005-2006	Saldo vivo en 2007
Proyectos eólicos	70	428	332
Proyectos biocarburantes	8	522	333

## Líneas de financiación

(Importe en miles de euros)	2006		2007	
	Número operaciones	Importe financiado	Número operaciones	Importe financiado
Mejoras en regadíos y estructuras agrarias	479	18.607	123	5.467

Cualquier cliente de Ibercaja que desee financiar la compra de un coche limpio (híbrido que compagina el motor de gasolina con el eléctrico) de bajo consumo y baja contaminación puede hacerlo a través de Ibercaja Leasing.

### Actuaciones desarrolladas para el cuidado del Medio Ambiente

Ibercaja participa con categoría de socio en el patrocinio de la Expo Zaragoza 2008, una muestra comprometida desde su inicio con el Medio Ambiente y la sostenibilidad y que tiene el objetivo de que el impacto ambiental se aproxime lo más posible a cero.

En octubre de 2007, Expo Zaragoza 2008 e Ibercaja firmaron un acuerdo de colaboración para la plantación de 3,5 millones de árboles en tres años, en la Comunidad Aragonesa. La financiación de la plantación de estos árboles correrá a cargo de Ibercaja, que aportará un total de 920.000 euros en tres años. La idea inspiradora del convenio es la de compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> que se deriven de la celebración de la Expo, que se estiman en unas 125.000 toneladas.

La plantación se efectuará teniendo en cuenta el momento adecuado a cada una de las especies escogidas, pino, carrasca, sauce, encina, álamo y chopo. Se prevé que a la apertura de la muestra, 14 de junio de 2008, se hayan plantado un millón de árboles. El resto de la plantación se efectuará a lo largo de los dos años siguientes.

A través de la página [www.3500000dearboles.com](http://www.3500000dearboles.com), dedicada principalmente a la población escolar, se puede participar en plantaciones virtuales. La web permite plantar, cuidar y verificar el estado de cada árbol.

La tarjeta Fluvi, creada por Ibercaja para la Expo, es el soporte de gestión del programa de Desarrollo Sostenible de la Expo. Quienes dispongan de la tarjeta Fluvi y participen en el citado programa recibirán puntos por sus buenas prácticas ambientales (uso reiterado del bus urbano, utilización de los puntos limpios de la ciudad, ahorro de agua en casa), que podrán canjearse por obsequios Expo.

Ibercaja, a través de su Obra Social y Cultural, viene realizando una intensa actividad en el campo medioambiental que tiene como objetivos:

- Divulgar los muchos atractivos que ofrece la naturaleza.
- Sensibilizar a la sociedad para un uso racional de los recursos.
- Formar a futuros profesionales en los campos de la gestión de recursos naturales y medioambientales.
- Realizar actuaciones encaminadas a proteger el patrimonio natural existente en las zonas de actuación de la Entidad.

Entre las actuaciones realizadas por la Obra Social y Cultural de Ibercaja 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, el conocimiento de la naturaleza y la conservación de hábitats y especies amenazados.

Durante el año 2007 se han materializado las ayudas a los 6 proyectos medioambientales ganadores de la convocatoria del año 2006 con un importe total de 77.000 euros y en septiembre se ha publicado la V convocatoria.

A estas convocatorias se accede a través de [www.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es).

**Voluntariado Medioambiental.** En colaboración con la Diputación General de Aragón se ha ejecutado la XII edición del Programa de Voluntariado Medioambiental que este año ha contado con 128 voluntarios y 8 coordinadores, con lo que la participación ha aumentado en casi medio centenar de personas respecto al pasado año.

Los voluntarios 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» –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. En el año 2007 han visitado estos centros 119.880 personas.

**Fundación apadrina un árbol.** La Obra Social y Cultural de Ibercaja colabora con esta fundación que surgió como consecuencia del incendio acaecido en julio de 2005 en la zona del Alto Tajo (Guadalajara).

Quien desee apadrinar un árbol tan sólo deberá darse de alta en el correo a través de Ibercaja Directo. De esta forma se consigue que la Obra Social y Cultural de Ibercaja aporte 50 euros por árbol a la Fundación hasta llegar a un total de 1.000 árboles apadrinados por clientes de Ibercaja.



«Zaragoza, ciudad ahorradora de agua», proyecto en el que la Obra Social y Cultural colabora con la Fundación Ecología y Desarrollo para fomentar el compromiso ciudadano destinado a realizar un correcto uso del agua.

En el Monasterio de Cogullada –conjunto monumental propiedad de Ibercaja– se ubican el Centro de Formación para la Empresa y la Escuela Agraria, dedicados a la actividad docente, investigadora y divulgativa en los campos de la empresa, el desarrollo agroalimentario y el mundo rural.

