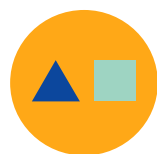




Responsabilidad Social Corporativa





CAM

**Caja de Ahorros
del Mediterráneo**

2005

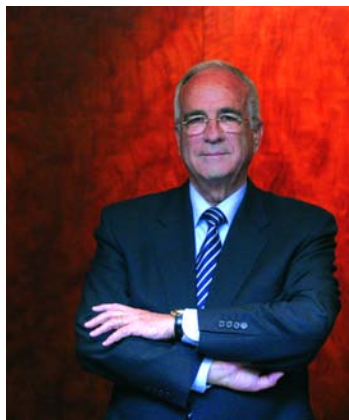


RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

ÍNDICE

006	CARTA DEL PRESIDENTE
011	1. CAM Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
021	2. IDENTIFICACIÓN CAM
031	3. GOBIERNO CORPORATIVO CAM
047	4. CAM Y SUS CLIENTES
067	5. CAM Y SUS EMPLEADOS
089	6. CAM Y LA SOCIEDAD
113	7. CAM Y SUS PROVEEDORES
119	8. CAM Y EL MEDIO AMBIENTE
132	ANEXO





Vicente Sala Belló
Presidente de la Caja de Ahorros del Mediterráneo

CARTA DEL PRESIDENTE

Por segundo año consecutivo publicamos la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de la Caja de Ahorros del Mediterráneo, para informar a la sociedad en general de la manera en la que entendemos el ejercicio de nuestra labor como entidad financiera con una clara vocación social.

Nuestro modelo de empresa responde desde sus inicios, hace ya más de 130 años, a la definición hoy mayoritariamente aceptada de Responsabilidad Social: la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y relaciones con los grupos de interés, llevándolas más allá del cumplimiento de las obligaciones jurídicas, e incorporándolas de lleno a nuestro modelo de gestión.

Nuestra primera y principal responsabilidad es la creación y distribución de riqueza de un modo ético, eficiente, rentable y solidario con la sociedad y el entorno, y con una perspectiva de perdurabilidad en el tiempo.

En la CAM, el compromiso social, lejos de ser reflejo de una moda o presión externa, constituye un componente fundamental de su naturaleza, que se manifiesta en ámbitos relacionados entre sí como son: el gobierno corporativo, la dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas, el enfoque social de la actividad financiera y nuestra obra social.

Este compromiso que orienta nuestra actuación, es una constante en el tiempo y un hecho implícito en el modelo de organización elegido: una institución no lucrativa, de carácter benéfico-social con personalidad jurídica propia e independiente, representación privada y duración ilimitada.

Nuestra misión financiera y social se ejerce en entornos económicos desarrollados, y en un contexto legal exigente y coherente con los derechos humanos y laborales, plenamente alineados con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La Caja se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, expresando así nuestro apoyo a los diez principios recogidos en "The Global Compact" sobre el respeto de los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anti-corrupción.



Participar en este Pacto conlleva el compromiso de desarrollar estos principios en las áreas de influencia de la Entidad, supone también una declaración en firme para apoyar los informes de transparencia, a la vez que compromete a la Caja a informar públicamente sobre los avances conseguidos.

La publicación en 2005 del Informe de Gobierno Corporativo, la asistencia de un nutrido número de Consejeros al I Foro de Responsabilidad Social Corporativa, la participación de la Entidad en el grupo de trabajo de CECA que revisa el suplemento financiero de GRI (Global Reporting Initiative), la pertenencia a ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial), o la publicación de este informe, representan en sí mismas expresiones de la renovación de nuestro compromiso por progresar en el desarrollo de los principios que orientan la Responsabilidad Social Corporativa.

Esta II Memoria de RSC, correspondiente al año 2005, se ha elaborado en conformidad con los principios y directrices de la Guía 2002 de la institución Global Reporting Initiative (GRI), y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, medioambiental y social de nuestra organización, y pretende servir de complemento a la información anual económico-financiera, así como a la Memoria de Obras Sociales CAM

La Memoria detalla el conjunto de medidas e iniciativas que venimos desarrollando en la CAM, y los resultados obtenidos. Todos ellos han sido posible gracias a la profesionalidad e implicación de un valioso equipo humano que día a día renueva su compromiso con una visión exigente:

“Queremos que la CAM y sus personas sean admiradas por su profesionalidad, en la actividad de intermediación financiera, y porque con su esfuerzo hacen mejor la sociedad en la que viven”.

En esta tarea está comprometida nuestra organización.

Continuar en esta línea de desarrollo requiere la aportación de todas las partes interesadas -clientes, empleados, proveedores y sociedad en general-, protagonistas de esta realidad que es hoy la Caja. A tal fin, esta Memoria incluye puntos de contacto con la organización que nos permitan recoger sus impresiones y sugerencias de mejora.



PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

PRINCIPIOS UNIVERSALES

Derechos Humanos

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

Normas Laborales

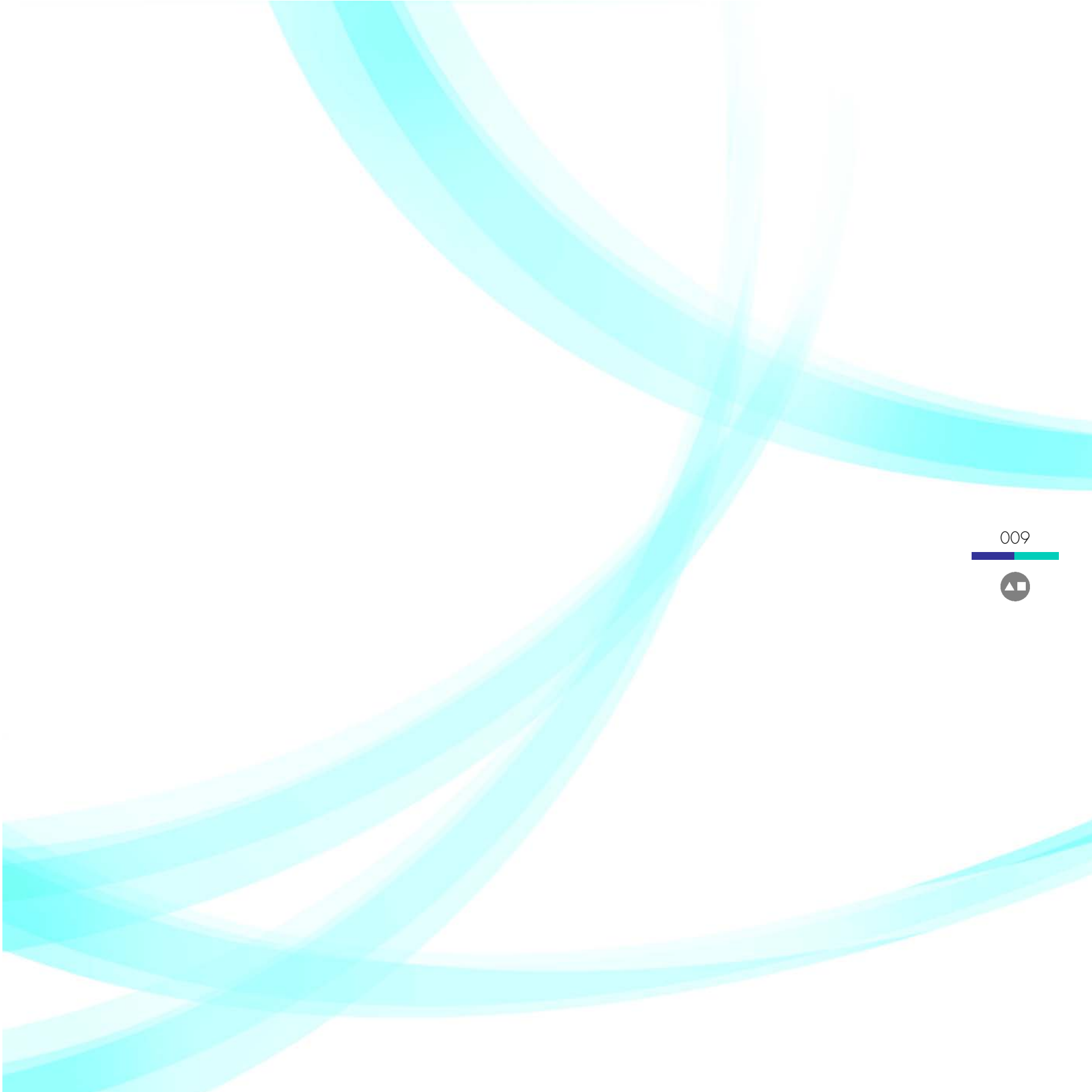
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las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

Medio Ambiente

7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio anticorrupción

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



RESPONSABILIDAD
S O C I A L
C O R P O R A T I V A

2 0 0 5



C A M Y L A
R E S P O N S A B I L I D A D
S O C I A L
C O R P O R A T I V A





CAM y la Responsabilidad Social Corporativa

1. POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN EN LOS ÁMBITOS FINANCIERO, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
2. LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA
3. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL DIÁLOGO



Toda la actividad de la Caja está basada en el respeto a la dignidad y los derechos fundamentales de las personas.

El enfoque que nuestra Entidad viene dando a sus actuaciones en materia de **Responsabilidad Social Corporativa** tiene su principal referente en la experiencia acumulada por las acciones que las Cajas de Ahorros, auténticas precursoras en RSC, vienen llevando a cabo, bien a través de su Obra Benéfica y Social o bien desde su actividad financiera. Como se pone de manifiesto en este informe, la estrategia corporativa y la acción social están orientadas a evitar cualquier tipo de exclusión o discriminación, favoreciendo la cohesión social y contribuyendo a la mejora de la calidad de vida.

Pocas empresas pueden hacer gala, desde hace tanto tiempo, de la asunción de un compromiso de tanto calado y de todo un sector en el apoyo y en la oferta de soluciones a los problemas sociales y medioambientales de los ámbitos en que operan.

La adopción de criterios orientados a la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión de la Caja de Ahorros del Mediterráneo viene suponiendo la puesta en marcha de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos financiero, social y medioambiental, de canales de comunicación para el diálogo y la apertura al escrutinio exterior de las acciones y actuaciones de la Entidad en sus más diversas facetas.





1. POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN EN LOS ÁMBITOS FINANCIERO, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

Asumir que nuestras prácticas sostenibles van a ser valoradas, nos hace incidir en la puesta en el mercado de productos socialmente comprometidos, adoptar políticas laborales que favorezcan la conciliación de la vida laboral y familiar, enfatizar los aspectos de responsabilidad social de nuestras inversiones, y valorar los contenidos sociales y medioambientales en las propuestas que se presentan a nuestros órganos de gobierno, en el lanzamiento de nuevos productos y servicios, o en las colaboraciones externas.

A este respecto, el Comité de Dirección ha adoptado acuerdos orientados a proporcionar un marco que facilite la progresión permanente de los principios de Responsabilidad Social Corporativa en todo el sistema de gestión de la Caja, con plena implicación de la totalidad del Grupo CAM, favoreciendo el desarrollo armónico y coherente del conjunto de actuaciones de la Entidad, tanto en materia de negocio, como de funcionamiento interno, así como de gestión del dividendo social desde una perspectiva de mejora continua, desarrollo de principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.

La renovación de nuestro compromiso con los grupos con los que nos relacionamos se concreta en:

1. Mantener una estrecha relación con el **cliente** y garantizar su satisfacción.
2. Promover la motivación, el desarrollo y la implicación de las **personas que trabajan en la Entidad**
3. Extender el compromiso de RSC a **proveedores y empresas colaboradoras**.
4. Garantizar la **solvencia** y promover la **transparencia** de la Entidad.
5. Promover la sensibilización social en la preservación del **medio ambiente** y contribuir con nuestra actuación a la implantación de políticas de respeto medioambiental
6. Implicación y cercanía con la **sociedad**. Fomentar y sistematizar los **canales de diálogo**.



Líneas de actuación en materia de Responsabilidad Social Corporativa:

1. MANTENER UNA ESTRECHA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y GARANTIZAR SU SATISFACCIÓN

- Profundizar en el conocimiento de los clientes.
- Evaluar periódicamente el grado de satisfacción del cliente.
- Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto o servicio que se ofrece (costes, comisiones, etc.).
- Fomentar buenas prácticas medioambientales entre los clientes.
- Progresar en políticas activas de concesión de créditos basadas en criterios de sostenibilidad.
- Fomentar la Inversión Socialmente Responsable a través de una adecuada oferta de productos y un ágil sistema de gestión y el asesoramiento a clientes en sus decisiones de inversión (Microcréditos, fondos éticos, ofertas financieras específicas al tercer sector).

2. PROMOVER LA MOTIVACIÓN, EL DESARROLLO Y LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA ENTIDAD

- Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, en los procesos de selección
- Incrementar la representación femenina en puestos directivos
- Asegurar la contratación de personal discapacitado
- Trasladar la filosofía de RSC en las jornadas formativas del personal, incidiendo en las nuevas incorporaciones.
- Incentivar la participación del trabajador a través de sugerencias y foros de opinión para poner en común líneas de mejora.
- Acordar medidas para la conciliación familia-trabajo.
- Evaluar el grado de satisfacción de los empleados.
- Aplicar las medidas (ergonómicas, de espacio, de material, de equipamiento, etc.) necesarias para garantizar un buen clima de trabajo
- Asegurar las medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos

3. EXTENDER EL COMPROMISO DE RSC A PROVEEDORES Y EMPRESAS COLABORADORAS

- Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, para garantizar que actúan en sintonía con la Caja a partir de unas bases sólidas de lealtad, transparencia y principios compartidos y formalizados en la política de compras.
- Homologar los productos de compra según los criterios ambientales y sociales establecidos.

4. GARANTIZAR LA SOLVENCIA Y PROMOVER LA TRANSPARENCIA DE LA ENTIDAD

- Revisión permanente para la actualización sistemática de sólidos sistemas de análisis, concesión y gestión de riesgos.
- Cumplimiento de la normativa sobre transparencia.
- Seguimiento de las recomendaciones que se publiquen orientadas a reforzar nuestro gobierno interno.

5. PROMOVER LA SENSIBILIZACIÓN SOCIAL EN LA PRESERVACIÓN DEL MEDIOAMBIENTE Y CONTRIBUIR CON NUESTRA ACTUACIÓN A LA IMPLANTACIÓN DE POLÍTICAS DE RESPETO MEDIOAMBIENTAL

- Identificación y evaluación sistemática de los principales impactos ambientales de nuestra actividad.
- Promover medidas para la reducción del consumo energético, de agua y de otros consumibles, así como para el reciclado mediante sistemas de separación y tratamiento de residuos.
- Involucrar a los clientes, proveedores y sociedad en la gestión respetuosa con el medio ambiente.

6. IMPLICACIÓN Y CERCANÍA CON LA SOCIEDAD. FOMENTAR Y SISTEMATIZAR LOS CANALES DE DIÁLOGO

- Fomentar la capacidad de la Obra Social como sistema permanente de comunicación orientado a detectar necesidades y oportunidades para el desarrollo de nuestra acción social y, en general, de la responsabilidad social.
- Participar de forma activa en las asociaciones y colectivos más próximos.
- Promover la implantación y desarrollo de programas sociales con criterios de máxima eficiencia.

Esta Memoria da cuenta en los diversos capítulos del conjunto de actividades en las que hemos concretado nuestros esfuerzos en 2005.



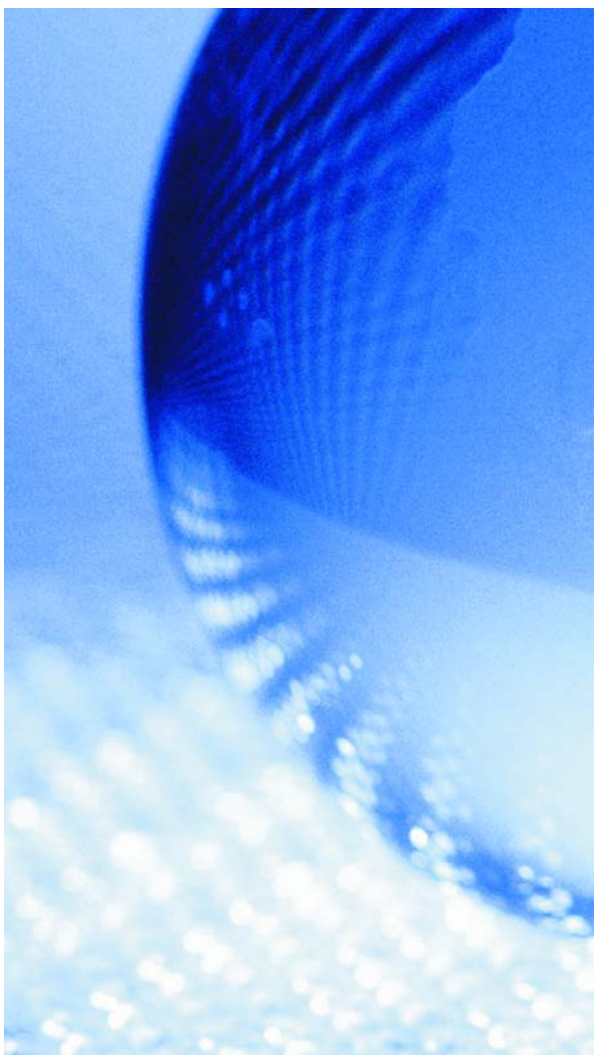


LA "CAJA DEL MEDIO AMBIENTE"

Por la especial implicación, desde hace más de veinticinco años, de la Caja por el Medio Ambiente, queremos aquí resaltar que durante 2005 se ha mantenido el desarrollo de sistemas de mejora, control y seguimiento de políticas medioambientales, proponiendo nuevas herramientas y consejos sobre el uso de los recursos naturales que suelen utilizarse en el ámbito de las oficinas, así como métodos de ahorro de recursos, destacando energía y agua.

El Medio Ambiente continúa configurándose como una de las áreas prioritarias de actuación de la Obra Social de la Caja de Ahorros del Mediterráneo.

La Caja desarrolla actuaciones encaminadas a sensibilizar a las empresas en su impacto medioambiental y a posibilitar la valoración de este tipo de riesgos dentro de los procesos de análisis de operaciones, consciente de su progresiva importancia en los próximos años y de la creciente sensibilidad ciudadana respecto a estos temas.



2. LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA

La Caja pone a disposición de sus inversores la información institucional más relevante en la página web, entre la que figura la correspondiente a los ratings crediticios de agencias de calificación. La accesibilidad que proporcionan las nuevas tecnologías justifica la constante incorporación de nuevos contenidos y funcionalidades a www.cam.es

Se ha creado una Comisión de Área Corporativa que asume el mantenimiento y actualización de la publicación de hechos relevantes y contenidos relativos al Servicio de Atención al Cliente, a cuyo cumplimiento normativo se presta especial atención, de Empresas del Grupo, de Prevención del Blanqueo de Capitales, la Política Medioambiental y Ayuda Solidaria, aspectos todos a través de los cuales se canalizan y materializan, de manera singular, actuaciones de sostenibilidad y responsabilidad empresarial.



3. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL DIÁLOGO

La propia organización del sistema de gobierno y los principios de proximidad y cercanía con que la Caja enfoca su actividad, configuran un especial marco de relaciones que se establecen a través de dos vías principales:

- Los Órganos de Gobierno que cuentan con la representación de los clientes, Generalitat Valenciana, Corporaciones Municipales, empleados y entidades fundadores.
- La extensa red de oficinas, que favorece el conocimiento directo de las necesidades de los clientes y del entorno y agiliza la respuesta a sus demandas.

Paralelamente, la Caja articula una serie de canales complementarios, entre los que resaltamos:

Grupos de relación	Principales canales complementarios de detección de necesidades
Clientes	Encuestas de satisfacción, Servicio de atención al cliente, la web de la Caja..
Empleados	Círculos de calidad, Buzón de sugerencias, Reuniones periódicas con la Representación Sindical, Portal del empleado, Sistema de comunicación interna.
Proveedores	Concursos de compras, reuniones de seguimiento.
Sociedad	Encuestas de Obra Social, estudios e investigaciones, colaboración en congresos, certámenes, talleres y foros de debate, interacción con instituciones colaboradoras.
Medio ambiente	Encuestas de Obra Social, participación en asociaciones.

La Entidad ha evolucionado hasta convertirse en lo que hoy es gracias a sus clientes, a todas aquellas personas que han confiado sus ahorros con la garantía de que van a repercutir en la mejora del entorno en el que viven. Éste es el valor adicional del ahorro que la CAM defiende como rasgo diferencial. Cada vez es mayor el número de beneficiarios de nuestras actuaciones sociales, así como el de clientes que confían en la Entidad.

La Caja refuerza el vínculo entre la imagen de Obras Sociales y las ideas de modernidad y solidaridad, detectando los cambios y necesidades sociales y ofreciendo respuestas de forma rápida y eficaz.

Nuestro compromiso por conseguir que las diferentes iniciativas sociales sean conocidas por el mayor número de ciudadanos interesados para garantizar el acceso a estos espacios, así como por la calidad y coherencia de nuestras comunicaciones con valores de solidaridad y respeto y cuidado al medio ambiente tiene amplio reconocimiento, como lo demuestra el estudio realizado por STIGA (Estudios de Calidad de Servicio) sobre la gestión comunicativa de la obra social de las principales cajas de ahorros, que sitúa a la CAM en tercera posición a nivel nacional en cuanto al grado de notoriedad que sus actividades han alcanzado en 2005 entre la población.

La concesión en noviembre de 2005 del Premio AEDME de Solidaridad y Medio Ambiente, convocado por la Asociación Española para el Desarrollo y el Mecenazgo Empresarial y la Agència de Patrocini i Mecenatge de la Generalitat de Catalunya, al PROGRAMA CAM AGUA, que ha valorado especialmente su "coherencia con el espacio mediterráneo en el que actúa", supone un refrendo a los criterios de proximidad, espíritu mediterráneo, capacidad de respuesta y fiabilidad con los que afrontamos nuestras actuaciones.

Estos criterios se integran en nuestra actividad financiera; sólo una entidad solvente y eficiente puede garantizar, de manera sostenida, la protección del cliente y el cumplimiento de su función social. Por eso también nos satisface recibir el reconocimiento público para la Caja de Ahorros del Mediterráneo y su grupo, a través de distinciones como la concedida por la revista económica Dinero como "Mejor Gestión en Cajas de Ahorro 2004" o su "Premio Sectorial", así como las recibidas por la gestión realizada en fondos de inversión y de pensiones.

En nuestro compromiso por seguir mejorando, la Caja continúa perfeccionando los diversos canales de comunicación que se detallan en esta Memoria, al tiempo que pone a disposición de todos sus grupos de interés los datos de la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa, para hacernos llegar cualquier comentario respecto a la información que aquí se expone, agradeciendo su colaboración.

Dirección de Responsabilidad Social Corporativa

Oscar Esplá, 35, 37

03003 Alicante

Dirección correo electrónico: rsc1@cam.es



RESPONSABILIDAD
S O C I A L
CORPORATIVA

2 0 0 5



IDENTIFICACION
C A M





2. Identificación CAM

1. PRESENTACIÓN
2. PRESENCIA GEOGRÁFICA
3. RESUMEN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA Y DE OBRAS SOCIALES
4. GRUPO CAM



- ▶ 5.854 profesionales CAM al servicio de nuestros clientes
- ▶ Presencia de la CAM en todas las Comunidades Autónomas, a través de sus 1.002 Oficinas
- ▶ 4.120.000 beneficiarios de Obras Sociales CAM
- ▶ CAMGE Financiera E.F.C., nueva sociedad creada para ofrecer servicios de financiación al consumo, fruto de la alianza con General Electric.

1. PRESENTACIÓN

Caja de Ahorros del Mediterráneo nació en 1875. Por motivos fundacionales y por razones estatutarias, al igual que el resto de Cajas de Ahorros españolas, la CAM devuelve a la sociedad un alto porcentaje de sus beneficios, a través de Obras Sociales.

