



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2009

Mensaje del Presidente	3
1. PRINCIPALES AVANCES EN RSC.....	6
2. DATOS Y CIFRAS DE 2009.....	15
3. ASÍ SOMOS.....	20
4. LOS CLIENTES.....	49
5. LAS PERSONAS.....	80
6. MEDIOAMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD.....	122
7. SOLIDARIDAD Y DESARROLLO SOCIAL.....	143
8. PROMOCIÓN DE LA RSC.....	158
9. COMPROMISOS 2010.....	174
10. PRINCIPIOS Y PROCESOS DE ELABORACIÓN DEL INFORME.....	176
Anexo I: INFORME DE VERIFICACIÓN.....	184
Anexo II: ÍNDICE GRI.....	187



Mensaje del Presidente

Por sexto año consecutivo, presentamos nuestro informe anual de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2009 en el que destacamos los aspectos relevantes del ejercicio, el grado de cumplimiento de los objetivos que nos fijamos y los nuevos compromisos de futuro, siempre considerando a nuestros principales grupos de interés: clientes, empleados y sociedad.

Durante 2009 Caja Mediterráneo ha reforzado su nivel de solvencia, implantado iniciativas para optimizar la gestión global del riesgo e intensificado el vínculo con sus clientes a través del Plan Contacta. Hemos mantenido nuestro tradicional nivel de compromiso con la sociedad y, al mismo tiempo, hemos desarrollado líneas específicas para mitigar los efectos del actual entorno económico, en especial en lo que atañe a la oferta de productos y servicios destinados a los colectivos más afectados.

Nuestras líneas de actuación se han dirigido a reforzar el apoyo financiero a empresas y particulares. Este esfuerzo se ha concretado en las más de 176.000 operaciones de crédito por importe de 9.762 millones de euros concedidas a nuestros clientes, que sitúan el crédito gestionado en 57.659 millones de euros. Además, Caja Mediterráneo ha puesto en marcha un conjunto de medidas destinadas a clientes particulares afectados por dificultades económicas temporales, con el objetivo de facilitar el pago de las cuotas de sus préstamos hipotecarios.

De forma complementaria, la Obra Social de la Caja ha invertido más de 69 millones de euros el año pasado, dando prioridad al área de solidaridad mediante los programas CAM Encuentro, CAM Integra y CAM Mujer. Además, se ha mantenido el compromiso con el medio ambiente en los temas de agua, ahorro energético y cambio climático.





Este compromiso solidario es compartido de forma directa por más de 1.450 empleados miembros de la Asociación de Voluntarios CAM, que participan en programas diseñados y gestionados por ellos mismos tales como la Despensa Solidaria, los Talleres de Integración Social o los diversos Proyectos de Cooperación Internacional.

La apuesta de Caja Mediterráneo por extender la filosofía de la Responsabilidad Social Corporativa tiene también su reflejo en la continuidad del Foro de Empresarios, con 86 jornadas de divulgación de la RSC, que ha contado con 1.782 asistentes y la participación directa de más de 34 empresas en 69 proyectos cofinanciados con la Fundación Rose Caja Mediterráneo.

Como en años anteriores, el presente Informe, que ha sido verificado por auditores externos, se enmarca dentro del compromiso de la Caja con los principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas suscrito en 2005. El Informe, que se ha elaborado siguiendo el estándar internacional GRI G3 y cuenta con la máxima calificación A+ de Global Reporting Initiative, complementa el Informe Anual de CAM así como el de su Obra Social. Nuestra intención es que resulte de utilidad para conocer con más detalle el desempeño de la Entidad.

Afrontamos el ejercicio 2010 con la convicción de que nuestras acciones en Responsabilidad Social Corporativa permiten mejorar nuestra gestión empresarial, a la vez que contribuyen al desarrollo sostenible. En este sentido, la reciente incorporación de CAM en 2010 al índice bursátil FTSE4GOOD IBEX, integrado por empresas cotizadas reconocidas por sus buenas prácticas empresariales, supone una satisfacción y una muestra del renovado compromiso de nuestra Entidad por la gestión responsable.



1 PRINCIPALES AVANCES RSC

1.1 Innovación y compromiso.....	6
1.2 Cambio climático y sostenibilidad.....	9
1.3 Comunicación y participación.....	11
1.4 Confianza y responsabilidad.....	13
1.5 Compromiso y solidaridad.....	14





1.1 Innovación y compromiso

• La Fundación ROSE Caja Mediterráneo

Constituida el 31 de Marzo de 2009, inició sus actividades con el objetivo de impulsar y desarrollar la RSC en el ámbito empresarial, a través de la financiación conjunta de actuaciones solidarias y medioambientales con nuestros clientes empresa.



Fundación
ROSE
CajaMediterráneo



CUOTAS PARTICIPATIVAS
CAM es la primera Caja de Ahorros
en abonar un dividendo

- Dividendo a cuenta de 0,071€ por cuota
- Rentabilidad por dividendo del 2,7%
- Revalorización del 4,46% en 2009

• Las Cuotas Participativas CAM

Las Cuotas Participativas CAM fueron premiadas en la categoría: "Mejor Producto Financiero" en la segunda edición de FORINVEST, la feria de las finanzas.