Entre las actividades realizadas por el Aula de Recursos Naturales y Medio Ambiente de la Escuela Agraria cabe destacar sus cursos y ciclos formativos sobre el cambio climático, las oportunidades que ofrecen las energías alternativas y el **Máster oficial en Gestión Medioambiental de la Empresa**, que ha cumplido este año su octava edición. Su finalidad es capacitar a técnicos superiores y medios como profesionales en los diferentes aspectos de la gestión medioambiental en la empresa.

Ibercaja, en colaboración con el International Service for the Acquisition of Agri-Biotech Applications, ha creado en 2007 la página web [www.ibercib.es](http://www.ibercib.es) por la que se accede al Centro de Información en Innovación Biotecnológica, que tiene por objeto la distribución y difusión gratuitas de información sobre las nuevas aportaciones de la biotecnología aplicada a los cultivos, con especial referencia a su potencial productivo, la estabilidad de las cosechas, y la seguridad alimentaria, preservando la sostenibilidad social, económica y medioambiental.

### Protección y recuperación del Patrimonio Natural

Ibercaja suscribió en 2004 un convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón, la Fundación Endesa y varios Ayuntamientos del Pirineo Aragonés, con la finalidad de limpiar y acondicionar los ibones pirenaicos que se habían visto afectados por antiguas construcciones para su aprovechamiento hidroeléctrico. El presupuesto –asumido al 50% por Ibercaja y la Fundación Endesa– ascendió a la cantidad de 2.232.000 euros.

En estos años se han realizado actuaciones en once ibones consistentes 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.

En 2007 se han proseguido los trabajos para concluir esas actuaciones y se ha incorporado al convenio la recuperación del ibón de Llauset, cuya ejecución se realizará en los próximos dos años.

Todas estas actuaciones han motivado que el Gobierno de Aragón haya concedido en 2007 el «**Premio Medio Ambiente de Aragón**» en el ámbito de empresas, *ex aequo*, a Ibercaja y Endesa Generación, S.A.



### 7.4.3. La Obra Social y Cultural de Ibercaja

Ibercaja, como Caja de Ahorros, revierte una parte importante de sus excedentes en la sociedad, siendo las demandas sociales las que determinan la orientación de sus inversiones. Con sus actividades quiere dar respuesta a las necesidades emergentes de una sociedad dinámica y compartir esfuerzos con otros agentes para que las iniciativas emprendidas alcancen un máximo de rentabilidad social.

La Asamblea General de la Entidad aprobó la asignación de 56,7 millones de euros a las actividades de la Obra Social y Cultural correspondientes al ejercicio 2007, un 10% más que para el ejercicio de 2006.

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

	2005	2006	2007
Acción cultural y tiempo libre	14.875.650	16.367.774	20.018.862
Educación, investigación y fomento de empleo	10.497.600	10.480.964	12.506.525
Asistencia social y sanitaria	8.176.950	12.174.778	14.525.020
Fundación Ibercaja	3.001.050	3.000.000	3.000.000
Patrimonio histórico y medio ambiente	3.948.750	7.106.608	6.620.579

#### 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.

Durante el año 2007, se han seleccionado 82 proyectos en la segunda convocatoria de Ayudas Ibercaja para Proyectos Asistenciales de atención a la dependencia, a los que se destinarán tres millones de euros, cuyos receptores son entidades sin ánimo de lucro cuya labor se centra en la atención a personas dependientes en grado severo o de gran dependencia.

### **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.

En el año 2007, el acuerdo con Expo Zaragoza 2008 para la plantación de 3 millones y medio de árboles en Aragón con la finalidad de compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de la celebración de la Exposición Internacional, la participación como socio en el patrocinio de la Expo cuyo tema principal es el desarrollo sostenible, es una muestra de la inquietud de Ibercaja por el Medio Ambiente.

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 la economía al aportar nuevos atractivos para el desarrollo del turismo cultural.

### **Países en vías de desarrollo**

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 ejercicio 2007, ha colaborado en más de 40 proyectos, en 25 países, con el objetivo de responder a las necesidades más fundamentales del ser humano. La dotación para este apartado, en este ejercicio se ha traducido en 396.900 euros.

El Informe de Actividades de la Obra Social y Cultural recoge un amplio detalle de las actividades desarrolladas por Ibercaja. Forma parte del Informe Anual 2007 con el mismo título y numeral romano IV. Se puede acceder al mismo a través de la web corporativa.

### **Patrocinios 2007**

Complementando la importante labor que la Obra Social y Cultural de Ibercaja viene desarrollando en los ámbitos cultural y de ocio, la Caja ha patrocinado en 2007 más de 500 actividades destinadas a la práctica y disfrute del deporte, la montaña, la música y el ocio a las que ha destinado un presupuesto de **1.200.000 euros**.