NUESTRA MISIÓN:

Damos cobertura, con alto nivel de eficacia, a las necesidades financieras de particulares y empresas, con asesoramiento, productos y servicios, soportados en una relación equilibrada y de confianza. Estamos comprometidos en la mejora de la sociedad, tanto en nuestra actuación en el campo financiero, como en la aplicación de nuestro excedente.

NUESTROS VALORES:

- ▶ Confianza y Responsabilidad.
- ▶ Eficacia y eficiencia.
- ▶ Compromiso.
- ▶ Espíritu emprendedor y creatividad.
- ▶ Honestidad, legalidad, Ética.
- ▶ Liderazgo.
- ▶ Proximidad.

NUESTRA VISIÓN:

Queremos que la CAM y sus personas sean admiradas por su profesionalidad, en la actividad de intermediación financiera, y porque con su esfuerzo hacen mejor la sociedad en la que viven.



2. PRESENCIA GEOGRÁFICA

La cuna geográfica de la Caja se centra tanto en la provincia de Alicante como en la Región de Murcia. En su inicio, la expansión se entendió como un efecto de “mancha de aceite”, hasta convertir hoy a la Caja en una entidad de ámbito nacional, no sólo por el volumen de negocio, que la sitúa entre las primeras Cajas de España, sino por su presencia física en todas las Comunidades Autónomas. La La CAM dispone de un Grupo de empresas participadas que desarrollan actividades complementarias tales como: financieras, inmobiliarias, seguros, pensiones y fondos de inversión, servicios de inversión, distribución comercial y otros servicios.

RED DE OFICINAS CAM POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2005



Oficinas:

TOTAL **1.002**

OFICINAS CONVENCIONALES	871
OFICINAS INTERNACIONALES	93
OFICINAS DE EMPRESAS	32
OFICINAS EN EL EXTRANJERO	6

LA CAM EN EL MUNDO



3. RESUMEN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA Y DE OBRAS SOCIALES CAM 2005

ACTIVIDAD FINANCIERA 2005

En el año 2005 ha entrado en vigor la nueva normativa contable establecida por el Banco de España, que adecua para las entidades financieras españolas las normas internacionales de información financiera. Las modificaciones introducidas son sustanciales tanto en el fondo, por cuanto subyace un cambio de la propia filosofía contable, como en la forma de presentar los estados contables.

■ VOLUMEN DE NEGOCIO (miles €)	2005	2004
Total recursos gestionados	42.710.551	30.848.220
Crédito gestionado	39.670.184	29.255.210
Volumen de negocio gestionado	82.380.735	60.103.430
Total activo consolidado	48.094.661	35.357.771

■ RESULTADOS CONSOLIDADOS (miles €)	2005	2004
Margen de intermediación	776.248	647.370
Margen ordinario	1.053.553	866.499
Gastos de explotación	528.938	478.409
Margen de explotación	524.615	388.090
Beneficio antes de impuestos	391.619	308.974
Resultado consolidado del ejercicio	299.483	237.100
Resultado atribuido al grupo	276.351	227.250

■ SOLVENCIA	2005	2004
Recursos propios básicos	2.875.925	2.292.047
Recursos propios de segunda categoría	868.885	869.803
Deducciones de recursos propios	101.184	14.481
Recursos propios computables	3.643.626	3.147.009
Exceso de recursos propios	913.382	969.187
Activos ponderados por riesgo	34.073.938	27.151.849
Coficiente de solvencia (Porcentaje)	10,68	11,57
Tier I (Porcentaje)	8,44	8,44

■ PLANTILLA Y RED (número)	2005	2004
Empleados CAM	5.854	5.723
Oficinas	1.002	922

■ ÍNDICES Y RATIOS	2005	2004
Volumen de negocio por oficina	82.216	65.188
Volumen de negocio por empleado	14.073	10.502
ROE (Porcentaje)	16,01	14,52
ROA (Porcentaje)	0,65	0,73
Cobertura de activos dudosos (%)	179,98	183,02
Indice de morosidad (%)	0,95	1,03

■ RATING	Corto plazo	Largo Plazo
Fitch	F1	A+
Moody's	P1	A1



PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS CAM

La Caja ofrece productos y servicios a clientes particulares, empresas e instituciones.

- ▶ **Productos de ahorro e inversión:** cuentas de ahorro a la vista o a plazo, fondos de inversión, planes de pensiones, valores.
- ▶ **Productos de financiación:** préstamos hipotecarios, préstamos personales, inversiones empresariales, financiación de circulante, financiación a la exportación, y leasing.
- ▶ **Servicios:** asesoramiento financiero, cajeros automáticos, tarjetas, oficina por internet, envío y recepción de remesas, seguros y coberturas

ACTIVIDAD DE LAS OBRAS SOCIALES 2005

- ▶ Presupuesto: 44,830 millones de euros.
- ▶ Medio Ambiente (40%), Solidaridad y Desarrollo Social (35%), Culturas: Arte y Pensamiento (25%).
- ▶ Número total de beneficiarios: 4.120.943.



4. GRUPO CAM

Está compuesta por 24 sociedades, integradas con la matriz en el desarrollo del compromiso de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa, y gestionadas bajo su atenta dirección.

En relación a 2004, se han producido las siguientes variaciones:

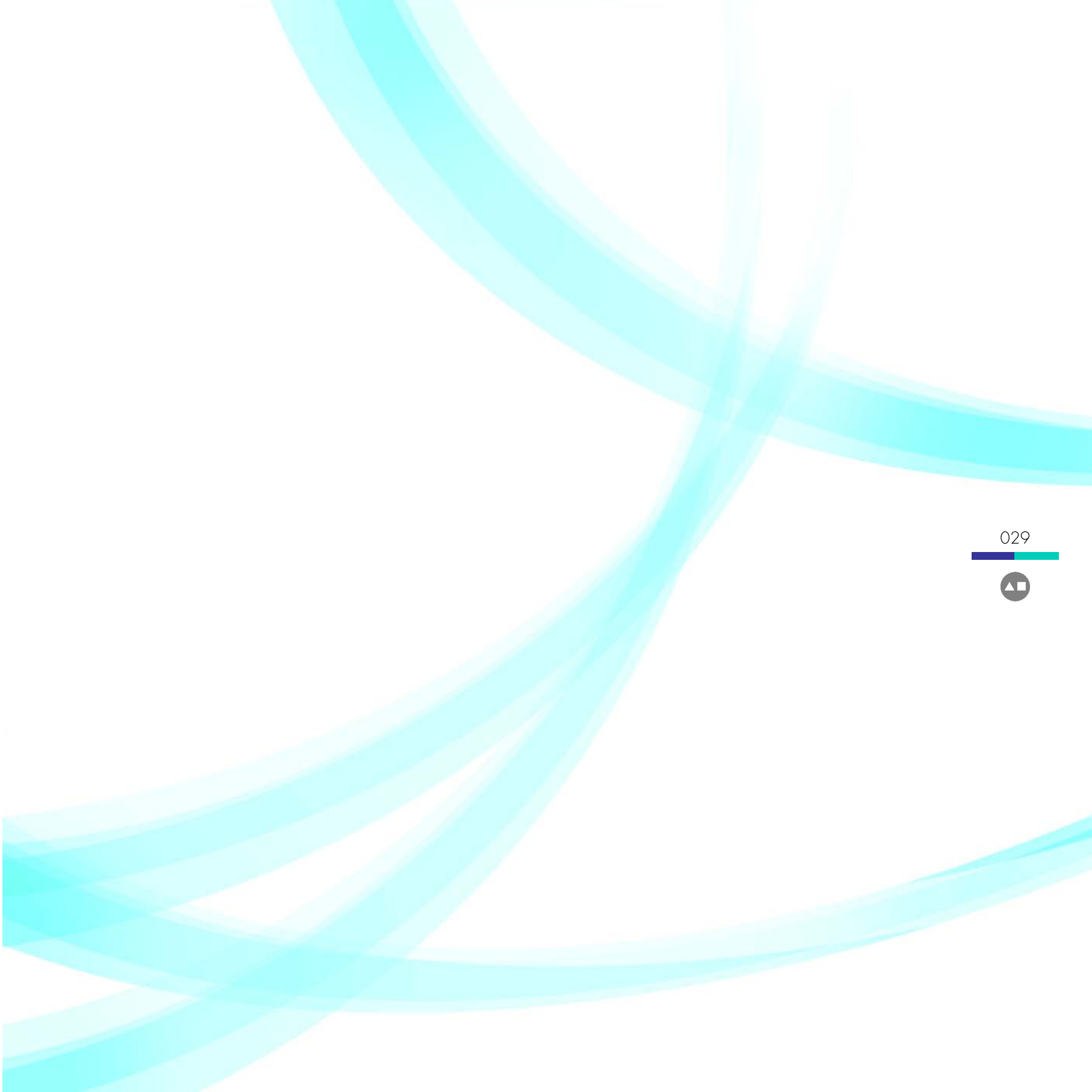
- ▶ La Entidad, en cumplimiento del contrato firmado con General Electric Capital Corporation y General Electric Capital Bank, ha constituido las sociedades CAMGE Financiera E.F.C., S.A. y CAMGE Holdaco, S.L.
- ▶ Ha culminado el proceso de venta de la sociedad Mediterráneo Obra Agrícola, S.A. con la transmisión del 100% de las acciones al grupo COARVAL.
- ▶ Se ha constituido una nueva sociedad, denominada Inversiones Cotizadas del Mediterráneo, S.L. (INCOMED).
- ▶ Se ha adquirido el 95% de la sociedad Medhouses Agencies Network, S.L.



LAS SOCIEDADES DEL GRUPO SON:

- ▶ *Gestión Financiera del Mediterráneo, S.A. (GESFINMED).*
- ▶ *Gestora de Fondos del Mediterráneo, S.A., S.G.I.I.C. (GESTIMED).*
- ▶ *Mediterráneo Correduría de Seguros, S.A. del Grupo Caja de Ahorros del Mediterráneo y de Mediterráneo Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (MEDITERRÁNEO CORREDURÍA).*
- ▶ *CAM-AEGON Holding Financiero, S.L.*
- ▶ *Mediterráneo Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (MEDITERRÁNEO VIDA).*
- ▶ *Meserco, S.L.*
- ▶ *Gestión de Activos del Mediterráneo, Sociedad de Valores, S.A. (GESAMED).*
- ▶ *Tasaciones de Bienes Mediterráneo, S.A. (TABIMED).*
- ▶ *Mediterráneo Servicios de Gestión Inmobiliaria, S.A. (MSGI).*
- ▶ *Gestión Mediterránea del Medio Ambiente, S.A. (MEDYMED).*
- ▶ *Gestión Telefónica Mediterráneo, S.A. (FONOMED).*
- ▶ *Tratamientos y Aplicaciones, A.I.E.*
- ▶ *G.I. Cartera, S.A. (GI CARTERA).*
- ▶ *Inversiones Cotizadas del Mediterráneo, S.L. (INCOMED).*
- ▶ *Tenedora de Inversiones y Participaciones, S.L. (TI PARTICIPACIONES).*
- ▶ *Tinser Cartera, S.L. (TINSER).*
- ▶ *CAM Capital, CAM Global Finance, CAM International, CAM Global Finance, S.A. y CAM International Issues, S.A.*
- ▶ *CAMGE Financiera, E.F.C., S.A. y CAMGE Holdco, S.L.*
- ▶ *MEDHOUSES AGENCIES NETWORK, S.L.*

(En el Informe Anual CAM 2005 se hace exhaustiva referencia a la gestión de cada una de estas empresas y a sus productos).



RESPONSABILIDAD
S O C I A L
C O R P O R A T I V A

2 0 0 5



G O B I E R N O
C O R P O R A T I V O C A M





3. Gobierno Corporativo CAM

1. ÓRGANOS DE GOBIERNO

ASAMBLEA GENERAL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COMISIÓN EJECUTIVA

CONSEJOS TERRITORIALES

ÓRGANOS DE APOYO AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COMISIÓN DE CONTROL

2. EL EQUIPO DIRECTIVO

3. LAS ACTUACIONES PARA LA TRANSPARENCIA



- ▶ En la Caja está representada la sociedad en sus órganos de gobierno (clientes, Generalitat Valenciana, corporaciones municipales, empleados y entidades fundadoras).
- ▶ La propia organización del sistema de gobierno de la Entidad es una garantía de transparencia y de participación de los grupos de interés.
- ▶ En 2005, la Asamblea General celebró 2 sesiones con carácter ordinario, el Consejo de Administración se reunió en 13 ocasiones, la Comisión Ejecutiva celebró 11 reuniones y la Comisión de Control 13.
- ▶ El coeficiente de solvencia se sitúa cerca del 11 por ciento y el coeficiente sobre recursos propios básicos ("Tier I"), supera el 8 por ciento.
- ▶ La web institucional incorpora la política del Grupo CAM sobre prevención del blanqueo de capitales, así como el Certificado USA Patriot Act.

Los Órganos de Gobierno de la Caja de Ahorros del Mediterráneo, asumen valores corporativos de referencia sobre los que se sustentan las decisiones, actuaciones y comportamientos que rigen la gestión y el gobierno de la Entidad. Todo ello en congruencia con la estrategia de incorporar a sus objetivos sociales y a sus relaciones con los grupos de interés el más alto grado de responsabilidad social corporativa. Valores que se sintetizan en:

Transparencia, transmitiendo al mercado una información completa y veraz, que permita formarse un juicio fundado sobre las estructuras y el funcionamiento de la Entidad, utilizando para ello canales de comunicación que priorizan el uso de las nuevas tecnologías, favoreciendo al propio tiempo prácticas sostenibles.

Respeto y compromiso con los derechos humanos, con proyección sobre las condiciones laborales, la implicación en la mejora del medio ambiente y la aplicación rigurosa de los protocolos y medidas anticorrupción, actuando sobre los diferentes entornos implicados.

Continuar creando valor para la sociedad, reforzando la solvencia, orientando y adaptando su política de Obra Social, especialmente en las áreas Medio Ambiental y Cultural, a la nueva filosofía de responsabilidad social, con el objetivo de impulsar el desarrollo social, la calidad de vida y la cultura de la sociedad, reinvertiendo los excedentes generados por su actividad.

Actuación responsable de sus administradores, estableciendo un riguroso régimen de responsabilidades basado principalmente en los deberes de lealtad y diligencia, ética y honradez; llevando a cabo una política de independencia e imparcialidad en sus actuaciones en respuesta a criterios de profesionalidad y eficacia en el desempeño de sus labores de administración.

El régimen jurídico, la estructura y el funcionamiento de nuestros órganos de gobierno se regula en los Estatutos de la Entidad y en el Reglamento de Procedimiento donde se detalla el proceso de elección y designación de sus miembros. Los Estatutos y Reglamento citados, se encuentran disponibles en nuestra página web en la dirección www.cam.es junto al Informe Anual de Gobierno Corporativo de la Entidad, la composición de las Comisiones del Consejo de Administración y la relación de los hechos relevantes comunicados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y donde se publican, además, entre otras cuestiones, las convocatorias y acuerdos de nuestras sesiones de Asambleas Generales.

En 2005, se ha publicado, por primera vez el Informe Anual de Gobierno Corporativo, referido al ejercicio 2004, accesible igualmente en nuestra página web.



1. ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los Órganos de Gobierno y Administración de la Caja del Mediterráneo son:

- ▶ Asamblea General
- ▶ Consejo de Administración
- ▶ Comisión de Control

Además, y actuando con funciones delegadas del Consejo de Administración, se encuentran la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración y los Consejos Territoriales de Alicante, Murcia y Valencia.

Existen dos órganos de apoyo al Consejo de Administración: la Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones.

Representantes de la sociedad en los órganos de gobierno CAM
Año 2005

■ Asamblea General - Número de Representantes	180 *
Impositores	65
Entidades Fundadoras	3
Corporaciones Municipales	43
Empleados/as	24
Representantes de la Generalitat Valenciana	45
■ Consejo de Administración - Número de representantes	20
Impositores	7
Entidades Fundadoras	1
Corporaciones Municipales	5
Empleados/as	2
Representantes de la Generalitat Valenciana	5
■ Comisión de Control - Número de representantes	10
Impositores	4
Entidades Fundadoras	1
Corporaciones Municipales	2
Empleados/as	1
Representantes de la Generalitat Valenciana	2
■ Comisión Ejecutiva - Número de representantes	13 *
Presidente y Vicepresidente	2
Impositores	5
Entidades Fundadoras	1
Corporaciones Municipales	3
Empleados/as	1
Representantes de la Generalitat Valenciana	1

(*) En 2005 son 179 pues existe una vacante por Grupo de G.V. que se cubrirá en próximo proceso electoral.



LA ASAMBLEA GENERAL

Es el órgano que, constituido por las representaciones de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la Caja, asume el supremo gobierno y decisión de la Entidad.

Está constituida por 180 Consejeros Generales representantes de los Impositores, las Corporaciones Municipales, la Generalitat Valenciana, el Personal y las Entidades Fundadoras. Los grupos de los Impositores, las Corporaciones Municipales y la Generalitat Valenciana son elegidos siguiendo criterios de territorialidad, mientras que en el caso del Personal y las Entidades Fundadoras lo son directa y respectivamente por los representantes legales de los trabajadores y las 3 Entidades Fundadoras de la Entidad. No obstante, en el ejercicio 2005 el número de Consejeros Generales es de 179, pues existe una vacante en el grupo de Generalitat Valenciana que será cubierta en próximo proceso electoral.

Entre sus funciones están: definir las líneas generales del Plan de Actuación de la Entidad, aprobar la gestión del Consejo, la Memoria, el Balance, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, estados de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto, la aplicación de los excedentes a los fines propios de la Caja y la creación y disolución de obras benéficas sociales, así como la aprobación de sus presupuestos anuales, la gestión y liquidación de los mismos y en general cualquier otra facultad prevista en los Estatutos, el Reglamento de Procedimiento o las disposiciones vigentes o que se sometan a su consideración por los órganos facultados al efecto.

Los acuerdos se adoptan por mayoría simple de votos de los concurrentes, con carácter general. Y obligan a todos los Consejeros Generales, incluidos quienes hubieran votado en contra y los ausentes. No caben representaciones ni delegaciones de voto.

De forma habitual se realizan, con antelación a las sesiones de la Asamblea General, reuniones informativas con los Consejeros Generales en las que se les proporciona también información sobre los asuntos que serán objeto del orden del día de la Asamblea General.

Igualmente al finalizar cada proceso electoral se realiza una reunión informativa y de bienvenida donde se facilita amplia información a todos los asistentes sobre el Sector de Cajas de Ahorros y en particular sobre nuestra Entidad.



EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el órgano que tiene encomendado el gobierno, la administración y la gestión financiera, así como la de la Obra benéfico-social, de la Entidad para el cumplimiento de sus fines.

El criterio que preside todas sus actuaciones es la defensa de la viabilidad y el valor de la Entidad, la protección y fomento de sus intereses y de los de la sociedad en que actúa, la creación de valor para sus empleados e impositores y una adecuada orientación de la política empresarial. Asume una función general de supervisión y control presidida por los principios de búsqueda de la máxima eficiencia, delegando la gestión ordinaria en los órganos ejecutivos.

Está integrado por 20 miembros, de los que 7 son elegidos por el Grupo de los Impositores, 5 por el Grupo de las Corporaciones Municipales, 5 por el Grupo de la Generalitat Valenciana, 2 por el Personal y 1 de las Entidades Fundadoras.

Sus miembros se encuentran sometidos a los deberes fiduciarios de lealtad, diligencia y fidelidad y un estricto régimen de incompatibilidades que obstaculiza cualquier relación que pueda dar lugar a un conflicto de interés con la Entidad. Se encuentran sometidos igualmente al deber de secreto y confidencialidad.

Su Presidente, que lo es también de la Asamblea General y de la Entidad, no posee carácter ejecutivo, ya que tal función recae en el Director General de la Entidad.



LAS COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO

LA COMISIÓN EJECUTIVA

Es un órgano delegado del Consejo de Administración y en ella se encuentran representados en la misma proporción todos los grupos que lo están en el Consejo.

Está constituida por 13 miembros, todos ellos pertenecientes al Consejo de Administración: 5 por el grupo de los Impositores, 3 de las Corporaciones Municipales, 3 de la Generalidad Valenciana, 1 del Personal de la Entidad y 1 de las Entidades Fundadoras.

Posee funciones delegadas del Consejo y otras de carácter estatutario y da cuenta de sus actuaciones al Consejo con el cual mantiene una relación de total transparencia.

Su Presidente, Vicepresidentes y Secretario son los mismos que los del Consejo de Administración.

LOS CONSEJOS TERRITORIALES

Sus órganos, que gozan de una extensa regulación en nuestros Estatutos debido a razones históricas, acercan a las distintas zonas operativas el gobierno, la administración y la representación de la Entidad.

También funcionan como comisiones delegadas del Consejo de Administración y por tanto sus competencias son las que éste les faculta, así como aquellas otras que el Estatuto de la Entidad les atribuye.

Están compuestos por un mínimo de 11 y un máximo de 17 miembros, procurándose que en su composición estén presentes el máximo número posible de zonas operativas comprendidas en su ámbito de actuación.

LOS ÓRGANOS DE APOYO AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración designa de entre sus miembros a aquellos que deban formar parte de los órganos de apoyo que le asistan en el ejercicio de sus funciones y en el desempeño de sus competencias. A estos efectos, cuenta con una Comisión de Inversiones y otra de Retribuciones, que se regulan por sus respectivos Reglamentos.

La Comisión de Inversiones tiene la función de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúa la Caja, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo, así como la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad.

La Comisión de Retribuciones tiene la función de informar al Consejo sobre la política general de retribuciones e incentivos para el personal directivo, así como sobre las dietas por asistencia a reuniones y desplazamientos para los miembros de los órganos de gobierno.

LA COMISIÓN DE CONTROL

La Comisión de Control es el órgano que tiene encomendada la supervisión y vigilancia de la gestión del Consejo de Administración y de sus comisiones delegadas; cuida que dicha gestión se desarrolle con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera.

Entre sus funciones está la de ejercer las funciones atribuidas al Comité de Auditoría y en particular informar anualmente a la Asamblea General sobre las actividades realizadas en el ejercicio, proponer el nombramiento al Consejo de Administración de los Auditores Externos, supervisar los servicios de Auditoría Interna, tener conocimiento del proceso de información financiera y de los sistemas de control interno y establecer las relaciones con los Auditores Externos.

Está compuesta por 10 miembros de los que 4 son elegidos por el grupo de los Impositorios, 2 por el grupo de las Corporaciones Municipales, 2 por la Generalitat Valenciana, 1 por el Personal de la Entidad y 1 por las Entidades Fundadoras.

Sus miembros son designados por la Asamblea General y no pueden formar parte del Consejo de Administración, de la Comisión Ejecutiva y del Consejo Territorial.

Ejercerá labores de Comisión Electoral durante el proceso electoral y a sus miembros les afectarán los mismos requisitos, incompatibilidades, prohibiciones y limitaciones que las previstas en los Estatutos Sociales para el Consejo de Administración.



2. EL EQUIPO DIRECTIVO

La tarea de gestión de la Entidad, queda confiada por los Órganos de Gobierno a la Dirección General.

El Director General, tiene a su cargo la gerencia de la Entidad, la representa asimismo en ausencia o por delegación del Presidente y los Vicepresidentes.

Los cometidos del Director General están redactados en los Estatutos que pueden ser consultados en la web CAM.

El Comité de Dirección es un órgano de apoyo al Director General presidido por éste y compuesto por él mismo, los Directores Generales Adjuntos en su caso, y los directivos asimilados a estos últimos, así como por los Directores Territoriales y el Director de Expansión.



3. LAS ACTUACIONES PARA LA TRANSPARENCIA

La Caja, además de las obligadas verificaciones y auditorías, ha establecido varias agrupaciones consultivas de sus directivos que cuentan con normas de cumplimiento definidas.

- COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (COAP)
- COMISIÓN DE TESORERÍA E INVERSIONES INSTITUCIONALES
- COMISIÓN DE ACTIVOS FIJOS Y CONTRATACIONES
- COMISIONES DE RIESGOS Y DE RECUPERACIONES
- COMISIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL Y
ÓRGANO DE VIGILANCIA Y CONTROL, que establece el REGLAMENTO
INTERNO DE CONDUCTA en el ámbito del MERCADO DE VALORES
- COMITÉ SOBRE LA LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE
CARÁCTER PERSONAL

Seguidamente se describen las pautas de conducta de algunos de estos organismos internos que tienen una relación más directa con los principios de Responsabilidad Social Corporativa.

Órgano de Vigilancia y Control que establece el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores

Verifica el cumplimiento del citado Reglamento y de sus Anexos sobre barreras de la información, aprobado por el Consejo de Administración de la Caja. Supone un compromiso de orden ético en la actuación de los administradores, directivos y empleados del Grupo CAM, cuya finalidad es evitar el abuso de mercado, los conflictos de interés, y la utilización privativa de la información privilegiada a la que tienen acceso por razón de su cargo.

Semestralmente se informa de las actuaciones del Órgano de Control a los Consejos de Administración de la Caja y de las empresas del Grupo CAM afectas a dicho Reglamento.



Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales

Supervisa la aplicación de la Ley del Blanqueo de Capitales y, concretamente, aprueba o supervisa el diseño y coordinación de las políticas de prevención del blanqueo, la adopción de procedimientos de control y otras medidas internas, la canalización ascendente y descendente de la información y los procedimientos de comunicación, el análisis y resolución de casos y la formulación de denuncias. Esta Comisión con periodicidad semestral informa al Consejo de Administración, a través del Director General, de los casos denunciados y cuando la naturaleza de los hechos así lo recomienden, informará de inmediato a la Dirección General de la Entidad.

Como continuación al ambicioso plan de formación específica llevado a cabo el año anterior que alcanzó a 1.500 empleados del Grupo, durante 2005 se ha incorporado al catálogo de formación on line el curso de prevención del blanqueo de capitales, con el fin de promover una cada vez mayor formación y sensibilización de toda la plantilla en la materia.

En el mes de enero se publicó en el BOE el Real Decreto 54/2005, que modifica el Reglamento de la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales, que impone medidas adicionales de prevención y control, tanto operativas como de carácter organizativo. Como consecuencia, se ha procedido a actualizar los procesos internos de acuerdo con las modificaciones introducidas en dicho Reglamento. Además, en la web institucional, se ha incluido la política del Grupo CAM sobre prevención del blanqueo de capitales y el Certificado USA Patriot Act.



Comité sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal

Existe un Comité cuyo objetivo es velar por el cumplimiento en el Grupo CAM de la legislación relativa a la protección de datos de carácter personal. En este sentido, se han realizado las actividades habituales de asesoramiento sobre consultas realizadas por clientes y usuarios y se les ha atendido en el ejercicio de los derechos que ampara la Ley relativos a acceso, rectificación, oposición y cancelación de sus datos.

En el año 2005 se ha creado la Dirección de Información Corporativa y Cumplimiento Normativo, que, además de las funciones de gestión y supervisión de la información contable y fiscal, incorpora las de Prevención del Blanqueo de Capitales, las derivadas de la Ley Orgánica de Protección de Datos y el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.

Existe una Unidad especializada en el análisis y seguimiento de operaciones fraudulentas, que promueve acciones y controles de carácter preventivo, detectivo, correctivo y complementario, a través de la integración en la organización de normas y procedimientos internos.

En 2005, dentro del conjunto de acciones para la prevención del fraude, se han impulsado las de comunicación a través de la intranet, para profundizar en la involucración de empleados en la cultura de prevención de este tipo de delitos, al tiempo que se incorporan mejoras tecnológicas para reforzar la seguridad.

Los mecanismos de control de riesgos: nuestra Entidad es consciente de la importancia de fortalecer su solidez y estabilidad a través de la mejora en los sistemas de control y gestión del riesgo, así como del necesario cumplimiento de las nuevas normas de supervisión. Por este motivo adapta de manera continua y progresiva tanto su estructura interna como las líneas generales de actuación, con objeto de garantizar una gestión integral del riesgo asociado a su actividad.

En el ámbito de las directrices del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, la Caja se encuentra actualmente desarrollando un “Proyecto de Gestión Global del Riesgo” que establece los procedimientos, sistemas y metodologías necesarios para una gestión eficaz de cualquier tipo de riesgo, haciendo énfasis en su implantación práctica en las diferentes áreas de negocio cumpliendo una de las líneas generales del Plan Estratégico.

La Caja ha identificado las siguientes categorías de riesgo: riesgo crediticio, de interés, de contraparte, de mercado, de liquidez, operacional, medioambiental y reputacional.

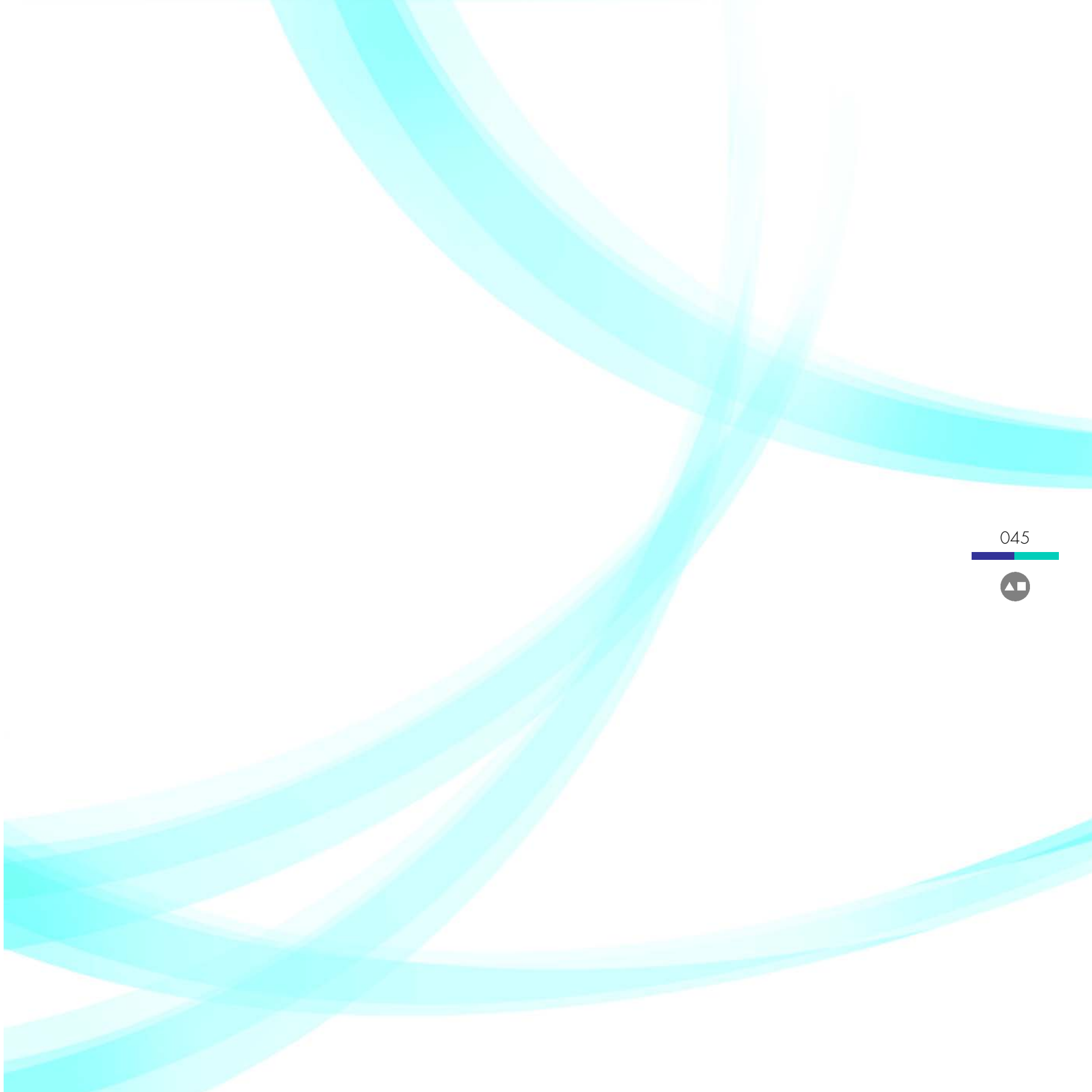
La implantación de nuevos modelos de evaluación del riesgo de crédito y de metodologías para obtener una rentabilidad ajustada al riesgo, la mejora del seguimiento de la morosidad, el establecimiento de límites operativos en términos de Valor en Riesgo y los desarrollos llevados a cabo en relación con la medición del riesgo operacional conforman las actuaciones más relevantes del año.



Auditoría CAM

La Auditoría Interna es el elemento clave del sistema de control interno del Grupo CAM, abarcando su ámbito de actuación todas las actividades de la Institución. Ejerce una función independiente establecida por la Dirección General y al servicio de la organización, que revisa regularmente el alcance y la eficacia de los sistemas de control interno, incluyendo el cumplimiento de las políticas y de los procedimientos establecidos, revisa la aplicación y la eficacia de los procedimientos de gestión de riesgos, analiza los sistemas de información, que incluyen los sistemas electrónicos, la contabilidad y los registros auxiliares, y realiza adicionalmente investigaciones especiales.





045



RESPONSABILIDAD
S O C I A L
CORPORATIVA
2 0 0 5

▲
GOBIERNO
CORPORATIVO CAM





4. CAM y sus clientes

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CLIENTES

2. COMUNICACIÓN MULTICANAL

OFICINAS
CAJEROS AUTOMÁTICOS
INTERNET
BANCA TELEFÓNICA
CORRESPONDENCIA CON CLIENTES

3. PRODUCTOS Y SERVICIOS CON IMPACTO SOCIAL COLECTIVOS DE ESPECIAL INTERÉS

JÓVENES
MAYORES
ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS
INMIGRANTES
EMPRESAS

4. CALIDAD DE SERVICIO Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



- ▶ En 2005, 188.000 personas son nuevos clientes CAM.
- ▶ 261 Gestores de Empresas, 2.482 Responsables de Cartera y 123 Gestores Personales con la misión de ofrecer un asesoramiento personalizado a nuestros clientes.
- ▶ El plazo medio de respuesta del Servicio de Atención al Cliente se ha situado en 7 días.
- ▶ 559.157 clientes utilizan los servicios de CAM Directo.
- ▶ CAM Directo Internet opera ya en 7 idiomas y los cajeros automáticos están habilitados para operar en 12 idiomas.
- ▶ CAM ha sido reconocida con la concesión del Premi D'Accessibilitat 2005 otorgado por L'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca, al haber incorporado en el diseño y ejecución en todas las Oficinas de la red en Mallorca la normativa de accesibilidad.

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CLIENTES

En la CAM, el cliente es nuestra razón de ser como empresa. Desde hace ya años apostamos decididamente por los postulados de calidad total. Nuestro compromiso de mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción lo asumimos desde la perspectiva de la actitud de servicio, adaptación permanente y voluntad de mejora continua.

Para mantener este ambicioso objetivo, mejoramos los sistemas de información de la Caja, posible gracias a importantes inversiones tecnológicas, a la formación de nuestros profesionales y a la implicación de los gestores comerciales, adaptando y actualizando los criterios de segmentación para responder con agilidad y con una amplia oferta de productos, a sus necesidades.

En esa línea de exigencia, la Caja ha acometido en 2005 una nueva segmentación de clientes particulares y de empresas, incorporando nuevas variables e identificando nuevos segmentos.

La segmentación está orientada a identificar grupos con necesidades similares con los que fomentar vínculos de relación y confianza para dar satisfacción a sus expectativas con:

- ▶ Productos y servicios específicos para el segmento/canal
- ▶ Profesionales con el perfil adecuado para dar respuesta a esas expectativas.
- ▶ Tratamiento de cada uno de los grupos de clientes identificados a través de un modelo de carterización.

De forma complementaria, y como elemento diferenciador del servicio que prestamos, la Caja ha ido desarrollando y lanzando canales específicos de atención personalizada, favoreciendo una estrategia de alineación canal/segmento.

De esta forma, además de las red de oficinas tradicional, caracterizada por la oferta de banca minorista universal, existen también las oficinas de empresas, las internacionales para extranjeros, así como una red de gestores, especializados en tratamiento personalizado para empresas y particulares.

Asimismo, Internet y la configuración de un potente canal telefónico cobran especial relevancia como complemento de servicio y de venta para nuestros clientes.

<u>SEGMENTO</u>	<u>Nº DE CLIENTES</u>
Particulares residentes	3.384.488
Particulares no residentes	195.737
Empresas	199.768
Total	3.779.993





2. COMUNICACIÓN MULTICANAL

La CAM pone a disposición de los clientes diversos canales de acceso para facilitar que el cliente pueda realizar sus transacciones en cualquier momento del día.

El extraordinario desarrollo de la tecnología está permitiendo acercarnos a la prestación de servicio a nuestros clientes, particulares y de empresa, 24 horas al día, todos los días del año, con un servicio de calidad sustentando a través de potentes desarrollos de líneas de autoservicio: cajeros automáticos, banca por Internet y banca telefónica.

Cualquier canal con el que el cliente quiera entrar en contacto con nosotros contempla atributos como la proximidad, accesibilidad, comodidad y seguridad.

Todas las nuevas oficinas se habilitan de acuerdo con los requerimientos de accesibilidad para el personal minusválidos, dentro de un Plan de Adecuación de Oficinas que incorpora las normas más exigentes.

Para facilitar su utilización a personas con discapacidades visuales, los servicios de CAM Directo, tanto por vía telefónica como a través de Internet son accesibles a través de la adaptación de la tarjeta CAM Directo al lenguaje braille.

Durante 2005 hemos continuado incorporando mejoras en nuestros canales de autoservicio rediseñando contenidos, ampliando la accesibilidad a todo tipo de clientes, y reconfigurando la navegación de nuestro sitio web.

Así, CAM Directo Internet opera ya en 7 idiomas y los cajeros automáticos están habilitados para operar en 12 idiomas. Nuestro sistema de pago seguro en Internet se ha reforzado con la incorporación de las Tarjetas CAM al modelo 3D Secure, y los cajeros de la Caja están dotados de software de seguridad, con sensores anti-manipulación de última generación.

Los servicios de banca a distancia están certificados según norma ISO 9001-2000, tanto para banca telefónica como de Internet. En abril de 2005 se realizó la auditoria anual de seguimiento realizada por AENOR para la renovación de la certificación, habiendo resultado conforme.

OFICINAS

Son el principal vínculo de comunicación con el cliente, que puede obtener cualquier tipo de información corporativa y de producto que demande.

Nuestras 1.002 oficinas se extienden a través de todos los rincones de su geografía más tradicional (Comunidad Valenciana y Región de Murcia), al tiempo que, por primera vez en 2005, ofrecemos a nuestros clientes la presencia de oficinas CAM en todas las Comunidades Autónomas.

La Caja tiene 149 oficinas ubicadas en núcleos de población de menos de 10.000 habitantes, de las que 83 ofrecen servicios en poblaciones con menos de 5.000 habitantes, disponiendo además de oficinas móviles destinadas a llegar a los lugares más apartados, dotadas con todos los medios y la tecnología más moderna.

CAJEROS AUTOMÁTICOS y TPV'S

La Caja cuenta con una red de 1.680 cajeros, 325 actualizadores y 36.021 TPV's.

Los cajeros ofrecen unas amplias posibilidades de autoser-vicio al incorporar, además de la función clásica de retirada de efectivo, operatoria tan variada como recarga del saldo de la tarjeta del móvil, pago de recibos de agua, luz, teléfono, pago de impuestos como el de IRPF, circulación de vehículos o I.B.I., así como traspasos y transferencias.

En 2005 continuamos incorporando nuevas funcionalidades, como el tratamiento de las tarjetas EMV (Europe Mastercard Visa), tanto en cajeros como en TPV's, estando previsto que durante 2006 finalice el proceso de adaptación.

Asimismo, se han incorporado en 183 cajeros automáticos, una nueva operatoria en la que hemos sido pioneros, al disponer de nuevos dispositivos que permiten realizar ingresos de efectivo, que son tomados en firme y abonados inmediatamente en cuenta al cliente, obteniendo, una vez realizada la operación, un impreso justificante.





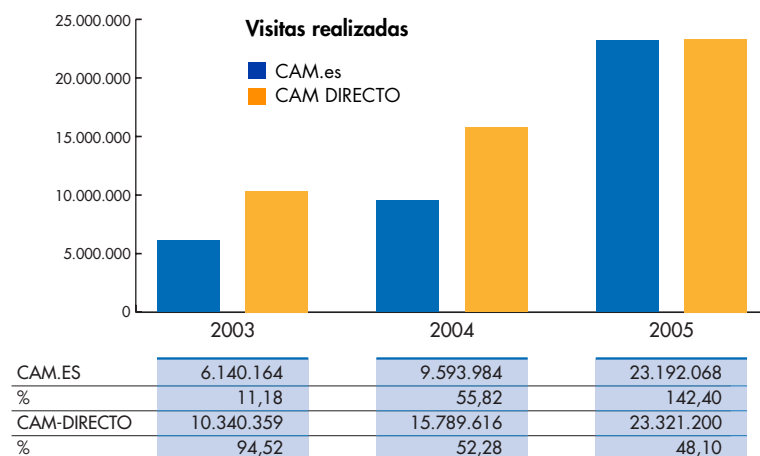
INTERNET

A través de los portales de la Caja se facilita el acceso integrado a los distintos ámbitos de negocio, así como a la información de la CAM.

Dentro de nuestro compromiso de mejora continua de las infraestructuras técnicas, se ha acometido el cambio de servidores web del canal de Internet, mejorando la velocidad de acceso de clientes.

CAM Directo Internet lleva mucho tiempo ofreciendo la contratación on line de un conjunto de productos como el Depósito Mediterráneo, Planes XXI o tarjetas CAM Directo, de una forma sencilla y segura, con toda la comodidad para el cliente, como lo demuestra el incremento del 42,76% de la contratación de estos productos.

La banca electrónica de empresas, INTERCAM, ofrece al cliente un servicio ágil, seguro y de calidad que le permite gestionar todo el flujo de cobros y pagos, como lo demuestra el número de remesas tratadas, que ha crecido más de un 19%, y la cifra de negocio de más de 14.400 millones de euros.





BANCA TELEFÓNICA

El Servicio CAM Directo Telefónico ha registrado cerca de 2 millones de llamadas y ha atendido más de 13 millones de operaciones.

DESGLOSE ENTORNOS AUTOSERVICIO Y CANALES

■ Número de operaciones (millones)	2005	2004	%
Cajeros automáticos (o n°)	73,7	70,37	4,73
Actualizaciones libreta (o n°)	5,8	5,43	6,81
Red TPV ´S en comercios (o n°)	43,77	38,57	13,48
CAM Directo Internet	135,23	98,66	37,06
CAM Directo Telefónico	13,6	9,33	45,76
TOTALES	272,10	222,36	22,36

CORRESPONDENCIA CON CLIENTES

Nuestro esfuerzo es constante por mejorar la información y comunicaciones que remitimos a nuestros clientes, adecuándola a sus necesidades y procurando comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto y servicio que ofrecemos.

La Caja dispone de servicio de correspondencia integrada, pudiendo el cliente optar por recibir y consultar la correspondencia a través de Internet.

El enfoque al cliente nos hace dar prioridad a la información que le pueda afectar en su rutina diaria, como posibles cambios de oficina, cuentas, etc.

Todas las comunicaciones escritas cumplen con la normativa L.O.P.D. (Ley Orgánica de Protección de Datos), que garantiza la confidencialidad de la información. Asimismo, la Caja cumple rigurosamente con la normativa de regulación que el Banco de España exige a las entidades financieras del país; todas las piezas publicitarias que así lo requieren tienen en su impresión el número de registro (RBE) que certifica que han sido visadas y aprobadas por dicho organismo. Del mismo modo, todas las campañas de fondos de la Caja pasan por la supervisión y aprobación previa de los analistas de producto de la CNMV.





PUBLICIDAD TRANSPARENTE

La función social de la publicidad es un aspecto que la CAM tiene especialmente en cuenta. Anunciar significa comunicar, pero también y antes que nada, significa informar. Es decir, detrás de cada campaña publicitaria no sólo está la marca y su valor, debe estar el producto y su utilidad, circunstancia clave que en la CAM no queremos pasar por alto. Porque si la marca es lo que diferencia a las empresas, los productos es lo que consumen los usuarios, y una equilibrada relación entre una y otros es clave para garantizar una comunicación honesta y transparente.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo contribuye con especial satisfacción a la difusión del tipo de comunicación publicitaria que mejor cumple las expectativas de la sociedad; aquella destinada a mejorar conductas y actitudes ciudadanas y que se deriva directamente de las actividades sociales a través de las cuales la CAM revierte a la sociedad parte de sus beneficios: campañas medioambientales, de integración social, de valores culturales, cívicas, etc.

En este marco, destacamos el anuncio de televisión CAM INMIGRANTES, galardonado como mejor spot de televisión en los Premios ALCE de Publicidad para Profesionales, en el que se presentó la marca del Programa CAM ENCUENTRO, mediante el cual la Caja informa del desarrollo de un amplio conjunto de actividades a favor de la integración del colectivo inmigrante.

Es norma de la CAM desde hace más de diez años la utilización de papeles reciclados en todos los soportes impresos que genera.





3. PRODUCTOS Y SERVICIOS CON IMPACTO SOCIAL

La actividad financiera de la CAM tiene una marcada orientación social, que ha ido actualizándose progresivamente de forma responsable y acertada, con el objetivo de buscar la mejor forma de contribuir al desarrollo de las regiones en las que operamos, en el entorno tanto económico, financiero como social.

Con esta filosofía, la Caja actualiza la oferta de productos con impacto social al tiempo que presta una especial atención a colectivos específicos (jóvenes, mayores, organizaciones no lucrativas, e inmigrantes), aplicando condiciones preferentes respecto a las tarifas generales del mercado y dotándoles de servicios que aportan un claro valor añadido, sin olvidar el apoyo a la pequeña empresa, que genera el 80% de los empleos de este país.

De entre el conjunto de PRODUCTOS, resaltamos:

LÍNEA DE MICROCRÉDITOS

Los microcréditos ofrecen a los colectivos más vulnerables una alternativa financiera para la puesta en marcha de iniciativas económicas o pequeños negocios que les permita generar empleo propio y ajeno. Y, consecuentemente, combatir el riesgo de exclusión y mejorar su calidad de vida.

La Caja, en colaboración con el ICO, ha aprobado un total de 21 operaciones en 2005, por un importe global de 422.600 euros.

Coincidiendo con la proclamación de 2005 como Año Internacional del Microcrédito por la Asamblea General de Naciones Unidas, la CAM organizó unas jornadas el 15 y 16 de noviembre que incluyeron un seminario-taller sobre los pasos a seguir para la concesión de un microcrédito en España.





CAM FONDO SOLIDARIDAD F.I.

En el año 2005, la CAM comercializa un fondo de inversión, ético y solidario.

Este fondo excluye, del universo de valores en los que puede invertir, la inversión en empresas que:

- ▶ Atenten contra el desarrollo integral del hombre, la justicia y la paz en el mundo.
- ▶ Vulneren los derechos humanos fundamentales.
- ▶ Realicen prácticas contrarias a la salud pública.
- ▶ Fabriquen y distribuyan armamento o tabaco.
- ▶ Realicen manipulación genética humana.
- ▶ Elaboren productos y realicen servicios que atenten contra la vida y dignidad humana.
- ▶ Propicien la explotación infantil.