A continuación hacemos referencia a las principales de ellas.

### **Deportes**

Ibercaja colabora con diversas instituciones públicas, asociaciones privadas y Federaciones de Deportes en numerosas iniciativas orientadas a fomentar el deporte base y de aficionado y en pruebas de marcado carácter popular.

Entre otras:

- Las Galas del Deporte de Aragón y de La Rioja.
- Las Carreras Populares de Zaragoza, Huesca, Teruel y Logroño; la Media Maratón de Madrid, Guadalajara, Córdoba y Granada. La San Silvestre Vallecana, Clásica los Puertos, 20 km. Valencia, I Marató Mediterrani, Milla Urbana Manuel Pancorbo en Jaén, etc.
- La Vuelta Ciclista a Andalucía; los «Días de la Bicicleta» de Huesca, Madrid y Guadalajara, el Gran Premio de Ciclismo «San Lorenzo» de Huesca, Marcha Ciclista BTT Castelfells, Clásica Sta. Ana de Dos Hermanas, la «Quebrantahuesos» de Sabiñánigo, etc.
- Los Juegos Deportivos de La Rioja, Campeonato de España de Tenis Femenino, Free-Style y Trial Indoor en Zaragoza. Torneos de Hípica en Jaén, de Tenis en Córdoba y de Vela en Benicasim.
- El «Día del Minibasket» en Zaragoza, el Lleida Bàsquet, el Waterpolo Plaza, los Equipos Femeninos de Baloncesto y Fútbol Sala de Zaragoza, el Club de Ajedrez Teruel, etc.

### Montaña

Ibercaja mantiene una intensa actividad en el mundo de la nieve:

- Convenio con Aramón para patrocinar equipaciones del personal de pistas.
- Colaboración con las estaciones de esquí: Astún, Candanchú, Javalambre, Valdelinares, Formigal y Cerler.
- Colaboración con las Escuelas de Esquí de: Candanchú, Formigal, Cerler y Panticosa.
- Colaboración con la Escuela de Esquí adaptado y Guías de Montaña Handix.
- Patrocinio de diversas competiciones:
  - Trofeo Zagales Gran Premio Ibercaja-Formigal.
  - X Marcha Plan d'Estan-Benasque.

### Música

Ibercaja patrocina numerosas actividades musicales, entre las que destacamos:

- Programa «Muévete en Directo» de apoyo a la música en directo en Zaragoza, con especial atención a los grupos aragoneses. Organizado por el Ayuntamiento de Zaragoza y el periódico «Heraldo de Aragón». Programas de Música: Electro 2M7 y Hip-Hop Zaragoza Global.
- Conciertos: Monsters of Rock, The Who, Ráfaga, Marea, Mana, Los Lunnis, Rod Stewart, Bisbal, Consorcio, Pereza, Aute, Underground, Alejandro Sanz, Antonio Orozco, El Arrebato, Mariza, Julieta Venegas, Carlinhos Brown, Héroes del Silencio...
- Actuaciones musicales en las Fiestas Patronales de Zaragoza, Huesca, Teruel, La Rioja, Guadalajara, Valencia.
- Festivales: El «Vino en la Ópera» en La Rioja, M2 Indoor Festival, Festival Fes Dansa, etc.

### Ferias

Ibercaja ha estado presente en diversas ferias que tienen un componente lúdico y divulgativo celebradas en Zaragoza, Huesca, Guadalajara, Logroño, Madrid, Lleida, Valencia, Castellón, Sevilla, Almería, etc.

#### 7.4.4. Ibercaja y la Exposición Internacional Zaragoza 2008



La Exposición Internacional *Agua y Desarrollo Sostenible*, que se celebrará en Zaragoza en el año 2008, es un gran acontecimiento con carácter y trascendencia mundial y se concibe como 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 –a petición del Ayuntamiento de Zaragoza– los terrenos donde se ubicaría la exposición en el caso de ser elegida la ciudad como sede.

El 13 de diciembre de 2004 Ibercaja suscribió la escritura mediante la que entregaba al Ayuntamiento de Zaragoza dichos terrenos, a cambio de derechos futuros de construcción de viviendas sociales. Tres días después, Zaragoza se alzaba en París como organizadora del evento. El hecho de concurrir a la convocatoria con los terrenos en propiedad fue clave para lograr la sede de la Exposición.

Como una manifestación más del apoyo y colaboración con la muestra, Ibercaja firmó en 2006 un convenio con **Expo Zaragoza 2008** mediante el que se convertía en uno de sus primeros socios patrocinadores.