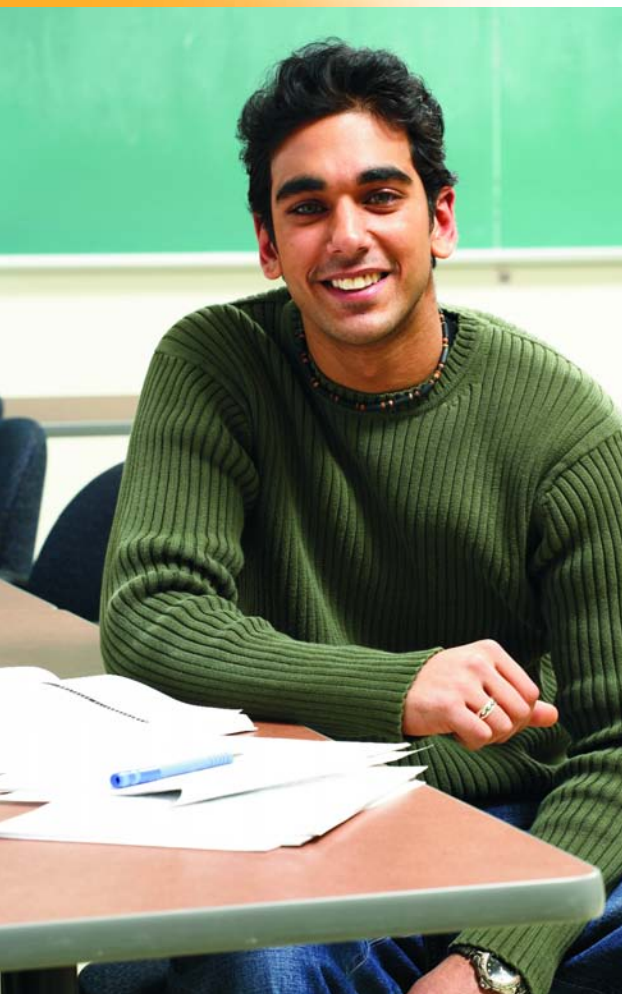
A su vez, cede parte de la comisión de gestión a cinco ONG: Fundación Vicente Ferrer, ACNUR, Intermon-Oxfam, Médicos sin Frontera y Unicef.

La rentabilidad que ha obtenido el fondo, 5 por ciento, constituye una muestra de que es compatible conciliar rentabilidad e inversión con criterios de responsabilidad social.

FINANCIACIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS

Línea de financiación preferencial para impulsar la participación de las familias en el proceso educativo de las nuevas tecnologías, según la iniciativa del Ministerio de Industria, Turismo y Energía denominada "hogares conectados".

La Caja se ha adherido a este Convenio, firmado por 27 cajas de ahorros, que facilita la financiación sin coste para el cliente de equipamiento informático, conexión a internet de banda ancha y formación básica. Entre los requerimientos del Ministerio para el acceso a la financiación cabe destacar que al menos el 50% de las operaciones deben ser concedidas en poblaciones de menos de 25.000 habitantes o en regiones Objetivo I. El programa pretende la incorporación a la Sociedad de la información de al menos 100.000 hogares nuevos con alumnos de centros de enseñanza incluidos en el Programa Internet en el Aula.



COLECTIVOS DE ESPECIAL INTERÉS

JÓVENES

El segmento de jóvenes se caracteriza por una demanda de soluciones financieras, formativas y de ocio, que la Caja aglutina a través de CAM JOVEN.

La Caja y el mundo universitario

La Caja dispone de 6 oficinas ubicadas en el área de influencia de la Universidad de Alicante, Universidad Miguel Hernández de Elche, Universidad de Málaga, Universidad de Murcia (2), y Universitat Illes Balears de Palma.

La Caja ha extendido en 2005 el servicio de consulta de notas universitarias a través de la red de cajeros automáticos que se había implantado inicialmente para la Universidad de Murcia, a los alumnos de las Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche.

Obra Social CAM ofrece un importante programa de becas, y colabora con distintas universidades, con actuaciones entre las que destacan:

El programa de intercambio Sócrates-Erasmus al que la Caja apoya aportando recursos, con el objetivo de fomentar la formación y la movilidad universitaria entre los estudiantes.

El proyecto "Jóvenes emprendedores", desarrollado en colaboración con las Fundaciones Universidad-Empresa de Alicante, Castellón, Murcia y Valencia, por el que 586 jóvenes han accedido en 2005 a un programa que tiene por objetivo contribuir de forma eficaz a la creación de empresas y puestos de trabajo, ofreciendo una visión global de la gestión empresarial y que incluye módulos de metodología de proyectos y actividades prácticas como el proyecto de creación de una empresa, cuya viabilidad es supervisada y valorada por el director de proyectos.



MAYORES

CAM AZUL aglutina los productos y servicios propios del segmento, con sus correspondientes ventajas y particularidades incluye así mismo promociones específicas, viajes, ofertas lúdicas y culturales, a través de los Programas como Gente Mayor Gente Activa, Aula Azul o Aula Azul informática, así como la revista "Panorama en azul" y la personalización de las tarjetas.

ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS

El capítulo social de esta memoria da cumplida cuenta de la atención preferente que nos merece el tercer sector, acerca del cual se promueven y organizan numerosas iniciativas solidarias, algunas de ellas en colaboración con Organizaciones Humanitarias.





INMIGRANTES

La CAM se dirige al colectivo de inmigrantes con un planteamiento de servicios y productos financieros que contribuyen a su integración tanto social como financiera. Con una perspectiva global, la Caja ha puesto en marcha en 2005 el Programa CAM ENCUENTRO con el que apoya proyectos que favorecen la integración social a través de talleres de formación socio-laboral, mediación laboral y para el acceso a la vivienda.

La Caja, en colaboración con CECA ha desarrollado un aplicativo que permite mejorar notablemente el servicio de “remesas de dinero” a familiares en el país de origen.

Durante 2005, el servicio ha permitido realizar transferencias a 7 países (Marruecos, Ecuador, Colombia, Perú, República Dominicana, Bolivia y Argentina), de una forma ágil, cómoda y económica.

Caja de Ahorros del Mediterráneo, junto con otras 7 Cajas de Ahorro, ha tomado participación en la sociedad BEM España Centro del Emigrante, que ofrece una red nacional de centros multiservicio orientada a este segmento, con servicios como locutorio, Internet, envíos de dinero, servicios de agencia de viajes, asesoría legal o comercialización de paquetes de formación.



PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA INMIGRANTES

- Transferencias periódicas a sus países de procedencia.
- Financiación de vivienda en España.
- Líneas de microcréditos para inicio de su actividad laboral en España.
- Fondos rotatorios de solidaridad gestionados a través de ONG.
- Adaptación de canales de transacción, servicio y asesoramiento a las necesidades y disponibilidad de tiempo del colectivo: cajeros con módulo de ingresos, transferencias a través de Oficina, teléfono, internet o Cajero; incorporación de canales complementarios con amplia cobertura horaria.



EMPRESAS

En la línea de colaboración a las empresas, la CAM ofrece una red específica para dar servicio a PYMES y comercios, con un equipo de gestores especializado en mercados nacionales e internacionales.

En total son 31 oficinas de empresas más 55 mixtas y 2 de promotores, con una suma de 261 gestores al servicio de todo tipo de empresas, desde las micro-pymes, hasta pequeñas, medianas y grandes empresas.

En apoyo a la progresiva internacionalización, la Caja cuenta con oficinas de representación en Ginebra, Shanghai, Santo Domingo, La Habana, México y Londres.

La tasa anual en el volumen de negocio de empresas refleja un crecimiento significativo del 43,57%, amparado en una completa oferta de productos, así como en el asesoramiento y el ofrecimiento de instrumentos enfocados a prestar un apoyo efectivo a la gestión de la empresa, entre los que destacamos:

INTERCAM. Banca electrónica de empresas.

ASTRAMED. Instrumento para localizar ayudas y subvenciones en tiempo real, aplicables a proyectos de inversión, pudiendo solicitarse y tramitarse a través de Internet.

OBSERVATORIO DE COYUNTURA ECONÓMICA INTERNACIONAL (OCEI), en colaboración con el Instituto de Economía Internacional de la Universitat de Valencia y la Fundación ICO.

EVIDENCIAS-ECOIURIS. Servicio on-line que la Caja ha puesta a disposición de las empresas, durante el corriente año, de forma gratuita, para apoyar a las PYMES en la implantación del sistema de gestión y auditoría medioambiental de la Unión Europea, en coherencia con nuestro compromiso medioambiental y el desarrollo sostenible. Este servicio permite:

- ▶ Acceder a los requisitos legales que en materia de Medio Ambiente afectan a cada centro de trabajo.
- ▶ Preparar la documentación que se debe poseer para acreditar el cumplimiento de los requisitos legales.
- ▶ Ayudar a controlar el estado de las gestiones y avisar por e-mail de los cambios en la normativa.
- ▶ Acceder a los textos legales comunitarios, estatales y autonómicos.



El servicio es, además, imprescindible para todas aquellas organizaciones que quieran implantar o hayan implantado un sistema de gestión medioambiental a través de la Norma ISO 14.000 o el Reglamento EMAS.

Paralelamente, la CAM ha impulsado líneas específicas de financiación de proyectos de empresas para la depuración de aguas residuales y para la utilización de energías renovables así como para instalaciones solares fotovoltaicas. A través del convenio ICO - IDAE-ENERGÍA-, se ha financiado créditos por importe de 2.790.072 euros.

Con el fin de facilitar la obtención de recursos en condiciones preferentes, la Caja suscribe convenios de colaboración con distintas administraciones públicas, como el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, la Generalitat Valenciana, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Instituto Catalán de Finanzas, o el Instituto de la Mediana y Pequeña Industria Valenciana (IMPIVA).

Principales convenios con el Instituto de Crédito Oficial

■ CONVENIOS I.C.O.	Nº CRÉDITOS	IMPORTE
PYMES	815	66.027.408
Transporte	145	7.854.270
CDTI-05	13	3.762.886
INFO	37	17.634.431
INFO EMPRENDEDORES	4	156.350
ICO HELADAS	266	7.215.068



4 . CALIDAD DE SERVICIO y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

La Caja hace ya años que apostó decididamente por los postulados de la calidad total. El Plan de Calidad iniciado en 1992 supone la orientación de toda la organización hacia el cliente, para lo que se apuesta por consolidar una cultura de homogeneización de estilos y prácticas centrada en un servicio excelente al cliente, tanto interno como externo, y cuyos principios se recogen en el decálogo de Calidad CAM, incluido en el Manual de Divulgación General de la Calidad, publicado en la intranet.

DECÁLOGO DE CALIDAD CAM

- ▶ En CAM actuamos y pensamos todos.
- ▶ Nuestra empresa es el resultado de nuestra actuación como grupo.
- ▶ Hacer las cosas bien a la primera vez, cada vez es más gratificante y más rentable que corregir errores.
- ▶ Todas las ideas son válidas. Seamos creativos también en el puesto de trabajo.
- ▶ Todos somos clientes y proveedores de otros empleados. "Ellos" deben estar satisfechos de nuestro trabajo.
- ▶ El cliente es nuestra razón de ser como empresa.
- ▶ Un cliente satisfecho es una garantía de futuro.
- ▶ Nuestra misión es encontrar soluciones a los problemas financieros y de servicio al cliente. Cada empleado asume la responsabilidad de resolver, satisfactoriamente para ambas partes, las cuestiones que le planteen los clientes.
- ▶ Nuestra meta es ser reconocidos por la sociedad como una empresa líder en calidad y en rentabilidad.
- ▶ Participación, creatividad y confianza deben ser las claves del éxito de nuestra empresa.



La Caja realiza diversos estudios de satisfacción para valorar la calidad percibida de nuestros clientes referente a nuestros servicios y productos, y para conocer el grado de satisfacción con el canal oficina.

Igualmente, se han efectuado estudios de satisfacción de clientes usuarios del servicio Intercam, de CAM Directo y Teleservicios, todo ello tomando en consideración el conjunto de atributos que define el modelo de calidad de la Entidad.

Se efectúan análisis complementarios a los estudios de percepción a través de pseudocompras.

A través de nuestra red de oficinas se recogen la opinión y demandas del cliente.

En el ámbito interno, la Caja ha comenzado a incorporar la metodología 6-sigma a sus procesos de calidad, como sistema de análisis, basado en hechos y datos, fundamentada en el trabajo en equipo y dirigida al análisis de procesos para hacerlos más fiables y predecibles en lo relativo a la satisfacción de los elementos críticos para nuestros clientes.

Asimismo, en 2005, la Unidad de Servicio a Clientes ha obtenido la primera certificación interna para el servicio de domiciliaciones, ratificada en el Comité de Evaluación y Sugerencias



EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Caja ha establecido su Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 44/2002, del 22 de noviembre, de medidas de Reforma del Sistema Financiero, siendo el primer año en el que ha trabajado bajo las directrices de la orden ECO 734/2004 y el Decreto 86/2004 de Generalitat Valenciana.

El Servicio, que da cumplida información al Consejo de Administración con periodicidad semestral, atiende y contesta adecuadamente todas las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por los clientes y efectúa las recomendaciones oportunas a la Organización de aquellas oportunidades de mejora que detecta tanto en aspectos operativos como comerciales, incidiendo en los canales de información-comunicación a los clientes.

Las sugerencias y reclamaciones pueden efectuarse personalmente o mediante representación (debidamente acreditada), en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, ajustándose a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Los clientes pueden presentarlas a través de cualquier oficina de la Caja, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, así como en el propio Servicio de Atención al Cliente.

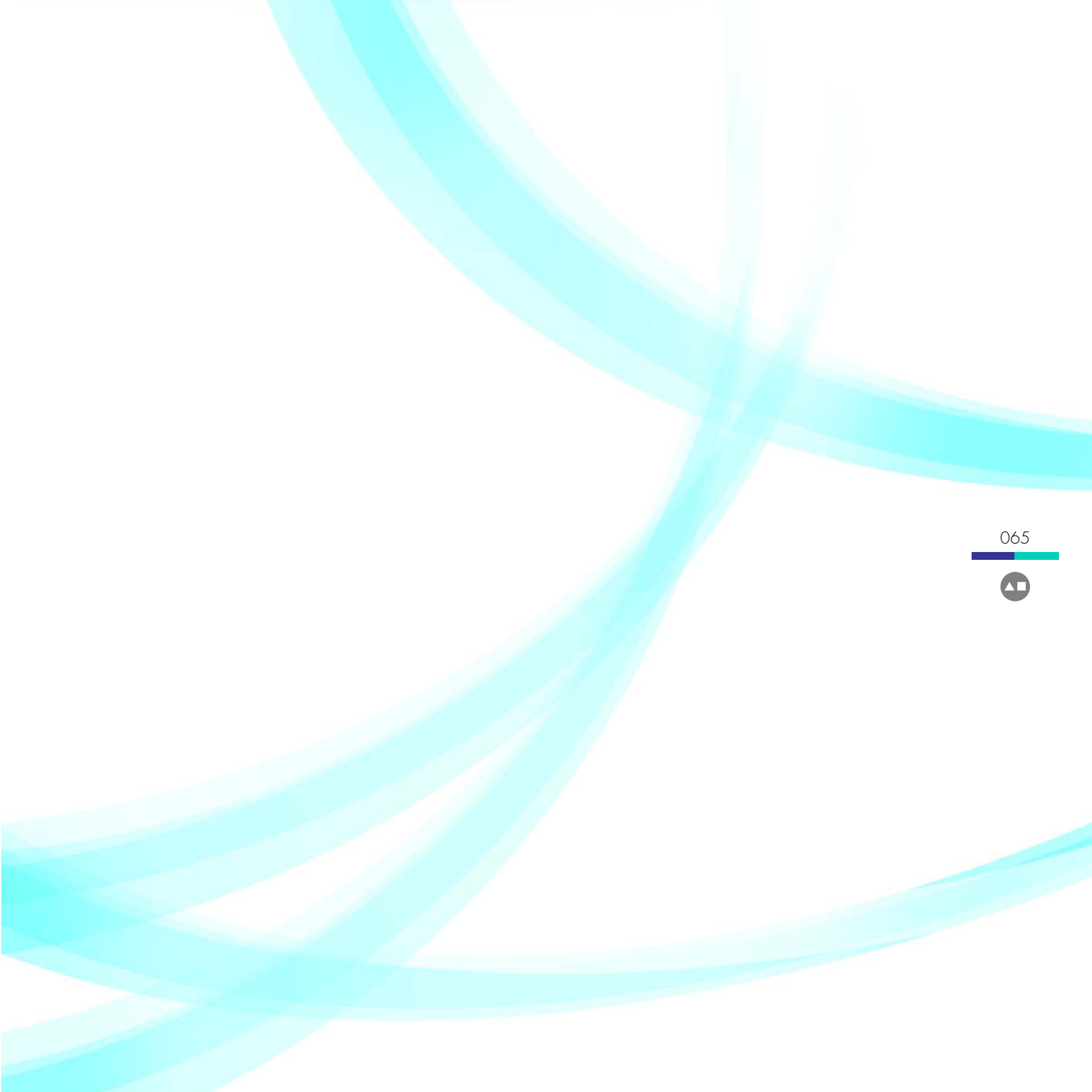
Durante el ejercicio 2005 se iniciaron 3.968 expedientes, con la finalidad de atender las solicitudes de clientes que demandaban su intervención. El número de expedientes resueltos en ese periodo ha sido de 3.988.

Del total de resoluciones adoptadas el 65,3% se han resuelto informando adecuadamente al cliente, el 11,9% se han resuelto a favor de la Entidad, el 20,6% a favor del cliente y el 2,12% restante se ha allanado o archivado el expediente.

■ INCIDENCIAS AÑO ANTE SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

AÑOS	2001	2002	2003	2004	2005
TOTAL	2.731	3.227	4.031	3.921	3.968

El plazo medio de respuesta a los clientes que contactan con el Servicio de Atención al cliente se ha situado en 7 días.



065

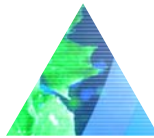


INFORME
ANUAL
2005



CAM Y SUS
EMPLEADOS





5. CAM y sus empleados

1. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS CAM

2. LA GESTIÓN DE PLANTILLAS

3. SISTEMA DE DESARROLLO PROFESIONAL

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN

4. PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN EN CAM

COMUNICACIÓN INTERNA

CALIDAD Y PARTICIPACIÓN

PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN SINDICAL

OTRAS ACTUACIONES PARTICIPATIVAS

5. CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y LABORAL

6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



- ▶ 470 personas han suscrito contrato indefinido durante 2005.
- ▶ En 2005 la CAM implementó un sistema de prejubilaciones acordado con la representación sindical en 2004 al que se ha adherido el 92% del colectivo al que iba dirigido.
- ▶ 286 empleados han accedido por primera vez a un cargo directivo o puesto de gestor.
- ▶ En 2005, 737 personas han promocionado en la escala de categorías.
- ▶ En el transcurso del ejercicio se han creado 11 nuevos círculos de calidad.



INDICADORES CUANTITATIVOS DE RECURSOS HUMANOS

■ **PERFIL DE LA PLANTILLA**

Plantilla a 31 de diciembre	5.854
Actividad Financiera	5.830
Obra Social	24

TIPO DE CONTRATO	EMPLEADOS	PORCENTAJE
Indefinido	5.398	92,21 %
Temporal	303	5,18 %
Otros	153	2,61 %

EDAD MEDIA (AÑOS)	39,82
ANTIGÜEDAD MEDIA (AÑOS)	15,36
Hombres (%)	56,88 %
Mujeres (%)	43,12 %

Personal con algún grado de discapacidad (%)	1,2 %
Personal con formación universitaria (%)	38,27 %
Puestos directivos y mandos intermedios (%)	40,34 %
Hombres (%)	69,26 %
Mujeres (%)	30,74 %



EVOLUCIÓN Y DESARROLLO DEL EQUIPO HUMANO

■ EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA

CREACIÓN DE EMPLEO - RENOVACIÓN DE PLANTILLA - ALTAS	
Convocatoria pública	340
Profesionales con experiencia	130
Temporales (Campaña IRPF, otras campañas)	564
Hombres (%)	43,19 %
Mujeres (%)	56,81 %
Rotación externa (%)	3.20 %
DESARROLLO DEL EQUIPO HUMANO	
Número de promociones internas - Cambios de categoría	737
Hombres (%)	57,80 %
Mujeres (%)	42,20 %
Rotación interna (%)	23,66 %
FORMACIÓN	
Número de horas por persona y año	44
% empleados participantes en acciones formativas	98 %
Horas de Formación impartidas	253.476
Inversión en formación	5.874.786
PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	
Tasa de absentismo	3,13 %

1. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

La CAM, dentro de su política de recursos humanos, ha implantado un modelo de gestión que permite:

- ▶ La generación estable y constante de empleo.
- ▶ La contratación de personal cualificado, sin discriminación por razón de sexo.
- ▶ Un esquema de retribución acorde con las funciones desempeñadas y consecución de objetivos asignados. La Caja tiene diseñado un sistema de incentivos para todo su personal, que ha propiciado que en 2005 un 70% de la plantilla haya percibido retribución variable.
- ▶ Un sistema de previsión social complementario al de la Seguridad Social.
- ▶ Un modelo de desarrollo profesional con seguimiento de la evaluación del desempeño.
- ▶ La formación continua, personalizada y flexible.
- ▶ Una fluidez y transparencia en la comunicación corporativa, facilitando la transmisión de información así como compartir conocimientos a todos los niveles de la organización.

PRINCIPIOS

Los principios bajo los que se sustenta la política de Recursos Humanos en la CAM giran en torno al desarrollo profesional individual, materializándose en:

- ▶ Criterios de equiparación en materia retributiva, en función de competencias y desempeño.
- ▶ Universalidad de la formación, abarcando a todos los empleados, con adaptación a sus perfiles específicos.
- ▶ Transparencia en la comunicación e información.
- ▶ Posibilidades de promoción basadas en el modelo de evaluación de la gestión.



2. LA GESTIÓN DE PLANTILLAS

El modelo de gestión de plantillas implantado por la CAM tiene como objetivos:

- ▶ Una distribución eficiente de su personal entre las distintas unidades de su estructura organizativa atendiendo con ello a las necesidades de índole comercial, funcional y operativo que se precisaran en cada momento conforme al plan estratégico de la entidad.
- ▶ Una adecuada distribución intergeneracional que facilite la integración de nuevas personas en la organización en un marco estable de desarrollo de la actividad.
- ▶ El fomento del empleo estable como consolidación de los conocimientos adquiridos

El proceso de selección de personal, toma en consideración tanto el conocimiento profesional como las actitudes personales. Los técnicos de selección de Recursos Humanos, a través de diferentes herramientas como los test psicotécnicos, los cuestionarios de personalidad, ejercicios prácticos y entrevistas personales, que garantizan la objetividad del proceso, evalúan la experiencia, el desarrollo potencial y las competencias de los candidatos para el acceso a los diferentes puestos de la organización.

El número de profesionales que durante 2005 se han incorporado a la CAM han sido:

- ▶ Por convocatoria pública: **340**
- ▶ Profesionales con experiencia: **130**
- ▶ Acciones específicas(sustituciones y servicios determinados): **564**



Por otra parte, la Caja, en el entorno de su proyecto de fomento de empleo, ha suscrito acuerdos con un total de 18 universidades y centros especializados para facilitar la integración de estudiantes y universitarios recién licenciados en el mundo empresarial, habiendo intervenido en este programa un total de 144 estudiantes y 139 universitarios. Se distinguen cuatro modalidades:

Programa “Universitarios para la Empresa”. Dirigido a estudiantes de los dos últimos cursos o habiendo aprobado con el 50 % de los créditos totales.

Prácticas concertadas: colaborando con Facultades o Escuelas para que los alumnos obtengan los créditos necesarios para superar una asignatura que requiere efectuar prácticas laborales.

Prácticas en alternancia: con colaboraciones esporádicas con Escuelas de Formación Profesional para que sus alumnos tengan una experiencia laboral antes de finalizar los estudios.

Másters: Para la realización de las prácticas requeridas por el correspondiente título.

La CAM favorece la movilidad funcional y operativa de sus empleados, facilitando así su promoción interna para la cobertura de vacantes específicas, resaltando que en 2005 se han producido 735 cambios de categoría profesional, con especial mención a las medidas de traslados incentivados aplicados dentro del plan de expansión referido.

Esta movilidad funcional y operativa está sustentada en el Sistema de Desarrollo Profesional que permite, dentro de una evaluación y seguimiento periódicos, la capacitación y adaptación del empleado a nuevos puestos y competencias dentro de su progresión profesional en la Entidad.

3. SISTEMA DE DESARROLLO PROFESIONAL

El Sistema de Desarrollo Profesional se configura como un ejercicio de comunicación entre jefe y colaborador, mediante la realización de entrevistas personales.

Estas entrevistas facilitan conocer y compartir con los colaboradores su grado de desarrollo, y a partir de ahí diseñar un plan individualizado que se ajuste a sus necesidades, de tal forma que le permita desarrollar y consolidar sus capacidades, actitudes y competencias profesionales.

Estas competencias constituyen el "núcleo de valor" de las personas y expresan la forma en que los empleados contribuyen al ejercicio de su actividad específica y a su vinculación con los objetivos de la entidad.

La valoración del perfil de competencias da a conocer los puntos fuertes y aquellos en los que se precisa mejorar. La planificación de su ejecución y posterior evaluación ayuda a concretar las expectativas de mejora, contribuyendo su orientación como guía, apoyo y seguimiento del plan de desarrollo propuesto.

En el diseño del Sistema de Desarrollo Profesional la participación de los distintos grupos de empleados ha resultado fundamental para construir un sistema hecho por la CAM y para la CAM, habiéndose implantado de forma efectiva en el año 2005.

COMPETENCIAS VALORADAS

■ EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

Amplitud y Profundidad de Conocimientos
Autonomía y Complejidad Funcional

■ ORIENTACIÓN AL NEGOCIO

Atención al Cliente
Orientación a Resultados

■ EFICACIA PERSONAL

Solución de Problemas
Adaptación
Planificación y Organización
Iniciativa y Decisión

■ DESARROLLO DE RELACIONES

Comunicación, Negociación e Influencia
Trabajo en Equipo y Liderazgo
Relaciones Profesionales



En este año se realizaron cerca de 5.000 entrevistas de desarrollo entre jefes y colaboradores, con un enfoque constructivo para detectar los puntos fuertes y de mejora.

Como resultado de estas entrevistas, se realizaron 3.500 planes de mejora para trabajar en las competencias que componen el perfil profesional, realizando un seguimiento de los mismos por parte de jefe y colaborador, que sirve a este último de orientación en su desarrollo.



PLAN ANUAL DE FORMACIÓN

Abarca distintas líneas de actuación:

- ▶ Conocimiento de aplicaciones.
- ▶ Técnicas de gestión comercial con clientes.
- ▶ Asesoramiento operativo (técnico y legal).
- ▶ Información sobre la propia organización, facilitando con ello la integración de nuevos empleados dentro del proyecto empresarial de CAM.

Las bases que definen su implantación son:

- ▶ Flexibilidad en su aplicación, ya que el propio empleado puede decidir en qué materias desea recibir la formación y su nivel de aprendizaje.
- ▶ Facilidad en su ejecución, estando habilitada la opción de su ejecución virtual a través de Internet.
- ▶ Autoevaluación de resultados, favoreciendo así una mayor comprensión de la información.
- ▶ Integridad en su contenido, al contemplar todas aquellas materias con incidencia en toda la actividad de la CAM, reflejándose así en un mayor conocimiento de acciones específicas diferentes a las de sus propias funciones.

Se ha iniciado la actividad de la plataforma de formación on line Form@CAM, habiendo registrado en el año el acceso de 4.414 usuarios distintos que han efectuado un total de 24.903 horas de conexión.

Del total de horas de formación impartidas, un 85,29% fueron de forma presencial, y un 14,71% on-line.



Las acciones de formación en 2005 se han distribuido como sigue:

■ ÁMBITO	CURSOS	ASISTENTES
Prevención de Riesgos Laborales	4	506
Apertura de Nuevas Oficinas	35	419
Proyecto mejora Gestión Comercial	276	4.693
Sector Inmobiliario	76	1.896
Directivos Red Comercial	79	1.612
Empleados Red	316	4.507
Catálogo General	386	7.452
Prevención Blanqueo de Capitales	12	167
Master en Finanzas	2	115
Desarrollo Directivo	9	106
Otros	334	1.533
TOTALES	1.529	23.006

Al margen de dichas acciones programadas, hay establecidos incentivos a la propia formación del empleado mediante la participación (90% de gastos de formación y material), en la financiación de matriculas y material didáctico en estudios con reconocimiento oficial.

Durante el año 2005, el importe de la ayuda de estudios para empleados e hijos ascendió a 4.155.471 euros.





4. PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN EN CAM

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación dentro de la CAM obedece a las siguientes directrices:

- Universal, al estar compartida por todos los empleados.
- Eficaz, que permita su rápida transmisión.
- Flexible, pudiendo distinguirse por colectivos según el contenido de la comunicación.
- Multidireccional, con trasvase de información a todos los niveles.
- Individualizada, con datos personales de cada empleado.
- Informativa y formativa, permitiendo tanto la transmisión de información como el compartir y contrastar conocimientos y experiencias.

Facilitando así la integración de todos los empleados en el proyecto empresarial y social de la CAM.

Contemplan los siguientes canales:

b@seCAM, intranet corporativa que incluye información diaria de novedades, comunicados y circulares de índole general que afectan a la actividad de la CAM, incluyéndose asimismo los comunicados sindicales.



Portal del empleado, integrado en b@seCAM, con información personalizada de sus datos personales y profesionales, incluyendo evolución del plan de pensiones y recibos salariales.

CAM Directo dirección corporativa de la CAM, que incluye igualmente servicios de información al empleado (nóminas, plan de pensiones).

CAU On line, herramienta que permite la canalización automática de las incidencias en función de su naturaleza, favoreciendo, por una parte, su inmediata resolución, y, por otra, compartiendo la solución expuesta para otros casos similares, existiendo foros y chats temáticos de consultas.

Noticias del Mediterráneo, periódico mensual distribuido a todos los empleados, activos y pensionistas, de la CAM y de su Grupo de Empresas, así como a los Consejeros de la Entidad, con una tirada mensual de aproximadamente 7.000 ejemplares. Cuentas con diversas secciones en la que participan los propios empleados, dirigiéndose fundamentalmente a los aspectos humanos en el desarrollo del trabajo.

Tu información, boletín electrónico dirigido a los directivos de la entidad.

Convención de Calidad, convención anual en la que se informa de las sugerencias internas recibidas para la mejora de la calidad de atención y servicio al cliente.

Convención de directivos, con periodicidad mínima semestral, donde se trasladan los planes estratégicos de la entidad y evolución de la actividad.

Reuniones periódicas de los directivos con su equipo de profesionales.



CALIDAD Y PARTICIPACIÓN

En 2005 se ha producido el lanzamiento de un nuevo Portal de Calidad, que unifica en un mismo espacio toda la información, contando con una orientación respecto de las áreas y temas de interés, así como de las iniciativas y proyectos en curso. También se ha incorporado al portal un nuevo espacio denominado “Buenas Prácticas” en el que el empleado puede exponer aquellas experiencias reales en su quehacer diario que valore positivamente y que considere susceptible de extrapolar e implantar al resto de la Red, así como un espacio de foros para intercambiar opiniones respecto a temas específicos.

De especial interés resultan las siguientes actuaciones:

► **Buzón de Sugerencias.** Se han recibido 1.224 sugerencias, de las que se han planificado para analizar la viabilidad de su implantación con el área afectada un total de 88, habiéndose implantado 14.

► **Círculos de Calidad.** Se han creado 11 nuevos círculos nuevos de calidad (Slytherin, Amalgama, Los Increíbles, Los Bisbales, Icue, Taray, Belich, Dos Mares, Cinco Mujeres.com, Experiencias y Marina Alta Soluciones), produciéndose la baja de un círculo por prejubilación de buena parte de sus miembros. Así, en la actualidad están funcionando 31 círculos en los que están integrados 233 compañeros. Son 11 los trabajos que se encuentran en ejecución, habiéndose presentado al Comité de Evaluación y Sugerencias 7 trabajos.

Durante 2005, en el Portal de Calidad se ha habilitado un espacio reservado a los Círculos de Calidad en el que se refleja el compendio de trabajos que se están desarrollando, lo que amplía y facilita la posibilidad de compartir y aportar ideas sobre los mismos.



ENCUESTAS INTERNAS

A lo largo del año se viene realizando diferentes encuestas entre la plantilla para conocer el grado de aceptación por parte de los usuarios de nuestros servicios internos. Especialmente relevante ha sido las encuestas sobre b@seCAM, Cau Telefónico, CAU on line o Cau Plus, tanto por el nivel de aceptación como por la cantidad de iniciativas propuestas que han permitido incorporar nuevas funcionalidades.

Igualmente se han efectuado encuestas dirigidas a conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de determinadas empresas del grupo, como Tabimed y M.S.G.I.

PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN SINDICAL

En la CAM se favorece la participación de los trabajadores en las distintas negociaciones a través de sus sindicatos, estando destinado un apartado dentro de la INTRANET corporativa para la publicación de comunicados sindicales.

Se han constituido 6 comisiones con los representantes de los trabajadores para abordar temas como:

- Formación.
- Préstamos.
- Contratación.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Fundación de Servicio y Solidaridad.
- Mejoras del Convenio Colectivo.

Las últimas elecciones sindicales se realizaron el 20 de noviembre de 2002, habiéndose registrado una participación del 66,41 % sobre el censo.



El número de delegados sindicales asciende a 142 personas, distribuyéndose entre las distintas organizaciones sindicales como sigue:

■ REPRESENTACIÓN SINDICAL		
CC. OO.	8	5,63 %
C.S.I.C.A.	16	11,27 %
C.G.T.	33	23,24 %
SICAM	28	19,72 %
UGT	54	39,03 %
SINDICATO VIETNAMITA	1	0,70 %
SECA	2	1,41 %

Los trabajadores están representados a través de los sindicatos en los distintos Órganos de Gobierno de la Entidad.

OTRAS ACTUACIONES PARTICIPATIVAS

En los proyectos de participación en la CAM tienen especial significación aquéllos orientados a fomentar la integración afectiva de los empleados y sus familiares, y que contribuyen al desarrollo integral de la persona, como el Club CAM, que cuenta con más de 3.600 empleados y más recientemente, la Asociación de Voluntarios CAM.

5. CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Entre las directrices estratégicas de la CAM destacan la adopción e implantación de medidas dirigidas a facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de sus empleados.

La CAM incorpora un conjunto de medidas específicas a la que tienen acceso todos sus empleados y que, se agrupan en torno a las siguientes líneas:

Adecuación de la jornada y destino

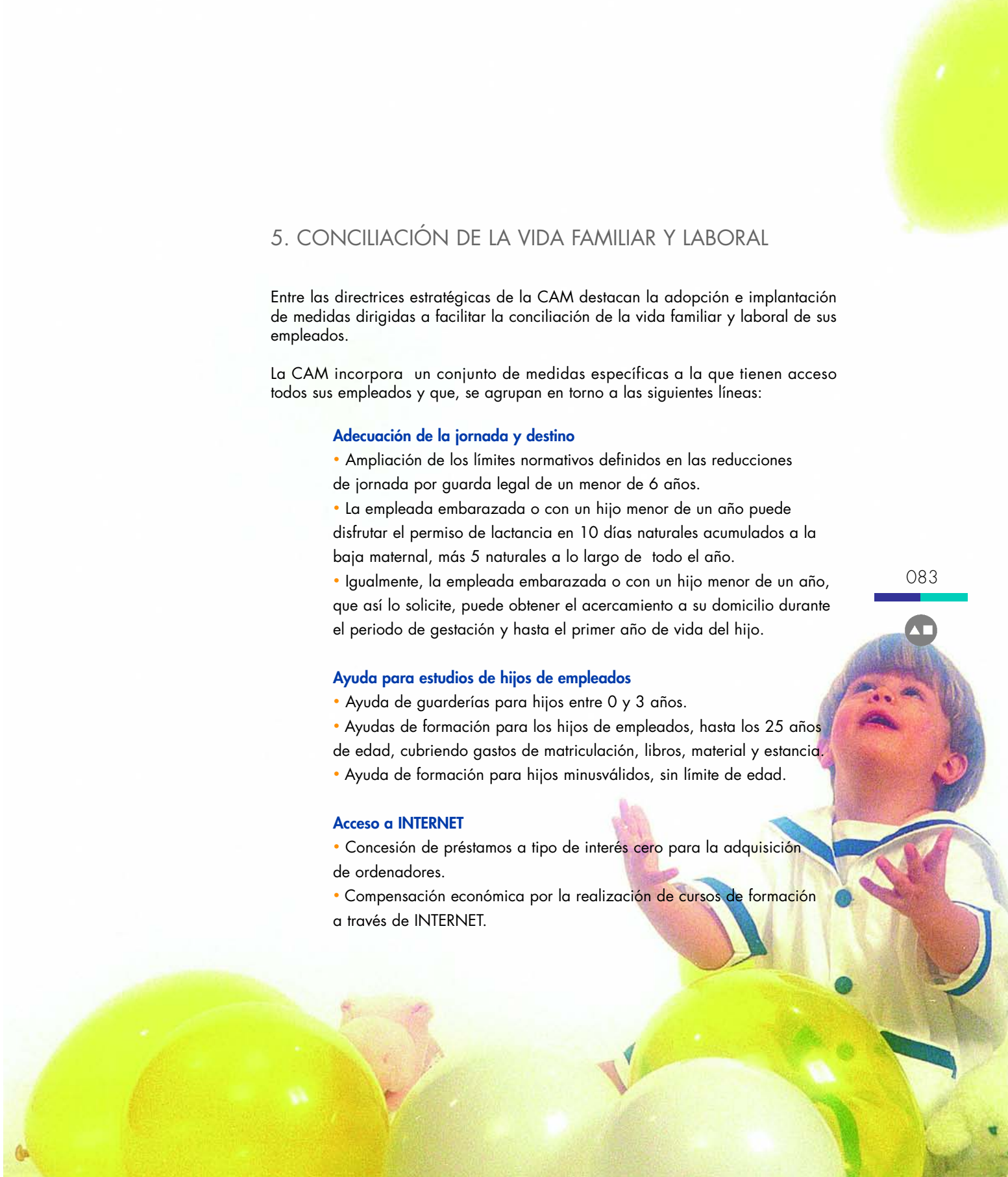
- Ampliación de los límites normativos definidos en las reducciones de jornada por guarda legal de un menor de 6 años.
- La empleada embarazada o con un hijo menor de un año puede disfrutar el permiso de lactancia en 10 días naturales acumulados a la baja maternal, más 5 naturales a lo largo de todo el año.
- Igualmente, la empleada embarazada o con un hijo menor de un año, que así lo solicite, puede obtener el acercamiento a su domicilio durante el periodo de gestación y hasta el primer año de vida del hijo.

Ayuda para estudios de hijos de empleados

- Ayuda de guarderías para hijos entre 0 y 3 años.
- Ayudas de formación para los hijos de empleados, hasta los 25 años de edad, cubriendo gastos de matriculación, libros, material y estancia.
- Ayuda de formación para hijos minusválidos, sin límite de edad.

Acceso a INTERNET

- Concesión de préstamos a tipo de interés cero para la adquisición de ordenadores.
- Compensación económica por la realización de cursos de formación a través de INTERNET.



Estas medidas se complementan con un amplio conjunto de BENEFICIOS SOCIALES que superan los previstos en el Convenio Colectivo y que se detalla a continuación:

Materia familiar

- Compensación por nacimiento o adopción de hijo.
- Compensación económica por boda.
- Prestación en caso de defunción.
- Servicio de residencia de vacaciones.

Materia Previsión social

- Plan de Pensiones para la cobertura de jubilación, fallecimiento e invalidez, distribuido en 5 Colectivos con diferente nivel de cobertura. Así para la jubilación se contemplan modelos de prestación y aportación definida (con nivel superior al de Convenio) y variable en función de resultados. Para las coberturas de fallecimiento e invalidez absoluta se pueden llegar a niveles de hasta un 50% y 100%, respectivamente, sobre el salario real.
- Premio de jubilación y Premio de fidelización (a los 25 años de antigüedad).
- Seguro de vida con cobertura definida, con financiación de la prima de forma conjunta entre la CAM y el empleado.
- Seguro de accidente para la cobertura de fallecimiento e invalidez en caso de atraco.
- Cobertura del 100% de la retribución fija en situaciones de baja por enfermedad (12 primeros meses) y del 87,5% (meses posteriores).
- Establecimiento de programas especiales de jornada para casos de salud agravada.
- Programas de ayuda en caso de situaciones excepcionales, a través de la Fundación Servicio y Solidaridad, con el objetivo de ayudar al empleado, mediante una compensación económica, a paliar los gastos excepcionales derivados de situaciones como problemas de salud o procesos de adopción, entre otros. Cualquier empleado puede solicitar esta ayuda, que se concederá en la medida que se cumplan diversos requisitos y adecuando los parámetros para cada caso en particular.
- El importe total de la ayuda ha sido de 120.573 euros, con una media por actuación de 1.826 euros.

Materia financiera

- Condiciones preferenciales de tipo de interés para operaciones de pasivo y de activo. Durante 2005 hay más de 9.300 operaciones de préstamo con estas condiciones preferenciales.

6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Plan de Prevención incorpora un Decálogo de la Política de Prevención de la CAM, que se encuentra publicado en el portal del empleado.

Nuestra Entidad está adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de las Cajas de Ahorros, que cubre las especialidades de seguridad, higiene y ergonomía y psicología aplicada.

Los servicios médicos de la CAM se integran en el Área de Prevención de Riesgos Laborales, actúan bajo la inspección técnica de la Unidad de Salud Laboral de la Dirección General de Salud Pública, y tienen como finalidad conservar y mejorar la salud de los empleados, protegerlos contra riesgos del trabajo y de patología común y asesorar a la organización en materias de su competencia.

Además, ayudan también a coordinar la vigilancia de la Salud Laboral con la empresa Prevención Outsourcing, y con el Servicio de Prevención Mancomunado de las Cajas de Ahorros.

Todos los empleados de la Entidad han realizado cursos on line en conocimientos básicos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Igualmente, se realiza formación a los empleados componentes de brigadas de intervención, según los Planes de Evacuación de los 14 edificios singulares que disponen de ellos.

Para los empleados de nueva entrada, está prevista una información detallada junto a la firma del contrato, así como unas instrucciones para que en el momento en que se incorporen a su puesto de trabajo, realicen un curso vestibular on line en la materia de Prevención de Riesgos Laborales.



DECÁLOGO DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN

- 1 La prevención de riesgos laborales en nuestra Caja es parte integrante de la organización.
- 2 La responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos laborales es compromiso de toda la Caja, desde la Dirección General hasta el último empleado.
- 3 Asumimos el compromiso de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, adaptando en lo que fuere preciso, las disposiciones legales y reglamentarias publicadas al respecto, e intentando mejorar las acciones preventivas que se precisen.
- 4 La prevención de riesgos laborales es coherente con las políticas de recursos humanos desarrolladas para garantizar el compromiso y bienestar de todos los empleados de la entidad.
- 5 Toda la Caja asume la adopción y difusión de los objetivos de la política de prevención implantada.
- 6 La prevención de riesgos laborales es conocida, informada, desarrollada y preservada por todos los niveles de la entidad.
- 7 Se da garantía a la participación e información de todos los trabajadores, así como el deber de información y consulta para el sistema de gestión de la prevención implantado en la Caja.
- 8 El sistema de gestión establecido por la Caja será actualizado de forma periódica, adaptándolo al progreso de la técnica y permitiendo la realización de auditorías del sistema de prevención de la Caja que nos den el grado de cumplimiento de la política preventiva y nos orienten sobre los aspectos a corregir o mejorar.
- 9 La Caja garantiza a todos los trabajadores una adecuada y suficiente información y formación teórica y práctica en prevención de riesgos laborales con la provisión de los recursos necesarios para esta actividad.
- 10 Se asumen los medios humanos y materiales necesarios para la consecución de todos los fines en el ámbito de la Caja para el desarrollo de la mejor prevención de riesgos laborales.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Mediante acuerdo de la Caja con los representantes legales de los trabajadores, hay constituido un Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, órgano paritario y colegiado para la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Caja en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Este Comité lo componen 16 miembros; 8 delegados de Prevención por la representación sindical y otros 8 representantes nombrados por la Caja, quienes se reúnen, en sesión ordinaria, como mínimo, una vez cada tres meses.

A finales del año 2005 se realizó una memoria de actividades en Prevención de Riesgos Laborales, que es presentada y entregada en el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral a cada uno de sus componentes, que incluye información relativa a:

- Servicios Médicos.
- Diseño de puestos de trabajo.
- Planes de evacuación de edificios.
- Higiene industrial.
- Formación de empleados en prevención.



■ DETALLE DE LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS

Consultas atendidas	9.732
Asistencia ambulatoria	21.100
Urgencias atendidas	38
Curas e inyectables	1.525
Analíticas y otros	491
Cirugía menor y asistencias de especialistas	135
Asistencias campañas preventivas	3.625

RESPONSABILIDAD
S O C I A L
C O R P O R A T I V A
2 0 0 5

▲
C A M Y L A
S O C I E D A D





089



6. CAM y la sociedad

1. ASOCIACIÓN DE VOLUNTARIOS CAM
2. OBRAS SOCIALES CAM. Un objetivo compartido.
 - 2.1 ACTIVIDADES Y PROYECTOS: OBRAS QUE DEFINEN
 - COOPERACIÓN SOCIAL
 - MEDIO AMBIENTE
 - CULTURAS: ARTE Y PENSAMIENTO
 - 2.2 METODOLOGÍA DE TRABAJO
 - EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES
 - ENCUESTAS E INVESTIGACIÓN



- ▶ La Asociación de Voluntarios CAM creada en 2005 cuenta con 433 socios, empleados y familiares de la Caja y su Grupo, y ha desarrollado 14 actividades de voluntariado ambiental y social.
- ▶ Líneas de actuación prioritarias de Obras Sociales CAM en Medio Ambiente y Solidaridad.
- ▶ CAM ENCUENTRO, el nuevo programa puesto en marcha en 2005 para favorecer la integración social de los inmigrantes.
- ▶ PROYECTO CAM ENERGÍA, la nueva apuesta de la Caja a favor del Medio Ambiente.
- ▶ Fondo Solidario, dedicado a proyectos a desarrollar en países en vías de desarrollo.
- ▶ El CEMACAM Font Roja-Alcoi, en su primer año completo de funcionamiento, ha sido visitado por 23.301 personas.



1. ASOCIACIÓN DE VOLUNTARIOS CAM

Representa la expresión del compromiso de un numeroso grupo de empleados con el voluntariado social y medioambiental, lo que cobra especial relevancia al ser coincidente con la vocación social de la Entidad.

La Caja impulsó la creación de la Asociación, con el fin de colaborar y dar cobertura a estas inquietudes manifestadas a través de una encuesta interna, por un significativo número de compañeros.

Los fines de la Asociación de Voluntarios CAM son, impulsar, fomentar y facilitar el desarrollo de actividades sociales entre los familiares y empleados de la Caja de Ahorros del Mediterráneo y de su Grupo de empresas, mediante la organización de acciones sociales, en las áreas de solidaridad, medio ambiente, cooperación internacional, desarrollo social económico y financiero y en todos aquellos campos que puedan suponer una mejora de la sociedad.