Durante el año 2007, Ibercaja ha preparado un ambicioso plan de actuación para la celebración de la Exposición Internacional Zaragoza 2008, con el que quiere transmitir, de una parte, su compromiso con la muestra y los valores que la han inspirado y, de otra, el firme apoyo que viene prestando al mundo del arte y la cultura. Entre dichas actuaciones cabe destacar:

##### Reforma de espacios culturales

Se han renovado los salones de actos y ampliado los espacios expositivos de **Ibercaja Patio de la Infanta**, reformando y mejorando la accesibilidad al espléndido «Patio de la Infanta» –importante monumento renacentista en el que se exhibe la colección de pinturas de Francisco Goya propiedad de la Entidad–.

En el **Museo Camón Aznar de Ibercaja**, se ha realizado una importante intervención ampliando los espacios en torno a su magnífico patio renacentista y se han instalado nuevas y más amplias salas de exposiciones. Este museo se convertirá en el «único museo del mundo que ofrezca todos los grabados de Goya».

## Pabellón en Expo Zaragoza 2008

Ibercaja estará presente en la Expo con un pabellón de 807 metros cuadrados que se presentará bajo el lema «**IberNostrum**» y que tendrá al río Ebro y su cuenca como protagonistas.



## Exposiciones

Coincidiendo con los tres meses (junio a septiembre) de la Exposición Internacional, Ibercaja va a ofrecer en la ciudad tres magnas exposiciones artísticas entre otras, complementando la oferta que se desarrolle en el recinto Expo.

En la sala de exposiciones la Lonja, del Ayuntamiento de Zaragoza, se exhibirá ***Zaragoza y Aragón: Encrucijada de culturas***, muestra que pretende poner de manifiesto el papel jugado por Zaragoza y Aragón a lo largo de la historia y que contará, entre otras, con piezas romanas y visigodas, retratos de Goya y paisajes de Zuloaga. Una de las piezas claves de la exposición será el Vidal Mayor –la compilación de los fueros de Aragón más antigua que se conserva– propiedad de la Fundación Paul Getty de Estados Unidos.

***Del Ebro a Iberia***, es el lema de la muestra que estrenará la nueva sala de exposiciones temporales del Museo Camón Aznar de Ibercaja. La exhibición se articula en un discurso expositivo con el río Ebro como eje vertebrador de la historia de España a partir de dos elementos fundamentales: el cristianismo, con la aparición de la Virgen al apóstol Santiago en Zaragoza, y la lengua, con el origen del castellano en el Monasterio de San Millán de la Cogolla. El recorrido culminará con arte contemporáneo, exponente de la secularización de la sociedad. Se podrán contemplar obras de El Bosco, Ribera, Velázquez, Goya, Picasso, Miró, Barceló, etc.

En la sala de exposiciones de Ibercaja Patio de la Infanta, se exhibirá ***Del futuro al pasado. Obras maestras del arte contemporáneo (30 obras, 30 años y 30 artistas)***, que reunirá piezas, entre otras, de Braque, Chagall, Picasso, Miró, Giacometti, Torres García, Dalí, Rivera, Saura, Tàpies y Serrano.

## Tarjeta Fluvi

La Tarjeta Fluvi ha sido creada en exclusiva por Ibercaja como soporte de los pases de acceso al recinto de la Expo. La tarjeta tiene, también, otras prestaciones entre las que cabe destacar el pago del autobús urbano en Zaragoza y descuentos en museos municipales, aparcamientos subterráneos de la ciudad y en parques de ocio de Aragón.

Todos los titulares de la tarjeta Fluvi participan en el Programa de Desarrollo Sostenible de Expo Zaragoza 2008 –iniciativa de la Agencia de Recursos Ambientales de la muestra– que premia las prácticas respetuosas con el Medio Ambiente y permite acumular puntos que en el período Expo se podrán canjear por regalos relacionados con el evento.

### **Venta de entradas Expo**

Ibercaja ha puesto a disposición de los organizadores de la muestra sus diversos canales de comunicación con clientes: cajeros automáticos, página web y teléfono para facilitar la compra de entradas y tickets para la telecabina de la Expo.

### **Viviendas de la Villa Expo**

La sociedad **Vivir Zaragoza, S.A.**—creada por Ibercaja y el Ayuntamiento de Zaragoza para promover actuaciones destinadas a colectivos con dificultades para acceder a una vivienda— cederá temporalmente a Villa Expo el edificio de 191 pisos de alquiler y 102 apartamentos construidos en Parque Goya II de Zaragoza. Será el primer complejo residencial puesto a disposición de Expo para alojar al personal de organizaciones o países participantes. Una vez finalizado el evento las viviendas y apartamentos se ofrecerán en alquiler a los jóvenes.

### **Fondo de Inversión Ibercaja H<sub>2</sub>O y Renovables**

Con motivo de la Expo se ha iniciado la comercialización de este fondo de renta variable que invierte en acciones de empresas cotizadas cuya actividad principal es la gestión del agua, la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado de la misma y las energías alternativas ecológicas.

### **Plantación de 3,5 millones de árboles**

En octubre de 2007, Ibercaja suscribió con Expo Zaragoza 2008 un acuerdo de colaboración para la plantación en Aragón de 3,5 millones de árboles en tres años, cuya financiación correrá a cargo de la Caja, que aportará 920.000 euros y que tiene por finalidad compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> que se deriven de la celebración de la Expo.

### **Gestión de los recursos**

A través de **Districlima Zaragoza, S.L.**, sociedad participada por Ibercaja, se está construyendo un sistema centralizado de agua caliente y refrigeración en el entorno de la Expo, que se pretende ampliar mediante la construcción de una planta de cogeneración una vez finalizada la Exposición Internacional y la conversión del espacio expositivo en un Parque Empresarial.

## Anexo I. Índice de indicadores GRI G-3

El Grupo Ibercaja ha realizado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 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+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures 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		Same as requirement for Level B	
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators 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 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.

Este Informe ha sido remitido al Global Reporting Initiative (GRI) para su evaluación a cuya máxima calificación A+ aspira.





Para facilitar la lectura y la localización de los contenidos, en la tabla de Indicadores GRI G-3 se ha incorporado la siguiente información:

**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.

También se ha incorporado la tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores G-3.

**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 II.

## Addenda

Con fecha 7 de marzo de 2008, el Global Reporting Initiative (GRI) ha concedido la calificación A+ a este informe de RSC.





## Informe de Responsabilidad Corporativa

## Índice de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) G-3

## Capítulo (página)

Informe anual

Verific. PWC

	<b>Perfil</b>			
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.	2 (17 a 24), 4 (34 a 36), 6 (42 a 51), 7 (52 a 110)	I, II, IV	
2	<b>Perfil de la organización</b>			
2.1	Nombre de la organización.	1 (6)		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	2 (11-12 y 15)	I	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2 (11-12 y 14), 3 (26 a 29)	I, II, III	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	1 (6)		
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 (13)		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2 (9)	II, III	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2 (13), 7 (53 a 60)	I	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	2 (19)	I, II, III	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2 (20 a 24)	I, II, III	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	2 (23-24), 7 (66)		
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).	1 (6)		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	1 (6)		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	1 (6)		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	1 (6)		
	<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	1 (7)		

3.6	Cobertura de la memoria.	1 (7)		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	1 (7)		
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.	1 (7)		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	1 (8)		
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).	1 (8)		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	1 (8)		
	<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI</b>			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	1 (8) y Anexo I (111 a 124)		
	<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.	1 (8) y Anexo II (125 a 134)		
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.	3 (25 a 29)	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).	3 (26)	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.	3 (25 a 29)	II, III	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	3 (25 a 29), 6 (42 a 46), 7 (86)	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).	3 (28)	II, III	

	4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	3 (29-30)	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.	3 (25 a 29)	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.	2 (10), 3 (30 a 33), 4 (34 a 36), 7 (52 a 110)	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.	3 (25 a 33)	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.	3 (25 a 29 )	II, III	
		<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
	4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	3 (25 a 33)	II, III	
	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	2 (16), 4 (34 a 36), 5 (37 a 41), 6 (47 a 50), 7 (99 a 110)	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.	2 (16), 5 (37 a 41), 6 (48 a 50), 7 (105 a 110)	IV	
		<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6 (42)		
	4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6 (42)		
	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 (42 a 46)	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.	4 (34 a 36), 6 (47 a 50), 7 (52 a 110)	I, IV	
		<b>Información sobre el enfoque de la Dirección por dimensiones (económica, medioambiental, responsabilidad de productos, laboral, derechos humanos y sociedad)</b>			
		<b>Indicadores del desempeño económico</b>			
		<b>Declaraciones sobre el enfoque de gestión</b>	Presentación (4-5), 2 (10-11, 19 a 21 y 23), 4 (34), 7 (90 a 92)	I, II	
		<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
PRIN. 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.	2 (19), 7 (90 a 92 y 99 a 110)	I, II, IV	Total
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	5 (41), 7 (93 a 110)	I, IV	Total