La Asociación inició su primera actividad el 7 de mayo de 2005, en una jornada en la que 150 voluntarios participaron en la repoblación de unos 450 árboles. Durante esta jornada se constituyeron las Juntas Directivas Territoriales. La primera memoria de actividades, disponible en la página www.voluntarioscam.org, detalla los 14 proyectos que a lo largo del año se han desarrollado a iniciativa de los asociados. 6 proyectos corresponden a actividades de Medio Ambiente y 8 a Voluntariado Social, con actividades de entre las que resaltamos la Escuela de Empleadas del Hogar "Enseñando y aprendiendo", dirigida a mujeres inmigrantes, y el programa "Ayudales a sonreír", dirigido a niños de Centros de Acogida.

091





Durante el mes de noviembre se celebraron en Valencia, Alicante y Murcia Cursos de Formación en Voluntariado en los que más de 90 asociados tuvieron oportunidad de profundizar en la normativa, perfiles y tipología de voluntarios, así como intercambiar experiencias y opiniones sobre la orientación de las actividades de la Asociación.



ACTIVIDADES DE LA ASOCIACIÓN DE VOLUNTARIOS CAM:

DENOMINACIÓN	VOLUNTARIOS	Tipo Actividad
CemaCAM Torre Guil	150	Medio Ambiente
Peñón de Ifach	20	Medio Ambiente
Escuela de Empleadas del Hogar "Enseñando y Aprendiendo"	9	Social
Isla de Tabarca	162	Medio Ambiente
Fuentes de Títaguas	15	Medio Ambiente
Hermana Teresa de Calcuta	35	Social
Fuentes de Santa María de Martorelles	20	Medio Ambiente
Asociación "Murcia Acoge"	4	Social
Ayudales a sonreir	10	Social
Ven a cantar villancicos	25	Social
Noche Buena-Buena	11	Social
Comparte la Navidad	35	Social
Las Cañas	25	Medio Ambiente
Aldeas Infantiles S.O.S.	5	Social





2. OBRAS SOCIALES CAM. Un objetivo compartido

Obras Sociales CAM tienen como misión potenciar las actividades sociales y el fomento del valor del ahorro, de forma compatible con su actividad empresarial y con el objetivo último de contribuir al desarrollo económico y a la calidad de vida desde una perspectiva de solidaridad.

En base a un estilo que defiende los valores de cercanía, servicio, sensibilidad social y un marcado carácter mediterráneo, las principales áreas de actuación se centran en Medio Ambiente, Solidaridad y Desarrollo Social y Culturas: Arte y Pensamiento. El establecimiento de estas áreas es el resultado de investigaciones sociales específicas que reflejan lo que la sociedad espera de nosotros.

Así, nuestras principales líneas de actuación durante 2005 han sido las siguientes:

LINEA DE ACTUACIÓN	PRESUPUESTO
MEDIO AMBIENTE.....	40 %
SOLIDARIDAD Y DESARROLLO SOCIAL.....	35 %
CULTURAS: ARTE Y PENSAMIENTO.....	25 %

Nuestra Obra Social gestiona programas y actuaciones tanto propias como en colaboración, teniendo presentes áreas de actuación no cubiertas por la Administración.



2.1 ACTIVIDADES Y PROYECTOS: OBRAS QUE DEFINEN

COOPERACIÓN SOCIAL

La Memoria de Responsabilidad Social de 2004, especificaba los objetivos que presidirían las actuaciones de 2005 en solidaridad y desarrollo social:

“continuará primando la atención a los colectivos más desfavorecidos, bajo una oferta propia y en colaboración con otras entidades, dirigida a asociaciones y organismos cuyo objetivo sea facilitar su integración en la sociedad. Y se desarrollarán programas de actuación tendentes a facilitar la integración de los inmigrantes y a propiciar la acción del voluntariado social entre la sociedad”.

Este compromiso ha significado que en 2005 se haya continuado ampliando la cantidad destinada al área de Solidaridad y Desarrollo Social, que ha ascendido a 10.553.000 de euros destinados a reforzar programas ya existentes y a la puesta en marcha de nuevos programas, en especial, CAM ENCUENTRO.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE COOPERACIÓN SOCIAL

CAM INTEGRA. Ayudas para la integración social.

CAM ENCUENTRO. Ayudas para la integración del colectivo inmigrante.

FONDO SOLIDARIO de ayuda internacional.

COMITÉ DE AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA.

ATENCIÓN VÍCTIMAS DEL DELITO.

RESPIRO FAMILIAR Y VIVIENDAS TUTELADAS.

GENIOS INÉDITOS Y NOUS GENIS.

FORMACIÓN BÁSICA PARA MUJERES EN PRISIÓN.

EXPOSICIONES, CONGRESOS, JORNADAS Y CAMPAÑAS

PROGRAMA CAM INTEGRA
AYUDAS A LA INTEGRACIÓN SOCIAL
CONVOCATORIAS 2006

Un mundo mejor es posible

En la CAM impulsamos programas dirigidos a la integración social desarrollados por Organizaciones No Lucrativas. Por eso, convocamos un año más el Programa CAM Integra.



2.550.000 euros
en ayudas dirigidas a:

Inserción laboral de discapacitados
Atención a personas dependientes
Exclusión social
Inmigrantes

**Porque un mundo
mejor es posible.**

El Programa CAM Integra forma parte de las acciones solidarias que desarrolla la CAM con un presupuesto total de 12,4 millones de euros para 2006.

Plazo de presentación de proyectos:
28 de abril de 2006.

Más información y bases
de las convocatorias en:

www.obrasocial.cam.es

902 100 112



programa **CAM** integra

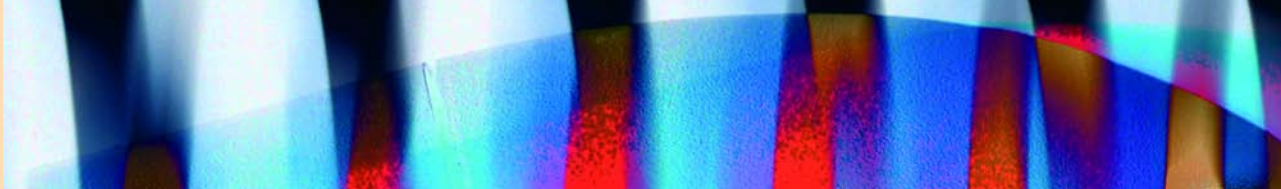
CAM INTEGRA. AYUDAS PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL.

Es el programa de mayor dotación económica de Obras Sociales CAM. En 2005 ha destinado un total de 1.749.984 euros a 187 proyectos seleccionados en la Comunidad Valenciana, Región de Murcia, Cataluña, Baleares y Comunidad de Madrid, que se están desarrollando entre enero y septiembre de 2006.

Entre los proyectos, 37 están orientados a la inserción laboral de personas con discapacidad, 67 a personas con discapacidades psíquicas, enfermedades mentales y neurodegenerativas, 73 a colectivos en riesgo de exclusión social y 10 a personas mayores.

Los proyectos CAM Integra desarrollados en 2005 han contribuido a mejorar la calidad de vida de 210.126 personas: discapacitados, infancia y juventud, mujeres en riesgo social, transeúntes, minorías étnicas, ex-reclusos y drogodependientes, al facilitar a las asociaciones, organizaciones no gubernamentales y otras instituciones, los recursos necesarios que les han ayudado a desarrollar con eficacia su labor solidaria en favor de los grupos y personas con problemas de integración social.





ENTIDADES CON PROYECTOS SELECCIONADOS EN EL PROGRAMA CAM INTEGRA DE AYUDAS A LA INTEGRACIÓN SOCIAL:

- Asociación Beniram de Beniján (Murcia) de reinserción laboral de mujeres presas y en grave riesgo de marginación social.
- Asociación colectivo Paréntesis de El Palmar (Murcia), que fomenta el voluntariado en prisión.
- Asociación Cultural la Kalle de Madrid, dirigido a jóvenes en situación de dificultad social.
- Asociación de amigos y familiares de enfermos de alzheimer de Castalla (Alicante).
- Asociación de Familiares y Amigos de enfermos de alzheimer de Elda y Comarca del Medio Vinalopó, de Elda (Alicante).
- Asociación de Familias y Enfermos Mentales (AFES) de Murcia.
- Asociación de Padres de Niños con Cáncer de la Comunidad Valenciana (ASPAÑION) de Alicante.
- Asociación Parkinson de Madrid.
- Asociación Pupaclown de Murcia.
- Asociación Valenciana de Ayuda a Personas excluidas (AVAPE) de Valencia.
- Asociación Valenciana pro-personas con discapacidad psíquica (ASPRONA) de Valencia.

- Associació D'Entitas per al Pla Integral del CASC Antic de Barcelona.
- Associació Nou Horitzó de Palma de Mallorca.
- Centro de Intervención y Formación de la Región de Murcia (CEINFO).
- Colectivo la Huertecica de Cartagena (Murcia).
- Confederación Coordinadora de Discapacitados Físicos de la Comunidad Valenciana (COCEMFE C.V.) de Valencia.
- Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel de Marratxí (Palma de Mallorca).
- Fundación AFANDEM de Móstoles (Madrid).
- Fundación Alicantina Pro Tutela de la Comunidad Valenciana. Alicante.
- Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paúl (Proyecto socio-educativo Nahum) de Palma de Mallorca.
- Hospitalidad Santa Teresa de Cartagena (Murcia).
- Obra Social Sant Luis de Marillac Hijas de la Caridad S.Vicente de Paúl de Alicante.
- Solidarios para el Desarrollo de Murcia.





programa **CAM** encuentro



CAM ENCUESTRO. Ayudas para la integración del colectivo inmigrante.

La Caja ha puesto en marcha este programa, dirigido a la integración social de los inmigrantes, que contempla actuaciones en los planos económico, educativo y social, mediante las que se transmite que las migraciones son un derecho humano beneficioso para la sociedad.

CAM ENCUESTRO ha contado con la colaboración de 40 entidades y ONG, y destaca la importancia de la mujer en el fenómeno migratorio. El 67% de los 75.008 participantes han sido mujeres y un 20% de los programas organizados son específicos para ellas.

Dentro de la línea de convocatoria de ayudas que contempla este programa, se han apoyado 19 proyectos por un montante de 400.000 euros, que contemplan actuaciones contra la discriminación de los inmigrantes, de formación socio-laboral, atención jurídica, talleres de interculturalidad, mediación laboral y para el acceso a la vivienda.

Coincidiendo con el Proceso de Normalización Laboral de los trabajadores extranjeros, realizado entre los meses de febrero y mayo, la Caja ha colaborado proporcionando información y asesoramiento a inmigrantes y empleadores mediante asesoría jurídica y tramitación de solicitudes y recursos con el resultado de 28.016 personas atendidas.

Asimismo, ha organizado el I Seminario Internacional sobre Migraciones “Diálogo entre Sociedades”, al que asistieron representantes de destacadas instituciones procedentes de Ecuador, Suecia, Perú o Colombia, entre otros países, que tuvieron oportunidad de analizar los movimientos migratorios en el marco de un diálogo entre sociedades cada vez más necesario.

ALGUNAS DE LAS ENTIDADES Y PROYECTOS SELECCIONADOS EN EL PROGRAMA CAM ENCUENTRO:

Alicante Acoge: Taller de técnicas básicas de cocina.
Taller de habilidades sociales para mujeres inmigrantes.

Cáritas Diocesana Alicante. Proyecto Realce de capacitación profesional de mujeres inmigrantes.

Casa de las Américas. Alicante. Proyecto Xenos de inserción de inmigrantes latinoamericanos.

Consortio de Entidades para la Acción Integral con Inmigrantes CEPAIM Murcia.
Proyecto de profesionalización del servicio doméstico y de los servicios de proximidad

Elche Acoge. Creación grupo de apoyo formado por mujeres inmigrantes.
Semanas de acercamiento intercultural.

Instituto de Enseñanza Secundaria Virgen del Remedio de Alicante.
Proyecto Integra't de mediación intercultural en institutos de secundaria.

Murcia Acoge. Proyecto de sensibilización a profesionales CEAR.
II Semana Intercultural de Murcia.

Valencia Acoge. Enseñanza de español como lengua extranjera para inmigrantes.
Mediación para el servicio de la vivienda de personas inmigrantes.

Cruz Roja Alicante. Servicio de mediación para el acceso a la vivienda.

CEPAIM Murcia. Fomento del asociacionismo de colectivos inmigrantes.





FONDO SOLIDARIO DE AYUDA INTERNACIONAL

Con una dotación económica de 272.000 euros, tiene como finalidad ayudar a la realización de proyectos que permitan mejorar la situación social y económica de comunidades desfavorecidas de países en vías de desarrollo.

En 2005, se ha prorrogado las ayudas concedidas a dos importantes proyectos, desarrollados en colaboración con ACNUR en Colombia y con Intermon Oxfam en la República Dominicana.

Proyectos aprobados en 2005:

- ▶ Construcción y rehabilitación de 11 pozos en Sierra Leona (en colaboración con Manos Unidas).
- ▶ Realización de 130 intervenciones quirúrgicas y unas 2.000 consultas médicas refractivas en Togo.
- ▶ Taller de costura para las niñas del Hogar Infantil Ciudad de Palma en Nicaragua (en colaboración con AMICO B-Amistad Misionera en Cristo Obrero de Baleares).
- ▶ Concesión de Becas a estudiantes de Enseñanza Media y Superior en Honduras.
- ▶ Promoción de la mujer y su culturización en Uganda (en colaboración con Nueva Fraternidad de Alicante).
- ▶ Estudio técnico de sistemas integrales de abastecimiento de agua potable en comunidades rurales del distrito de San Juan Bautista en Iquitos, Perú (en colaboración con ANAWIM).
- ▶ Programa agrícola en Kansebula, República Democrática del Congo, de financiación de un remolque para un tractor adquirido con ayuda de la Caja en 2004, en colaboración con África Directo.
- ▶ Creación de un fondo de estabilidad social para los pueblos de Mallapuram, Sarafundapalli y Chinnajalapuram en el Distrito de Anantapur, India, en colaboración con la Fundación Vicente Ferrer.



COMITÉ DE AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA

En colaboración con Médicos del Mundo, la Caja aportó 28.000 euros a la mejora de la salud de la población afectada por la tormenta tropical Stan en El Salvador.

ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

Por tercer año consecutivo, la CAM y la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas han firmado un convenio de colaboración en apoyo a las víctimas. En concreto, Obras Sociales ha donado 72.000 euros a la Fundación de la Comunidad Valenciana para la Atención a las Víctimas del Delito (FAVIDE), que se destinan a mejorar los servicios que presta en sus oficinas ubicadas en la provincia de Alicante.

RESPIRO FAMILIAR Y VIVIENDAS TUTELADAS

La CAM colabora aportando, a través de un convenio con la Consellería de Bienestar Social, la cantidad de 720.000 euros para atender 39 viviendas tuteladas en las que se ha prestado atención a 194 discapacitados y enfermos mentales, como alternativa al ingreso en centros residenciales.

Asimismo la Caja colabora con un montante de 120.000 euros en la implantación de un nuevo servicio que consta de tres programas de integración sociolaboral: un taller de cerámica para enfermos mentales crónicos, un programa de informática para personas con discapacidad neuromuscular y un programa de preparación y promoción al empleo de personas discapacitadas con Síndrome de Down.

Este programa se completa con el de Respiro Familiar, dirigido a familias que tienen en su núcleo alguna persona con discapacidad.





GENIOS INÉDITOS Y NOUS GENIS

Genios Inéditos es un concurso de expresión artística de la CAM y el Ayuntamiento de Madrid dirigido a los discapacitados psíquicos. Las obras están inspiradas en la naturaleza y el medio ambiente. A la V edición concurrieron 1.040 obras, provenientes de 410 colectivos de discapacitados de la Comunidad de Madrid.

El programa Nous Genis, desarrollado en colaboración con el departamento de Bienestar y Familia de la Generalitat de Catalunya y el Comité Catalá de Representants de Minusvàlids de Catalunya, contó en 2005 con la presentación de 431 trabajos.

FORMACIÓN BÁSICA PARA MUJERES EN PRISIÓN

Programa desarrollado en Baleares durante 2005 entre mujeres privadas de libertad, con el objetivo de proporcionar formación básica para favorecer la promoción social y personal de las beneficiarias de cara a su inserción social en libertad.

EXPOSICIONES, CONGRESOS, JORNADAS Y CAMPAÑAS

Exposiciones como "Anantapur y la Fundación Vicente Ferrer", "Dos miradas a Chiapas", "Mala vida, imágenes de la exclusión" o "Éxodos", nos aproximan al fenómeno de la exclusión social.

Asimismo, la CAM, en coherencia con su compromiso de apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos fundamentales, impulsa la realización de Congresos y Jornadas que abordan esta problemática, entre los que destacamos:



- ▶ IX Reunión Internacional sobre Biología y Sociología de la Violencia, inaugurada por S.M. la Reina el 7 de octubre 2005 en Valencia.
- ▶ Ciclo "La violencia contra las mujeres".
- ▶ Curso-taller sobre los Valores y Derechos humanos como alternativa a la violencia.
- ▶ Congreso Internacional de Cooperación al Desarrollo. Cooperación y grupos vulnerables.
- ▶ Simposio Internacional sobre ética y multiculturalismo.
- ▶ Simposium sobre los Derechos Humanos.
- ▶ Ciclo "Los Derechos Humanos. Un Reto del siglo XXI".
- ▶ III Congreso Nacional de atención a la diversidad.
- ▶ Congreso sobre Políticas Sociales para la Inmigración.

La Memoria de Obras Sociales CAM ofrece una información más amplia de estos programas, así como de otros no mencionados como GENTE MAYOR, GENTE ACTIVA, AULA AZUL Y AULA AZUL INFORMÁTICA, CAMPAÑA DE ORDENADORES, CAM CEFIRE, PROYECTO DE INTEGRACIÓN DE AUTISTAS A TRAVÉS DEL JUDO, DIVERAULAS o las diversas actividades del programa AULA Y ESCENA SOLIDARIA.





MEDIO AMBIENTE

Las actuaciones en esta línea constituyen una orientación básica de la CAM, en coherencia con la creciente sensibilidad ciudadana a favor del Desarrollo Sostenible y el respeto a nuestro Planeta.

Esta actuación se centra en 6 grandes apartados:

PROTECCIÓN DE LA NATURALEZA: Conservación de la diversidad genética, especies y ecosistemas, lucha contra la desertificación y prevención de incendios forestales.

AGUA Y ENERGÍA: uso responsable y gestión sostenible, depuración y reutilización de los recursos hídricos y el agua en el medio urbano. Energías renovables, arquitectura bioclimática y ahorro energético.

DESARROLLO SOSTENIBLE: colaboración con la Administración en la implantación de políticas medioambientales y apoyo a las Pymes en la implantación del sistema de gestión y auditoría medioambiental de la UE. Sensibilización, educación y formación de escolares y ciudadanos, técnicos y gestores y Centros Educativos del Medio Ambiente.

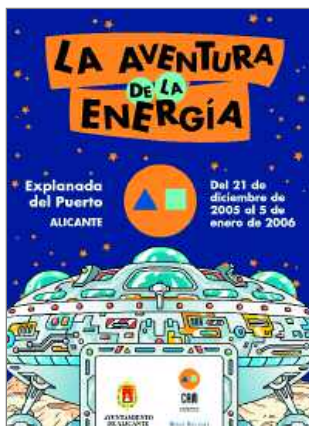
VOLUNTARIADO AMBIENTAL: apoyo al movimiento asociativo e impulso a la participación ciudadana.

Principales Programas de Medio Ambiente

PROYECTO CAM AGUA
PROYECTO CAM ENERGÍA
VOLUNTARIADO AMBIENTAL (VOLCAM)
CAMPOS DE VOLUNTARIADO AMBIENTAL
VEN A REFORESTAR CON LA CAM
"ABRE LOS OJOS AL MAR"
PROGRAMAS ESCOLARES DE SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

PROYECTO CAM AGUA

El proyecto más emblemático de la CAM, con más de 30.000 acciones previstas entre 2003 y 2006, que se están desarrollando por todo el litoral mediterráneo, trata de involucrar a la sociedad en la responsabilidad social de gestionar y reutilizar este recurso natural, cada vez más escaso. En el año 2005, las diferentes actividades programadas han contado con la asistencia de 342.242 participantes.



PROYECTO CAM ENERGÍA

La Caja cerró el año 2005 con el anuncio de la puesta en marcha de esta nueva iniciativa, que cuenta con 3 exposiciones itinerantes, “La Energía”, la Estación Espacial ARGOS y el Expotrailer “La energía en el hogar”.

Las exposiciones abordan el contenido del protocolo de Kyoto, informan sobre las diferentes energías renovables e invitan a realizar un recorrido interactivo por las principales zonas de una vivienda, mostrando datos generales relativos al consumo energético en el hogar.

El programa combina actuaciones dirigidas a la población en general con otras diseñadas específicamente para determinados grupos de población, como escolares, jóvenes, administración, técnicos y pequeñas y medianas empresas.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL CAM (VOLCAM)

Creado en 1995, este Programa de Ayudas al Voluntariado Ambiental demuestra el compromiso de la Caja no sólo con el medio ambiente, sino también con las asociaciones y ONG que participan activamente en su cuidado

En 2005 se desarrollaron 140 proyectos en medios naturales, rurales y urbanos, para los que las entidades beneficiarias contaron con un presupuesto global de 520.000 euros, habiendo participado 7.000 voluntarios.

El X Encuentro del Voluntariado Ambiental, celebrado en el marco de este Programa, reunió a más de 280 voluntarios de las Comunidades Autónomas de Valencia, Murcia, Cataluña, Baleares y Madrid, que compartieron sus trabajos y experiencias, al tiempo que abordaron el tema monográfico de la comunicación ambiental.



CAMPOS DE VOLUNTARIADO AMBIENTAL

En colaboración, con la Diputación Provincial de Alicante y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la Caja ha organizado diversos campos de trabajo, que han contado con la participación de 909 voluntarios procedentes de 13 comunidades autónomas, y que actúan en el cuidado de las infraestructuras, vegetación y naturaleza, a la vez que realizan labores de rehabilitación y preservación del entorno.





Otros programas: Ambienta't, Projecte Riet Vell, Sant Joseph Net, Passejades per Collserola, Consorci El Far, CosmiCAM.



LOS CENTROS DEL MEDIO AMBIENTE CEMACAM, UNA REFERENCIA NACIONAL

Hace más de 25 años la Caja decide conformar en su propia estructura los denominados Centros Educativos del Medio Ambiente CEMACAM, cuya red está compuesta en la actualidad por los siguientes centros:

CENTROS DEL MEDIO AMBIENTE CEMACAM

CENTRO	LUGAR
CEMACAM Los Molinos	Crevillente. Alicante
CEMACAM Torre Guil	Torre Guil. Murcia
CEMACAM Venta Mina	Buñol. Valencia
CEMACAM Font Roja	Alcoi. Alicante
AULA El Majal Blanco	Murcia

Nuestros Centros CEMACAM son auténticas aulas de la naturaleza y se han convertido en una referencia nacional por las que pasan cada año miles de escolares. Cuentan con instalaciones adecuadas y programas permanentes enfocados a alumnos de educación primaria y secundaria, bachillerato y Formación Profesional.

El CEMACAM Los Molinos desde 1984 y el CEMACAM Venta Mina forman parte de la red de Escuelas Asociadas de la UNESCO.

El Encuentro Estatal de Escuelas Asociadas de la UNESCO se celebró en Pontevedra, siendo el CEMACAM Los Molinos coordinador nacional del Proyecto Mediterráneo Occidental.

Los CEMACAM colaboran con las siguientes instituciones: UNESCO, Ministerio de Medio Ambiente, CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas), CIEMAT (Centro de Investigaciones Energéticas Medioambientales y Tecnológicas), CENEAM (Centro Nacional de Educación Ambiental), Universidades de Valencia, Murcia, Politécnica de Valencia, Politécnica de Cartagena, Alicante, Miguel Hernández, Católica de Murcia, Granada y Santiago de Compostela, EOI (Escuela de Negocios), AENOR, Fundación Entorno, Fundación Ecología y Desarrollo, Fundación Biodiversidad, Garrigues Medio Ambiente, Greenpeace, Ecologistas en Acción, ARGEM (Agencia de Gestión de la Energía de la Región de Murcia), Hospital General de Valencia, etc.