PRIN.	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	7 (81 a 84 y 105 a 110)	I, II, IV	Total
PRIN.	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	3 (33)	II	Total
		<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
ADIC.	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5 (40), 7 (81)		Total
PRINCIPAL	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	7 (88-89)		Total
PRINCIPAL	EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5 (40), 7 (74-75)		Total
		<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
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.	7 (90 a 92, 101 y 105 a 110)	II, IV	Total
ADIC.	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	7 (90 a 92)	I, II	Total
		<b>Indicadores de desempeño ambiental</b>			
		<b>Declaraciones sobre el enfoque de gestión</b>	Presentación (4-5), 2 (21 y 23), 4 (35), 5 (41), 6 (51), 7 (93-94)		
		<b>ASPECTO: MATERIALES</b>			
PRIN.	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	5 (41), 7 (98)		Total
PRIN.	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	5 (41), 7 (96)		Total
		<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>			
PRIN.	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	5 (41), 7 (95)		Total
PRIN.	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	5 (41), 7 (95)		Total
ADIC.	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	5 (41), 7 (95)		Total <sup>1</sup>
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.	5 (41), 7 (99 a 102)		Total <sup>1</sup>
ADIC.	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	5 (41), 7 (95)		Total <sup>1</sup>
		<b>ASPECTO: AGUA</b>			
PRIN.	EN8	Captación total de agua por fuentes.	5 (41), 7 (95)		Total
ADIC.	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	5 (41), 7 (95)		Total
ADIC.	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	5 (41), 7 (95)		Total

<sup>1</sup>Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G-3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

		ASPECTO: BIODIVERSIDAD			
PRINCIPAL	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N.A. Ibercaja no es propietaria ni gestiona terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos.		N.A.
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.	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.		N.A.
ADIC.	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	5 (41), 7 (102 a 104, 106 y 110)	IV	Total
ADIC.	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	5 (41), 7 (93 a 104 y 106 a 110)	IV	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 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.		N.A.
		ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
PRIN.	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	5 (41), 7 (97)		Total
PRIN.	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	5 (41), 7 (97 a 99)		Total
ADIC.	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	5 (41), 7 (93 a 95)		Total <sup>1</sup>
PRIN.	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 7.4.2 se facilita información sobre este tema.		N.A.
PRIN.	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 7.4.2.		N.A.
PRIN.	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N.A. La actividad financiera de Ibercaja no genera aguas residuales.		N.A.
PRIN.	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	5 (41), 7 (98-99)		Total

<sup>1</sup>Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G-3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

PRIN.	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N.A. En Ibercaja no se ha producido ningún derrame significativo.		N.A.
ADICIONAL	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	5 (41), 7 (98-99)		Total
ADICIONAL	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N.A. La actividad de Ibercaja no produce vertidos de agua.		N.A.
		<b>ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
PRIN.	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	5 (41), 7 (99 a 102)		Total
PRINCIPAL	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	N.A. Por la naturaleza de la actividad este indicador no es de aplicación.		N.A.
		<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
PRIN.	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	3 (33), 5 (41)	III	Total
		<b>ASPECTO: TRANSPORTE</b>			
ADICIONAL	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	N.A. Ibercaja no genera impactos ambientales significativos a los que se hace referencia en este indicador. No obstante, en el capítulo 7.4.2 se facilita información.		N.A.
		<b>ASPECTO GENERAL</b>			
ADIC.	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	5 (41), 7 (99 a 102)		Total
		<b>Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo</b>			
		<b>Declaraciones sobre el enfoque de gestión</b>	Presentación (4), 2 (22), 4 (36), 5 (40), 6 (50), 7 (71)		
		<b>ASPECTO: EMPLEO</b>			
PRIN.	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	7 (73-74)	II	Total
PRIN.	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	5 (40), 7 (72 a 74)		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.	7 (81 a 84)		Total

		<b>ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>			
PRIN.	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	5 (40), 7 (85)		Total
PRIN.	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	5 (40), 7 (86)		Total
		<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
ADIC.	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.	5 (40), 7 (86-87)		Total
PRIN.	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	5 (40), 7 (87)		Total
PRIN.	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.	5 (40), 7 (86-87)		Total
ADIC.	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	5 (40), 7 (86-87)		Total
		<b>ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
PRIN.	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	7 (78)		Total
ADIC.	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.	7 (77 a 80)		Total
ADIC.	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	7 (75)		Total
		<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
PRIN.	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	3 (26 a 28), 5 (40), 7 (72-73 y 80)	III	Total
PRIN.	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	5 (40), 7 (81)		Total
		<b>Indicadores del desempeño de Derechos Humanos</b>			
		<b>Declaraciones sobre el enfoque de gestión</b>	Presentación (4), 4 (35-36), 5 (39-40), 7 (71, 74, 80-81 y 85-86)		
		<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>			
PRIN.	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.	5 (39), 7 (88-89)		Total
PRIN.	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	5 (39), 7 (88-89)		Total
ADIC.	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.	3 (32-33) , 5 (39 a 41)		Total