CULTURAS: ARTE Y PENSAMIENTO

Centra su actividad en 5 apartados:

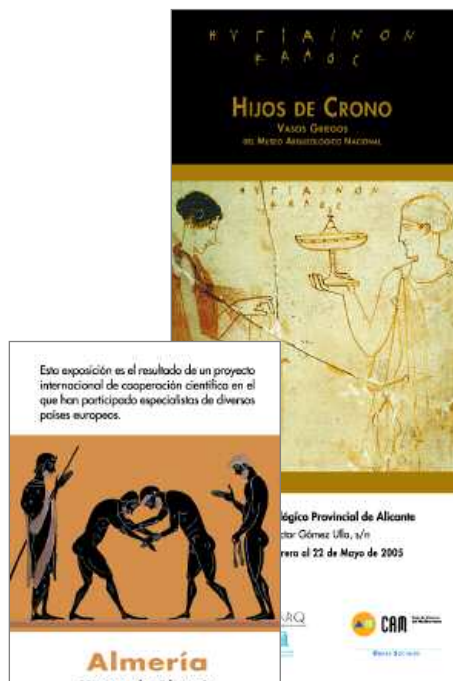
- PUEBLOS DEL MEDITERRÁNEO, que divulga el legado del patrimonio natural, cultural y artístico de las diversas culturas asentadas en este mar.
- EL SER HUMANO Y LA CONVIVENCIA EN EL SIGLO XXI.
- LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y DE LA INFORMACIÓN.
- MULTICULTURALISMO DE LA SOCIEDAD.
- DIVULGACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE JÓVENES ARTISTAS.

El conjunto de programaciones desarrolladas han contado con el refrendo de numeroso público, como lo demuestra la asistencia de más de 119.000 personas a las Aulas de Cultura, o de 51.528 asistentes a las Aulas Jóvenes, las más de 200.000 personas que acudieron a las 5 bibliotecas o las 29.479 que disfrutaron de los servicios de préstamo de material del Centro de Recursos Audiovisuales.

Asimismo, la Casa Museo Azorín ha contado con la visita de 15.264 personas, mientras que la Casa Museo Modernista ha acogido a 29.076 visitantes.

PRINCIPALES CENTROS CULTURALES

CENTRO	NÚMERO
Aulas de Cultura	3
Salas de Exposiciones	1
Aulas Jóvenes	5
Bibliotecas	5
Centros de Investigación	1
Centro de recursos audiovisuales	1
Centros educativos	1
Museos	2

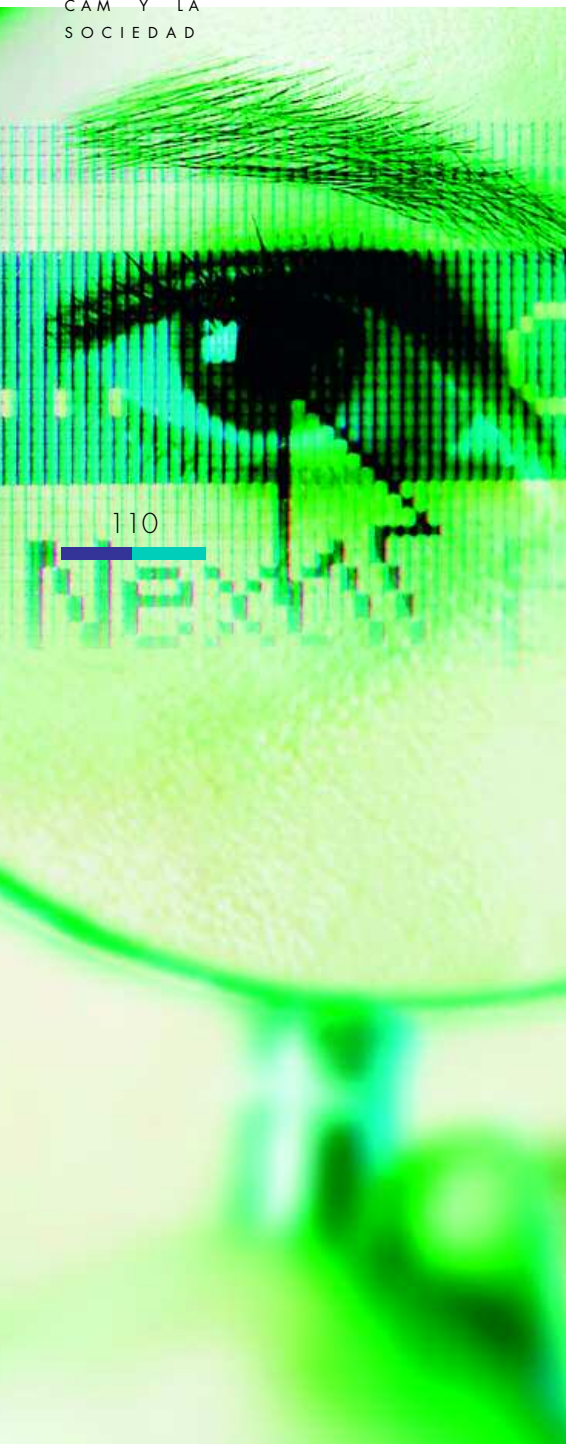


A lo largo de 2005, el ámbito operativo de la Caja acogió un total de 726 exposiciones a las que acudieron más de 1.100.000 visitantes. Las exposiciones singulares presentadas son fruto de un proceso de investigación de su importancia socio-cultural, y muestran acontecimientos destacados en los cambios producidos en las corrientes de pensamiento y disciplinas artísticas del siglo XX. Recoge también, la situación y problemas de nuestro entorno natural: el litoral mediterráneo y el medio físico, y la necesidad urgente de un modelo de desarrollo más humano y sostenible.

Exposiciones destacadas:

El vaso griego y sus destinos.
Reflejos de Apolo. Deporte y arqueología en el Mediterráneo antiguo.
Iberia, Hispania, España. Una mirada desde Ilici.
Hijos de Crono.
Maestro del arte en el cartel.
Bienal de Valencia.
M. Aramburu, pinturas y esculturas.





2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES

La Caja de Ahorros del Mediterráneo, desde el año 2002, basa su gestión de actividades de Obras Sociales en un Sistema de Evaluación que es un referente para la adaptación inicial a los objetivos del Plan Estratégico, así como un procedimiento de medición de los resultados, desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo.

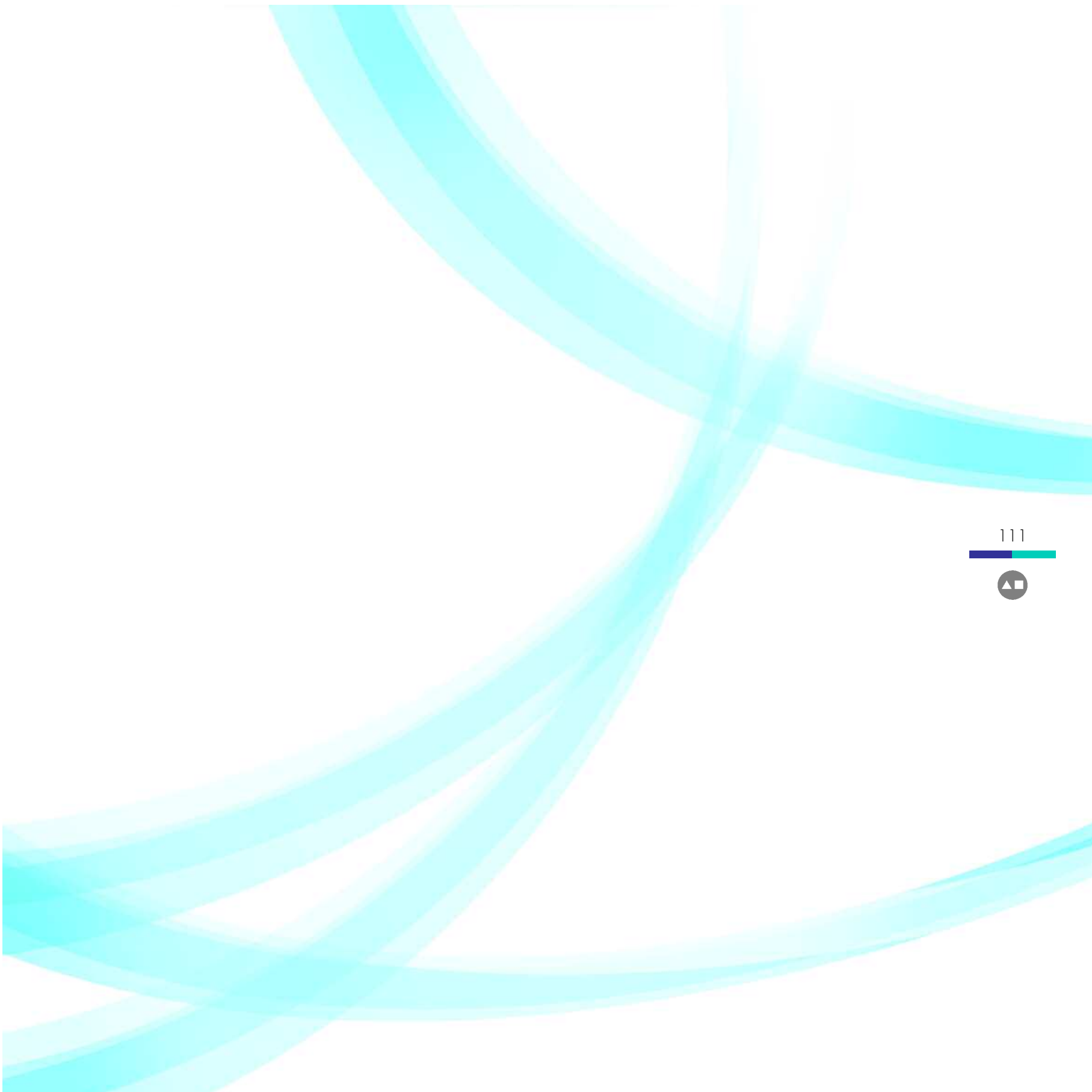
Este sistema de trabajo se basa en un análisis previo de la actividad y las valoraciones de grupos de opinión tanto internos como externos, y la redacción de un documento de evaluación, en el que se recogen las sugerencias y comentarios recibidos para nutrir futuras formas de actuación.

ENCUESTAS E INVESTIGACIÓN

Para conocer la opinión y percepción de toda la sociedad desarrollamos sistemáticamente encuestas que nos ofrecen información sobre los intereses de usuarios y beneficiarios.

La valoración de los resultados 2005 y las indicaciones de las encuestas nos permiten evaluar los objetivos conseguidos en el ámbito de los organismos con los que hemos trabajado, así como directamente con los beneficiarios y participantes en nuestros actos.

En el 2005 la Caja trabajó con el IVIE (Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas) en la elaboración de un análisis estratégico para valorar el conjunto de actividades de la Obra Social e identificar expectativas y demandas sociales que ha servido de base a la formulación del plan estratégico de la Obra Social para el periodo 2006/2010.



111



RESPONSABILIDAD
S O C I A L
CORPORATIVA
2 0 0 5



CAM Y SUS
PROVEEDORES





7. CAM y sus proveedores

1. LA MEJOR SELECCIÓN POR PRINCIPIOS
2. PROCEDIMIENTOS BAJO CONTROL



1. LA MEJOR SELECCIÓN POR PRINCIPIOS

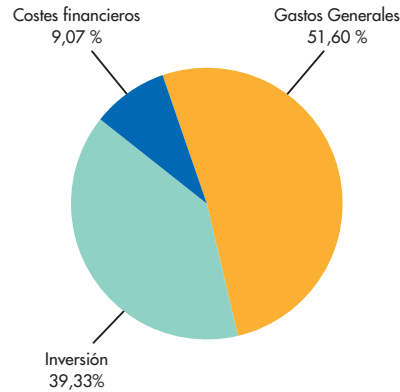
Para la contratación de proveedores rige un criterio de ecuanimidad y transparencia, estableciéndose concursos en los que se valora la participación activa de los distribuidores; la calidad y reputación de las empresas concurrentes; el precio ofertado, en una legítima búsqueda de ofertas competitivas; el compromiso empresarial en relación con el respeto del medio ambiente y la seguridad en el trabajo; las elementales reglas de ética y confidencialidad en la relación; las políticas de conciliación trabajo y familia; la inclusión de discapacitados entre sus empleados; la concurrencia en régimen de igualdad compitiendo dos o más empresas. En definitiva, el cumplimiento de las normativas laborales vigentes y, el valor de empresa responsable, tan necesario para conformar una sociedad justa en el presente y sostenible para el futuro.

Sabemos que sólo una relación estable y beneficiosa para las dos partes puede garantizar la calidad del producto o servicio ofrecido. Por eso, también la CAM se siente responsable ante sus proveedores, evitando situaciones de imposición y dominio y respondiendo a los compromisos de pago de conformidad con los términos acordados en el correspondiente contrato.

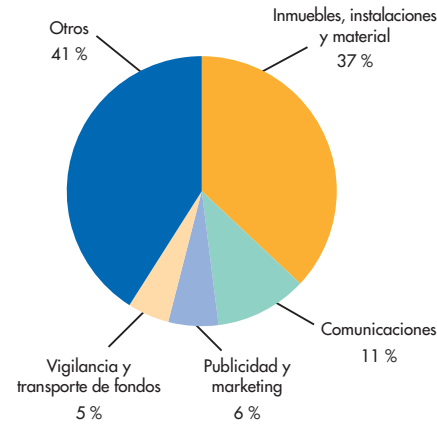
2. PROCEDIMIENTOS BAJO CONTROL

Para cumplir con sus principios, la CAM habilita una serie de procedimientos que garanticen los suministros en las condiciones requeridas. Para ello se dispone de un Departamento de Aprovisionamientos que selecciona y evalúa a los proveedores y una Comisión de Activos Fijos y Contrataciones a la que corresponde tomar las decisiones de compra procurando obrar con la máxima transparencia y justicia.

Durante el año 2005 , el volumen de compras ascendió a más de 255 millones de euros, con la siguiente distribución:



El desglose de los principales Gastos generales es el siguiente:



Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados. 100

Porcentaje máximo de pagos a un solo proveedor sobre el total de pagos a proveedores. 4,13



En línea con el compromiso medioambiental de la CAM se cuenta con una metodología para llevar a cabo la evaluación inicial y continuada de los proveedores de la Entidad, con el fin de verificar su aptitud para suministrar materiales, equipos o servicios respetuosos con el medio ambiente.

El mantenimiento del nivel de calidad medioambiental de un proveedor se verifica mediante la evaluación continuada de los suministros de materiales y de los servicios contratados.

Para la evaluación de un proveedor se tienen en cuenta los datos referentes a controles de recepción y funcionamiento en el caso de los materiales o equipos y de expectativas en el caso de los servicios.

Por último, reseñar que en las decisiones de compra también se tiene presente todo aquello que pueda favorecer a colectivos vulnerables, tanto en la contratación de servicios de personal como en la adquisición de productos elaborados por asociaciones u organizaciones sin ánimo de lucro.

RESPONSABILIDAD
S O C I A L
CORPORATIVA
2 0 0 5

▲
CAM Y EL
M E D I O
A M B I E N T E





8. CAM y el Medio Ambiente

1. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

COMPROMETIDOS DESDE DENTRO

2. EDUCACIÓN MEDIOAMBIENTAL

FORMACIÓN EN VALORES

3. SENSIBILIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN

ACCIONES QUE MOVILIZAN

4. ACTUACIONES

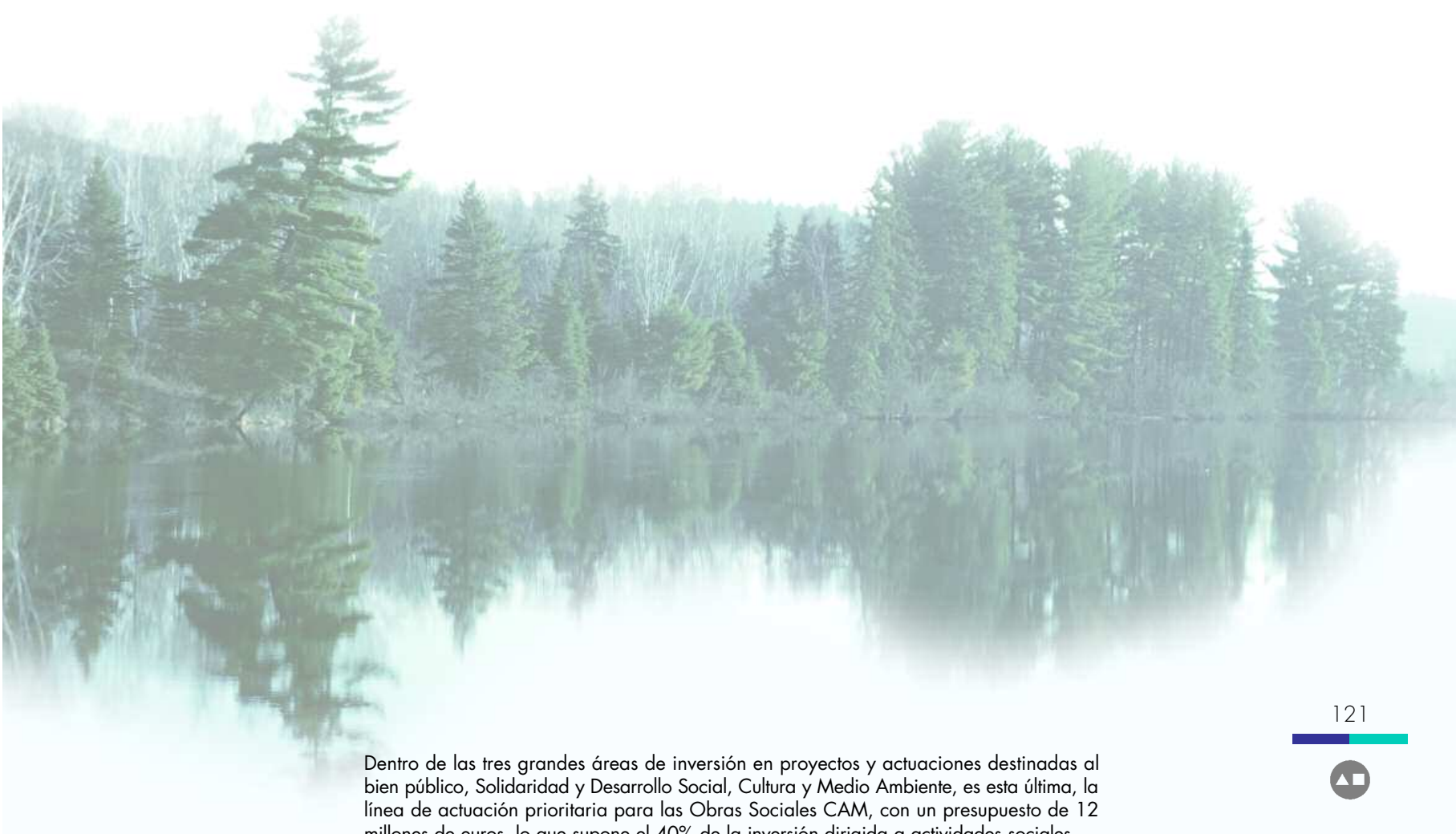
EL COMPROMISO TANGIBLE

5. PROVEEDORES

CUESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS



- ▶ Renovación de la certificación de Calidad del Sistema de gestión medioambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001.
- ▶ Manuales internos de consejos y buenas prácticas medioambientales en la empresa.
- ▶ Medymed ha obtenido la certificación ISO 9001 de Calidad e ISO 14.001 de Gestión Ambiental, otorgadas por AENOR.
- ▶ EVIDENCIAS ECOIURIS, herramienta on-line que la Caja pone a disposición de las PYMES para facilitar la gestión medioambiental.
- ▶ Participación activa en proyectos vinculados a la mejora, defensa del medio ambiente y sensibilización de la sociedad.
- ▶ Procedimientos de evaluación medioambiental de proveedores.



Dentro de las tres grandes áreas de inversión en proyectos y actuaciones destinadas al bien público, Solidaridad y Desarrollo Social, Cultura y Medio Ambiente, es esta última, la línea de actuación prioritaria para las Obras Sociales CAM, con un presupuesto de 12 millones de euros, lo que supone el 40% de la inversión dirigida a actividades sociales.

La CAM considera que el reto de proteger y mejorar nuestro entorno es una cuestión en la que todos estamos implicados, y esta preocupación la hace patente en todos los ámbitos de su actuación medioambiental: el empresarial, el social, el de sensibilización, el de selección de proveedores, y el de impulso de proyectos sostenibles.

En el trabajo cotidiano de la CAM se practica activa y cotidianamente el reciclado de papel y de otros materiales:

- Estimativamente en 2005 se ha evitado la tala de cerca de 18.000 árboles (que hubiese supuesto la deforestación de casi 39 hectáreas de bosque).
- Esa cifra significa el ahorro de más de 64 millones de litros de agua y el consumo de más de 4 millones de kilovatios de energía eléctrica y de 236 kilos de petróleo. El no consumo de esta energía eléctrica ha evitado la emisión a la atmósfera de más 1,77 millones de kg. de CO₂, además de otros contaminantes.

1. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

COMPROMETIDOS DESDE DENTRO

La Caja de Ahorros del Mediterráneo, preocupada e interesada en alcanzar y demostrar una sólida actuación medioambiental, controlando el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, implantó en sus instalaciones un Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la norma **UNE-EN-ISO 14001**, por lo que en agosto de 2003 obtuvo la certificación de dicha norma. Al mismo tiempo quiso dar un paso más e implantó un Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental (**EMAS**).

Ambos sistemas se aplican a diversos edificios y oficinas de la Entidad.

En junio del 2005, se realizó por parte de AENOR la Auditoría anual de Seguimiento al Sistema de Gestión Medioambiental así como la verificación de la Declaración Medioambiental, habiendo resultado "de conformidad", lo que ha supuesto la renovación de dicha certificación.

El CEMACAM Los Molinos, cuenta con un aula laboratorio diseñada en 1983, capaz de aprovechar la energía ambiental con un balance energético que le permite mantener condiciones de confort térmico a lo largo de todo el año.

Por su parte, el CEMACAM Torre Guil dispone de instalaciones que consiguen una total integración de los sistemas pasivos de aprovechamiento de los vientos dominantes en la zona, la inercia térmica del suelo y las masas del agua. Asimismo los sistemas activos también están integrados para el aprovechamiento de la energía solar, al disponer de la mayor Central Solar Fotovoltaica en conexión a red de la Región de Murcia.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL DE LA CAM

- Adquiriremos el compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación, mediante el mantenimiento de un Sistema de Gestión Medioambiental, que conlleva la evaluación periódica de estos aspectos en los procesos y servicios en nuestras instalaciones.
- Estableceremos objetivos y metas medioambientales coherentes con la naturaleza y los impactos en el medio natural que causa nuestra actividad.
- Adoptaremos la prevención y reducción de impactos medioambientales propios de nuestra actividad, como son la generación de residuos de papel y cartón, fluorescentes, tóners, cartuchos de tinta, residuos no selectivos, etc., como parte de nuestro trabajo diario junto con una optimización del consumo de recursos naturales (papel, plásticos, agua, electricidad...).
- Cumpliremos con la legislación y reglamentación medioambiental vinculante, mediante la implantación de medidas necesarias para ello, y el compromiso de otros requisitos que la organización suscriba.
- Asumiremos la sensibilización del personal y otros colaboradores en temas medioambientales, fomentando la formación e información a todos los niveles, para el establecimiento de buenas prácticas medioambientales.
- Incentivaremos a nuestros clientes, proveedores y contratistas en la observación de los principios recogidos en esta Política Medioambiental, con el objeto de que la asuman en el mayor grado posible.
- Mantendremos una relación abierta y de colaboración con las entidades públicas, organizaciones de nuestro entorno y otros grupos interesados, para la protección y conservación del medio ambiente.