		<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>			
PRIN.	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	3 (33), 5 (39-40), 7 (80-81)		Total
		<b>ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
PRINCIPAL	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	5 (40), 7 (85-86)		Total
		<b>ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>			
PRINCIPAL	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	5 (37 y 39)	IV	Total
		<b>ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS</b>			
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.	5 (37 y 39-40)	IV	Total
		<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>			
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.	5 (40)		Total
		<b>ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>			
ADIC.	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	3 (33), 5 (39)	IV	Total
		<b>Indicadores del desempeño de Sociedad</b>			
		<b>Declaraciones sobre el enfoque de gestión</b>	2 (9-10), 3 (32-33), 4 (35), 5 (41), 7 (105)	III	
		<b>ASPECTO: COMUNIDAD</b>			
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.	7 (90 a 92 y 105 a 110)	I, IV	Total
		<b>ASPECTO: CORRUPCIÓN</b>			
PRIN.	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	3 (32-33), 5 (41)	II, III	Total
PRIN.	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	3 (32-33), 5 (41)		Total
PRIN.	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	3 (32-33), 5 (41)	III	Total
		<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>			
PRIN.	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de «lobbying».	4 (34 a 36), 5 (37 a 41), 7 (52 a 110)	IV	Total
ADIC.	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	3 (29-30 y 32-33), 5 (41)	III	Total



		<b>ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
ADIC.	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	3 (33)	III	Total
		<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
PRINCIPAL	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	3 (33)	III	Total
		<b>Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos</b>			
		<b>Declaraciones sobre el enfoque de gestión</b>	Presentación (4-5), 2 (10 y 17-18), 3 (30 a 33), 7 (67-68)		
		<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>			
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.	N.A. Los productos y servicios ofrecidos por Ibercaja no producen ningún impacto en la salud y seguridad de los clientes.		N.A.
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.	3 (33), 5 (39), 7 (68 a 70)	II	Total
		<b>ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
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.	2 (20), 3 (30-31), 5 (39), 7 (61 y 67-68)		Total
ADICIONAL	PR4	Número total de incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	3 (33), 5 (41), 7 (68 a 70)	II	Total
ADIC.	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	2 (17-18), 6 (42 a 44), 7 (68 a 70)	I, II	Total
		<b>ASPECTO: COMUNICACIÓN DE MARKETING</b>			
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.	2 (22), 3 (30 a 33), 7 (67-68)		Total
ADICIONAL	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	3 (33), 7 (68 a 70)	II	Total
		<b>ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
ADIC.	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	3 (33), 5 (39), 7 (67)	II	Total

PRINCIPAL		<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.	3 (33), 7 (68 a 70)	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.	4 (42 a 51)		Total
	CSR 2	Organización de la RSC.	4 (47)		Total
	CSR 3	Auditorías de RSC.	Anexo II (125 a 134)		Total
	CSR 4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.).	3 (32 y 33), 5 (41)	III	Total
	CSR 5	Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.).	3 (33)	III	Total
	CSR 6	Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social).	2 (17-18 y 23-24), 3 (26 a 28), 6 (42 a 46), 7 (52)	III	Total
	INT	<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>			
	INT 1	Política de RSC en el seno de la de RR.HH. ( <i>igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.</i> ).	7 (71 a 87)		Total
	INT 2	Rotación de empleados y creación de empleo.	7 (72 a 74)		Total
	INT 3	Satisfacción de empleados.	7 (84)		Total
	INT 4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	3 (28)	II, III	Total
	INT 5	Remuneración variable ( <i>bonus</i> ) vinculada a la sostenibilidad.	N.D. La retribución variable se aplica únicamente a objetivos económicos		N.D.
	INT 6	Ratio salarial hombres/mujeres.	7 (81)		Total
	INT 7	Perfil de empleados ( <i>género, discapacidad, etc.</i> ).	7 (72 a 74)		Total
	SOC	<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>			
	SOC 1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo ( <i>dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión</i> ).	7 (91-92 y 105 a 110)	IV	Total
	SOC 2	Valor económico añadido ( <i>EVA</i> ).	7 (90 a 92)	I, II	Total
	SUP	<b>PROVEEDORES</b>			
	SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores ( <i>seguimiento de sus condiciones laborales y sociales</i> ).	7 (88-89)		Total
	SUP 2	Satisfacción de proveedores ( <i>pronto pág.o, precios, trato, etc.</i> ).	N.D. Ibercaja no dispone de la información necesaria asociada a este indicador (está en proceso la sistematización de la misma)		N.D.
	RB	<b>BANCA MINORISTA</b>			
	RB 1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista ( <i>productos, exclusión social, etc.</i> ).	4 (34 a 36), 7 (53 a 58)	I	Total

RB 2	Perfil de la política de financiación ( <i>sectores, pymes, etc.</i> ).	7 (53 a 60)	I	Total
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación ( <i>productos con matices sociales, etc.</i> ).	4 (34 a 36), 7 (53 a 60 y 101-102)	I	Total
IB	<b>BANCA DE INVERSIÓN</b>			
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	7 (90-91 y 99 a 102)		Total
IB 2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones.	7 (90-91 y 99 a 102)	II	Total
IB 3	Transacciones con alto contenido socio-medioambiental.	4 (34 a 36), 7 (52 a 110)	IV	Total
AM	<b>GESTIÓN DE ACTIVOS</b>			
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	4 (34 a 36), 7 (53 a 70)	I	Total
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	4 (34 a 36), 7 (53 a 70, 90-91 y 99 a 102)	I	Total
AM 3	Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	4 (34 a 36), 7 (53 a 70, 90-91 y 99 a 102)	I	Total
INS	<b>SEGUROS</b>			
INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros ( <i>marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.</i> ).	7 (54, 57 y 68)	I	Total
INS 2	Perfil de los clientes.	2 (19), 7 (53)	I	Total
INS 3	Reclamaciones de clientes.	7 (68 a 70)	II	Total
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad ( <i>áreas deprimidas, discapacitados, etc.</i> ).	7 (54 y 57)	I	Total

## Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores del GRI

Áreas	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos Humanos	Principio UNO. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13 a LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1 a PR2, PR8
	Principio DOS. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1 a HR9, SO5
Relaciones Laborales	Principio TRES. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 a LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
	Principio CUATRO. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 a HR3, HR7, SO5
	Principio CINCO. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 a HR3, HR6, SO5
	Principio SEIS. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 a LA14, HR1 a HR4, SO5
Medio Ambiente	Principio SIETE. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
	Principio OCHO. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1 a EN30, SO5, PR3 a PR4
	Principio NUEVE. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 a EN27, EN30, SO5
Lucha contra la corrupción	Principio DIEZ. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-6

**INFORME RELATIVO A LA VERIFICACIÓN EXTERNA DE LOS INDICADORES  
DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2007  
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 2007 (en adelante el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"*), 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 2007"* 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 2007"* 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 2007"* y de los datos relativos a los Indicadores objeto de nuestra verificación.
  - Comparación del índice de contenidos incluido en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"* 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 2007"*. 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 2007 y no el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 en su conjunto. Si se hubieran aplicado otros procedimientos distintos o adicionales se podrían haber identificado otros asuntos sobre los que habríamos informado.

Zaragoza, 7 de febrero de 2008

Les saluda atentamente,

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Ramón Aznar Pascua  
Socio



# **INFORME RELATIVO A LA VERIFICACIÓN EXTERNA DE LOS INDICADORES DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2007 DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)**

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

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.

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

(1) Basándonos en el principio de Materialidad del GRI versión G3 hemos incluido únicamente información cualitativa.



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

INDICADORES SOCIALES				
Indicadores de desempeño y de prácticas laborales y éticas del trabajo				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Verificación total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación 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
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.	Verificación total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Verificación total
Libertad de asociación y convenios	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Verificación total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Verificación total
Trabajo forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Verificación total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Verificación total



Indicadores de desempeño de Derechos Humanos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Verificación total
Indicadores del desempeño de Sociedad				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Verificación total
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Verificación total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Verificación total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Verificación total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Verificación total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Verificación total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Verificación total
Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	No aplica
	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total

Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspecto		Código G3	Descripción	Conclusión
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Verificación total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Verificación total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Verificación total
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Verificación total
	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Verificación total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Verificación total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Verificación total



## 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 versión G3, 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 GRI versión G3 y a la actividad de Ibercaja, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

## Anexo III. Glosario de términos y acrónimos

**ACARL:** Asociación patronal de la Cajas de Ahorros españolas

**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.

**CoP:** Comunicación del Progreso presentada al Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción (Global Compact).

**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.

**Expo Zaragoza 2008:** Exposición Internacional «Agua y desarrollo sostenible» que se celebrará en Zaragoza en el año 2008.

**Factoring:** Es la prestación de un conjunto de servicios administrativos y financieros que se realizan mediante la cesión de créditos comerciales por un titular, originados por la entrega de bienes o prestación de servicios que ostenta frente a terceros, a un intermediario que asume la titularidad de dichos créditos.

**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).

**ICO:** Instituto de Crédito Oficial.

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

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

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

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

**Margen Básico:** Margen de Intermediación + Comisiones netas percibidas.

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

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

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

**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.

**Normativa MIFID:** Directiva europea sobre Mercados de Instrumentos Financieros que tiene como propósito básico proteger al pequeño inversor.

**ONCE:** Organización Nacional de Ciegos de España.

**PAC:** Ayudas a la Política Agraria Comunitaria.

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

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

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

**Rentabilidad:** Capacidad de generar beneficio.

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

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

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

**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.