Esta política es entendida y asumida por todo el personal de la Entidad y sus colaboradores.



Para sensibilizar a los empleados del compromiso medioambiental, se publican periódicamente a través de la Intranet recomendaciones medioambientales a desarrollar en los centros de trabajo, así como información de las actividades desarrolladas por los propios compañeros a través de la Asociación de Voluntarios CAM.

Igualmente, la Intranet incorpora, en el Portal de Calidad, una serie de manuales y procedimientos internos:

- MANUAL DE CONSEJOS DE BUENAS PRÁCTICAS.
- MANUAL DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.
- MANUALES DE PROCEDIMIENTOS:
 - ▶ PROGRAMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.
 - ▶ PROCEDIMIENTO DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES.
 - ▶ REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS.
 - ▶ GESTIÓN DE RESIDUOS.
 - ▶ COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTAL.
 - ▶ SENSIBILIZACIÓN, FORMACIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL (PLAN DE ACOGIDA DE NUEVO PERSONAL).
 - ▶ REVISIÓN DEL SISTEMA MEDIOAMBIENTAL.
 - ▶ AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.
 - ▶ GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

PRINCIPALES IMPACTOS DE NUESTRA ACTIVIDAD

La energía eléctrica y el papel son los consumos más relevantes.

Consumos más significativos realizados en los centros certificados:

■ Consumos	2005	2004
Energía	11.027.063 kw	11.119.640 kw
Agua	39.609 m3	38.624 m3
Folios A4	17.509.670	19.838.901
Tóners y cartuchos de impresión	4.759	5.760

El consumo de energía eléctrica en el 2005 de todos los centros de la Caja, incluidos los de la Obra Social asciende a 44.742.563 Kwh. El consumo de agua de nuestras oficinas asciende a 37.200 m³ (cuantificación efectuada a través de muestreo).



ACTUACIONES DESTACADAS PARA CORREGIR LOS IMPACTOS

- Todas las instalaciones de la Caja disponen de un control automático y programado de los sistemas de climatización e iluminación, utilizándose en determinadas zonas detectores de presencia para el encendido automático de luces. Los sistemas de climatización utilizan el enfriamiento por aire exterior, lo que incide en la disminución del consumo eléctrico en los sistemas de refrigeración.
- Todos los aseos disponen de dispositivos de bajo consumo de agua.
- Utilización de papel 100% reciclado en todos los impresos publicitarios y de papel libre de cloro en los impresos corporativos.

Toneladas de papel no utilizadas por el cambio a nuevas tecnologías

2005	2004
455	402

- Las 455 toneladas de papel no utilizados, que equivalen a 90 millones de páginas, superan el objetivo que nos fijamos en 2005 de no utilización de 82 millones de folios impresos de papel, consecuencia de un conjunto de acciones entre las que destacamos:
 - La eliminación del uso de papel en extractos de clientes al ser facilitados vía teléfono o Internet, que ha supuesto la no impresión de 30 millones de páginas.
 - La digitalización de listados del ordenador, eliminando 15 millones de páginas.
 - La digitalización de expedientes en papel por 2 millones de páginas.
 - La microfilmación de listados por 43 millones de páginas.

En cuanto a los residuos, cabe destacar lo siguiente:

* Datos del total de la entidad.

Residuos

	2005	2004
Toneladas papel recogido *	718	486
Tóners y cartuchos de impresión *	2.578	3.032
Tubos fluorescentes	1.810	2.388

* Datos del total de la entidad.





- Todos los centros de la Caja disponen de envases de recogida de papel confidencial, para su destrucción y posterior reciclado por gestores autorizados.
- Los tóners utilizados se entregan a la casa proveedora o a un gestor autorizado para su tratamiento, al igual que los residuos procedentes del mantenimiento general de edificios, como tubos fluorescentes, aceites usados o los residuos biosanitarios procedentes de los servicios médicos.

Control de las emisiones contaminantes:

- Se está trabajando para reducir y eliminar las emisiones de gas refrigerante HCFC (gas que agota la capa de ozono estratosférico). En 2005 se han iniciado los trabajos de sustitución de las enfriadoras generales en los edificios de Oscar Esplá y Agua Amarga, estando previsto continuar en 2006 con este proceso en otros edificios.
- Existen programas de mantenimiento preventivo para comprobar el estado de los equipos y el control de emisiones de gases, dentro de los límites legales.
- Los sistemas que pueden producir ruido o vibraciones se encuentran en recintos cerrados e insonorizados en los casos necesarios, disponiendo de las correspondientes estructuras antivibratorias.

2. EDUCACIÓN MEDIOAMBIENTAL

FORMACIÓN EN VALORES

Los Centros Educativos del Medio Ambiente CAM, los CEMACAM, están enfocados a la formación en valores sociales y medioambientales. Profesores y alumnos trabajan en sus aulas ubicadas en parajes naturales y dotadas de todos los elementos necesarios para la experimentación y formación docente.

El Capítulo CAM y la Sociedad ofrece información detallada del conjunto de Programas escolares de educación medioambiental.



3. SENSIBILIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN

ACCIONES QUE MOVILIZAN

El Capítulo CAM y la Sociedad recoge el conjunto de proyectos destinados a poner a disposición de la sociedad experiencias, programas, obras y actividades, con el fin de informar y procurar su participación.



4. ACTUACIONES

EL COMPROMISO TANGIBLE

GESTIÓN MEDITERRÁNEA DEL MEDIO AMBIENTE, S.A. (MEDYMED)

MEDYMED es una Ingeniería de Aguas y Medio Ambiente perteneciente al Grupo CAM, estructurada en tres divisiones perfectamente diferenciadas:

1. División de Divulgación Medioambiental.

2. Laboratorio de análisis y actividad científica.

Dispone de dos laboratorios de análisis físico-químicos y microbiológicos, mediante convenios con las universidades de la provincia de Alicante, homologados por el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Medio Ambiente, así como por los organismos de Cuenca (Confederaciones Hidrográficas) con la máxima clasificación (Grupo 3).

3. División de Ingeniería.

Compuesta por ingenieros superiores, técnicos y licenciados en diversas ramas científicas, que realizan proyectos de ingeniería de aguas y medio ambiente.

En 2005, Medymed ha obtenido la certificación ISO 9001 de Calidad e ISO 14.001 de Gestión Ambiental, otorgadas por AENOR.



APOYO A LA ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL DE LAS EMPRESAS

La Memoria de Responsabilidad Social del año anterior, concretaba objetivos para 2005 en el terreno del Medio Ambiente, indicando:

“La CAM hará especial hincapié durante 2005 en la formación y sensibilización en Energías Renovables y en las actividades relacionadas con el agua, orientadas a concienciar a todos los ámbitos de la sociedad de su escasez y de la necesidad de racionalizar su consumo.”

En este sentido, la Caja ha centrado una de sus líneas de actuación en promover la sensibilización ambiental de las empresas, favoreciendo programas, herramientas y líneas de financiación que faciliten el desarrollo de una estrategia medioambiental coherente con sus objetivos.

En el marco del Programa CAM ENERGÍA, se contempla la realización de cursos y jornadas específicos dirigidos a Pymes y Ayuntamientos que incluyen las ayudas económicas que ofrece la CAM tanto para investigación como para la instalación de sistemas de energías renovables, respetuosos con el medio ambiente.

En el Capítulo CAM y sus Clientes, se informa de las líneas de financiación preferente en materia medioambiental, así como de la herramienta on line que la Caja ha puesto a disposición de las Pymes, denominada EVIDENCIAS ECOIURIS, que permite:

- ▶ Acceder a los requisitos legales que en materia de Medio Ambiente afecten a cada centro de trabajo.
- ▶ Preparar la documentación que se debe poseer para acreditar el cumplimiento de los requisitos legales.
- ▶ Ayudar a controlar el estado de las gestiones y avisar por e-mail de los cambios en la normativa.
- ▶ Acceder a los textos legales comunitarios, estatales y autonómicos.
- ▶ El servicio es, además, imprescindible para todas aquellas organizaciones que quieran implantar o hayan implantado un sistema de gestión medioambiental a través de la Norma ISO 14000 o el Reglamento EMAS.

LIFE CONFEMADERA

La Caja y la Confederación Española de Empresarios de la Madera (CONFEMADERA) han renovado en 2005 el convenio de colaboración, con el objetivo de promover el desarrollo y consolidación de la Estrategia Mediambiental del Sector Español de la Madera. En colaboración con las empresas del sector, el acuerdo promueve la elaboración de planes de reducción ambiental y un aumento de la seguridad laboral. Además, el programa potencia el uso de las nuevas tecnologías en el sector industrial.

El Convenio incluye un sistema modular *on line* que permite la gestión de residuos y tiene como finalidad ayudar a las Pymes españolas del sector de la madera y el mueble en el cumplimiento de sus obligaciones ambientales.

El presupuesto total del proyecto "Life Confemadera" asciende a 280.000 euros, de los cuales la Caja cofinancia el desarrollo modular *on line* aportando 90.000 euros para realizar el proyecto.

Complementariamente, la Caja ha abierto una línea especial de financiación a Confemadera y sus asociados, que permite financiar hasta el 70% de los proyectos de inversión en nuevos activos productivos que vayan a suponer mejoras sustanciales en los tratamientos medioambientales, entre los que se contemplan: sistemas de depuración de aguas residuales, acondicionamiento de cabinas de pintura, pequeña maquinaria destinada a la recuperación o reducción de residuos (destiladores de disolventes, compactadoras, enfardadoras, etc.), instalaciones para fuentes de energías alternativas, u obras menores de acondicionamiento de instalaciones para almacenamiento de materias primas con riesgo específico (pinturas, barnices, disolventes, etc.)





INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN

► El programa de ayudas a la investigación CAM concedió **8 Becas Predoctorales** a estudiantes de universidades de nuestro entorno que presentaron proyectos sobre el agua y energías renovables. El 27 de diciembre de 2005 tuvo lugar en Alicante el I Encuentro de Becarios CAM Predoctorales, que congregó a 12 jóvenes beneficiarios de las ayudas en las convocatorias 2003 y 2004.


► El **Centro de Investigación medioambiental CAM-UMH**, cuyas líneas de investigación se centran básicamente en el estudio del suelo y el agua, fomenta la formación de jóvenes investigadores mediante becas y ayudas establecidas por la CAM, con el apoyo del profesorado experimentado del Departamento de Agroquímica y Medio Ambiente del Campus de Elche.

► El **Master Universitario en Planificación y Gestión de Recursos Hídricos**, tiene como finalidad la formación de especialistas en esta materia.

Señalar, asimismo, que la Caja ha patrocinado junto con el Ministerio de Educación y Ciencia y la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia de la Generalitat Valenciana, la exposición "El valor de lo desconocido", que ha dado a conocer los trabajos de investigación que está desarrollando el Institut D'Ecología sobre el litoral mediterráneo.

PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO AMBIENTAL

VOLCAM es nuestro programa de ayudas al voluntariado ambiental dirigido a asociaciones, fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.



5. PROVEEDORES

CUESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS

La CAM ha desarrollado dos procedimientos directamente relacionados con proveedores, dentro de su Sistema de Gestión Medioambiental.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS MEDIOAMBIENTALMENTE CORRECTAS

Por el que se define la metodología y responsabilidades para llevar a cabo compras medioambientalmente correctas, tanto de productos como de servicios, al mismo tiempo que se asegura que los materiales o equipos comprados y los servicios subcontratados cumplen con los requisitos especificados.

El procedimiento incluye criterios ambientales en cada uno de los factores (económicos, de servicio y sociales) que integran la gestión de compras, primando las que son más respetuosas con el medio ambiente.

Con ello, se pretende cumplir con los requisitos legales aplicables en materia de medio ambiente, velar por el desarrollo sostenible, servir de ejemplo ante nuestros clientes, proveedores y sociedad en general, en el comportamiento respetuoso con el medio natural y velar por la mejora del medio ambiente, el bienestar y la salud de las personas.

En 2005, se ha superado el objetivo de conseguir que un mínimo del 18% del total de compras de productos de oficina de la Entidad, cumplan con los criterios medioambientales definidos por la Caja.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL DE PROVEEDORES

Define la metodología y responsabilidades para llevar a cabo la evaluación medioambiental inicial y continuada de los proveedores de la Caja de Ahorros del Mediterráneo con el fin de verificar su aptitud para suministrar materiales, equipos o servicios respetuosos con el medio ambiente.



RESPONSABILIDAD
S O C I A L
C O R P O R A T I V A
2 0 0 5

▲
A N E X O



ANEXO

CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

La Memoria de RSC correspondiente al año 2005, es el segundo documento anual que publica la CAM, dando cuenta de sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Al igual que la primera Memoria de RSC del ejercicio 2004, publicada en la página web www.cam.es, abarca el conjunto de actividades, productos y servicios de la Entidad Caja de Ahorros del Mediterráneo, si bien, en algunos capítulos se ha considerado de interés incluir información sobre el Grupo CAM.

Para la elaboración de esta Memoria la Caja ha tenido en cuenta las normas legales vigentes y las directrices y recomendaciones propuestas en la Guía 2002 del Global Reporting Initiative (GRI), dando respuesta a la mayoría de los indicadores centrales, como seguidamente se podrá apreciar. También se incorpora un detalle con la correspondencia de los compromisos del Pacto Mundial con los Indicadores GRI.

En el proceso de recopilación de la información se ha implicado a los Directivos responsables de las principales áreas de la Caja y a sus equipos.



LISTADO DE INDICADORES GRI

Claves	Capítulo /documento
M	Memoria RSC - Carta del Presidente
1	Memoria RSC - Capítulo 1 CAM y la Responsabilidad Social Corporativa
2	Memoria RSC - Capítulo 2 Identificación CAM
3	Memoria RSC - Capítulo 3 Gobierno Corporativo CAM
4	Memoria RSC - Capítulo 4 CAM y sus clientes
5	Memoria RSC - Capítulo 5 CAM y sus empleados
6	Memoria RSC - Capítulo 6 CAM y la Sociedad
7	Memoria RSC - Capítulo 7 CAM y sus proveedores
8	Memoria RSC - Capítulo 8 CAM y el Medio Ambiente
MOS	Memoria Obra Social 2005
I.A.	Informe Anual 2005
n.d.	No disponible
n. a	No aplicable

GRI	Indicador	Clave	MRSC pág.	Informe Anual pág.
	Visión y Estrategia			
1.1	Visión y estrategia de la Organización respecto al desarrollo sostenible	M, 1	6-7, 12-15	
1.2	Declaración del Presidente	M	6-7	
	Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la Organización	2 - I.A.	23-24	14
2.2	Principales productos y/o servicios	2 - I.A.	26	49-50
2.3	Estructura operativa	2 - I.A.	24, 40	24-28
2.4	Descripción de los principales departamentos, filiales y empresas conjuntas	2 - I.A.	27-28, 40	24-28, 46-47, 76-78
2.5	Países en los que opera	2 - I.A.	24	48
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica	3 - I.A.	33	14
2.7	Naturaleza de los mercados	2 - I.A.	24	55-56, 128
2.8	Magnitud de la organización	2 - I.A.	25	49-51, 107-108, 142-149
2.9	Partes interesadas	1 - 3	12-13	35
	Alcance del Informe			
2.10	Personas de contacto para temas relacionados con la memoria	1	19	
2.11	Periodo cubierto por el informe	Año 2005		
2.12	Fecha del informe previo	Año 2004		
2.13	Cobertura del informe	Anexo	133	
2.14	Cambios significativos respecto al informe previo	2	25	39-40
2.15	Bases para elaborar informes de filiales y empresas conjuntas	n.a. (no es memoria de empresas conjuntas)		
2.16	Reformulación de información de informes previos	2	25	39
	Perfil de la memoria			
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI	Anexo	133	
2.18	Criterios contables de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales	I.A.		74-76, 81-90, 126
2.19	Cambios en los métodos de cálculo de la información clave respecto a años anteriores	I.A.		79-81, 39-40
2.20	Políticas y medidas internas de garantía de la información presentada	Anexo	133	
2.21	Políticas y medidas orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto	n.a. (no se ha realizado un proceso de verificación externo)		
2.22	Medios de acceso a información adicional	www.cam.es		
	Estructura de Gobierno			
3.1	Estructura de gobierno y principales comités dependientes de la junta directiva	3	34-35	
3.2	Porcentaje de la junta directiva formada por consejeros independientes	100%		
3.3	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias	3	36-40	
3.4.	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales	3 6 - 8, I.A.	41-44, 110, 122, 124	125-127, 132-141
3.5	Remuneración directiva y consecución de los objetivos	5	71	125
3.6	Estructura de la organización para la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas ambientales y sociales	3, I.A.	34, 39-44	24-28, 185
3.7	Declaración de la misión, valores y códigos de conducta	2	23, 33	
3.8	Mecanismos de comunicación de los accionistas	n.a. (por su naturaleza jurídica)		
	Compromiso con las partes interesadas			
3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas	1	12, 13, 16, 18	
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas	1-4-5-6	18, 63-64, 80-81, 110	
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas	4-6	64, 110	
3.12	Empleo de la información obtenida	4-6	49, 64, 110, 55-61	
	Políticas globales y sistemas de gestión			
3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta	3- I.A.	41-44	50, 132-141, 82-84
3.14	Compromisos voluntarios de tipo económico, ambiental o social	1-6-8	14-16, 90-109,	108, 126-127
		I.A. - MOS	120-131	
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales, y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales	M	6-7	
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por la organización	1-4-5-7-8	13-18, 49, 62-64, 71, 86, 114, 122-124	
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos indirectos	1- 7-8	13-18, 116, 126-129	
3.18	Principales decisiones tomadas durante el Periodo de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	n.a.		
3.19	Programas y procedimientos de desempeño económico, ambiental y social	Todo el informe de RSC y de MOS		
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	1-4-6-8	19, 50, 63, 122, 127	

GRI	Indicador	Clave	MRSC pág.	Informe Anual pág.
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
EC1	Ventas Netas	2 - I.A.	25	50-51, 148, 122
EC2	Desglose geográfico de mercados	2 - I.A.	24	48
EC3	Coste de compras	7	115	50-51, 148, 122
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	100%		
EC5	Gastos salariales por países	I.A.	124	
EC6	Proveedores de capital	I.A.		50, 110-114, 131
EC7	Ganancias retenidas al final del periodo	I.A.		179
EC8	Impuestos pagados por países	I.A.		149, 106, 128-129
EC9	Subsidios y subvenciones recibidas	IA No se ha recibido ningún subsidio		
EC10	Donaciones a Comunidad, Sociedad Civil u otros grupos	6 - MOS	94 a 102 y MOS: 156-157	
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL				
EN1	Consumo total de materias primas (excepto agua)	8	124	
EN2	Porcentaje de materias primas que son residuos	n.a.		
EN3	Consumo directo de energía	8	124	
EN4	Consumo indirecto de energía	n.d		
EN5	Consumo total de agua	8	124	
EN6	Localización y tamaño de terrenos en propiedad, alquiler o gestionados ubicados en entornos ricos en biodiversidad	n.a.		
EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad	n.a.		
EN8	Emisiones de gases de efecto invernadero	n.d.		
EN9	Emisiones de sustancias reductoras de la capa de ozono	8	126	
EN10	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas	n.a.		
EN11	Cantidad total de residuos	8	125	
EN12	Vertidos al agua de importancia	n.a.		
EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles	n.a.		
EN14	Impactos medioambientales significativos de los principales productos y servicios	n.a.		
EN15	Porcentaje de productos recuperados	n.a.		
EN16	Episodios y multas asociadas a incumplimientos de temas ambientales	No se han registrado incumplimientos		
EN17	Iniciativas de utilización de energía renovable	8 MOS	122,128-129 y MOS:16,23 y MOS:46-47	
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
Prácticas Laborales				
LA1	Datos laborales	5	68, 69, 70	
LA2	Número de nuevas incorporaciones. Descripción del proceso de selección	5	72	
LA3	Porcentaje de empleados bajo convenio o con representación sindical	5	(100%), 81	
LA4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados	5	78, 81	
LA5	Prevención de riesgos laborales	5	85, 86	
LA6	Descripción del comité de salud y seguridad	5	87	
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales	5	70	
LA8	Políticas o programas (en el trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA	n.d. (no existe política específica)		
LA9	Horas de formación	5	70, 76	
LA10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades	5	74-75, 83, 70-72	
LA11	Composición de la alta dirección y los órganos de decisión	3	35 a 41	
Derechos Humanos				
HR1	Políticas y procedimientos referentes a derechos humanos	3	6-8, 12, 33	
HR2	Muestra de que se tienen en consideración los derechos humanos a la hora de la toma de decisiones	3 - 7	33,103,114	
HR3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos en la cadena de suministros y proveedores, sistemas de seguimiento y sus resultados	n.d.		
HR4	Relación pormenorizada de las Políticas y procedimientos para evitar la discriminación en las operaciones	4 - 5 - I.A.	50, 55-61, 71	35, 53, 56, 127, 133
HR5	Análisis de la política de libertad de asociación	5	81	
HR6	Rechazo del trabajo infantil	M	6-8	
HR7	Rechazo de trabajo forzoso y obligatorio	M	6-8	



GRI	Indicador	Clave	MRSC pág.	Informe Anual pág.
Sociedad				
SO1	Políticas para gestionar impactos en comunidades afectadas por la actividad	4 - 6	49-52, 55 59, 93-94, 104	
SO2	Políticas de gestión para el control de la corrupción y el soborno	3	41-44	
SO3	Políticas y procedimientos para gestionar las relaciones con los partidos políticos y las contribuciones a las campañas	n.d.		
Responsabilidad del producto				
PR1	Salud y seguridad durante la utilización de productos y servicios	4	50-53	
PR2	Etiquetado e información sobre los productos	4	53, 54	
PR3	Políticas y procedimientos relacionados con el respeto a la privacidad	3	43	

INFORMACIÓN SOBRE LOS INDICADORES NO DISPONIBLES (N.D.)

Indicador	Información
EN4	El sistema de información no captura este indicador ambiental. Tenemos prevista incorporación en 2006 conforme al protocolo técnico de energía del GRI (2002) basado en datos de la IEA (2001).
EN8	El sistema de información no captura este indicador ambiental. En 2006 lo censaremos para su incorporación
HR3	En 2006 se incorporará en la política de proveedores y en los manuales de procedimiento los criterios de valoración y seguimiento de derechos humanos, en línea con nuestro compromiso de adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
SO3	Competencia exclusiva del Consejo de Administración. No existe delegación alguna para aprobación de operaciones. Rendimos información en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, publicado en la web.

Dentro de nuestro compromiso de Responsabilidad Social Corporativa, se encuentra continuar mejorando la información que aportamos a los grupos de interés a través de este informe, progresando en el grado de información que ofrecemos relativos a los indicadores G.R.I.

INDICADORES GRI QUE TIENEN CORRESPONDENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL GLOBAL COMPACT O PACTO MUNDIAL.

Derechos Humanos

- | | |
|--|--------------------|
| 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, dentro de su ámbito de influencia. | HR1, HR2, HR3, HR4 |
| 2. Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos | HR2, HR3 |

Normas laborales

- | | |
|--|-----------------|
| 3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva | HR5, LA3, LA4 |
| 4. Apoyar la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | HR7 |
| 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil. | HR6 |
| 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo. | HR4, LA10, LA11 |

Medio ambiente

- | | |
|--|----------|
| 7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. | EN1-EN16 |
| 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. | EN1-EN16 |
| 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. | EN17 |

Lucha contra la corrupción

- | | |
|---|-----|
| 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. | SO2 |
|---|-----|



CAM

**Caja de Ahorros
del Mediterráneo**