La estrategia de comunicación de la salida a Bolsa de Caja Mediterráneo se ha alzado con un International Stevie Award, en la categoría Investor Relations Program of the Year. De esta forma, sumamos este galardón al European Excellence Award, conseguido en 2008 por la emisión de Cuotas.



- **Oferta de productos adaptadas a las necesidades de nuestros clientes**

→ Soluciones para Pymes

ACCESO AL CRÉDITO: 13.792 operaciones realizadas en 2009 a través de las líneas de financiación que CAM tiene con el ICO (Instituto de Crédito Oficial).

→ Soluciones para Particulares

HIPOTECA SOLUCIÓN 1 e HIPOTECA SOLUCIÓN 100: 11.847 operaciones realizadas por un importe de más de 971,5 millones de euros.

PRÉSTAMOS REESTRUCTURA: 3.932 operaciones realizadas por más de 41 millones de euros.

La gama de productos reestructura diseñada en 2009 complementa nuestra oferta de productos dirigida a particulares, con el objetivo de facilitar un ajuste de las cuotas a su nueva situación.





1.2 Cambio climático y sostenibilidad

- **Programa de ahorro y eficiencia energética para PYMES**

CAM y UNIÓN FENOSA mediante el portal www.ahorramosenenergia.com facilitan a las Pymes que puedan realizar su autodiagnóstico energético.



- **Ecología, medio ambiente y cambio climático**

Ciclo de Conferencias que mensualmente y a lo largo del 2009, ha contado con la presencia de expertos tales como José Bové, Riccardo Petrella, François Houtard, Joan Martínez Alier, Mario Soares y Danielle Mitterrand.

- **Implantación de una herramienta de autodiagnóstico ambiental en PYMES**

Es un servicio CAM-COEPA de asesoramiento, en el que 167 empresas realizaron su autodiagnóstico ambiental.



Ecología, medio ambiente y cambio climático



- **Reducción de la Huella de Carbono**

A partir del 3er. trimestre de 2009 toda la energía eléctrica consumida por CAM en su red de oficinas de España e instalaciones de servicios centrales, procede de fuentes de energía renovable, es 100% Energía Verde.



- **Compensación de Emisiones de CO₂**

La compensación de las emisiones CO₂ producidas por los viajes de trabajo en avión y tren, se realiza todos los años mediante la plantación de 500 árboles en la Sierra de Crevillent.



El 28 de marzo de 2009, CAM se sumó al apagón planetario



1.3 Comunicación y participación

- **Jornadas de divulgación de la RSC para empresarios**

La CAM ha organizado 86 jornadas de RSC para empresarios en todas las Comunidades Autónomas de España, con el objetivo de divulgar los principios de RSC entre las empresas, en las que han participado 1.782 personas.

Los aspectos de Igualdad y Conciliación en la empresa fueron abordados de manera específica en 21 de dichas jornadas, que contaron con 447 asistentes.

JORNADA

ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PYMES
PASOS SENCILLOS Y REGLAS PRÁCTICAS

2 de diciembre de 2009
De 09.00 a 14.00 h.
CEMACAM Torre Guil

UNIVERSIDAD DE MURCIA
Cátedra de Economía Social
Universidad de Murcia - Caja Mediterráneo

CORRECAJA de la CRUZ
año santo 2010

CEMACAM
Torre Guil - Murcia
CENTRO EMPRESARIAL
DE MURCIA

CAM
Caja Mediterráneo



• Cátedra de Trabajo Autónomo

La Cátedra Caja Mediterráneo-ATA-Universitat de València sobre Trabajo Autónomo, tiene como objetivo impulsar el estudio y análisis de las cuestiones sociales, económicas y jurídicas relacionadas con el trabajo autónomo, sus problemas, necesidades, impacto social y potenciación.



• Nuevo portal de Calidad interactivo

- 36 Equipos de mejora continua.
- 30 Foros de calidad.
- 323 Sugerencias.
- 89 Artículos.





1.4 Confianza y responsabilidad

- **Marco de Cumplimiento e Integridad**

En 2009 se publicó en la intranet corporativa el documento que contiene los compromisos que en materia de cumplimiento e integridad todas las personas que formamos parte del Grupo CAM tenemos la obligación de conocer y cumplir.

Dicho documento contiene a su vez casos prácticos y preguntas frecuentes que pueden producirse en la operatoria habitual.



- **Observatorio Mediterráneo de Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana**

Su principal objetivo es informar a la sociedad e instituciones valencianas de la situación de los derechos humanos en el mundo. En 2009, centró sus trabajos en analizar las consecuencias de la ausencia de registro de nacimiento en niños menores de cinco años que se producen en los países menos desarrollados, especialmente en las áreas rurales.





1.5 Compromiso y solidaridad

• La Asociación de Voluntarios CAM

- **1.488 socios**, empleados de CAM y su Grupo de Empresas.
- **84 acciones** solidarias y medioambientales.
- Participación directa de **2.902 voluntarios**, empleados, familiares y colaboradores.



• Objetivo 10.000

Plantación durante el 2009 de 8.536 árboles, todos ellos de especies forestales autóctonas, para colaborar en la compensación de CO₂.

• Despensa Solidaria

Para atender a familias con carencias básicas.



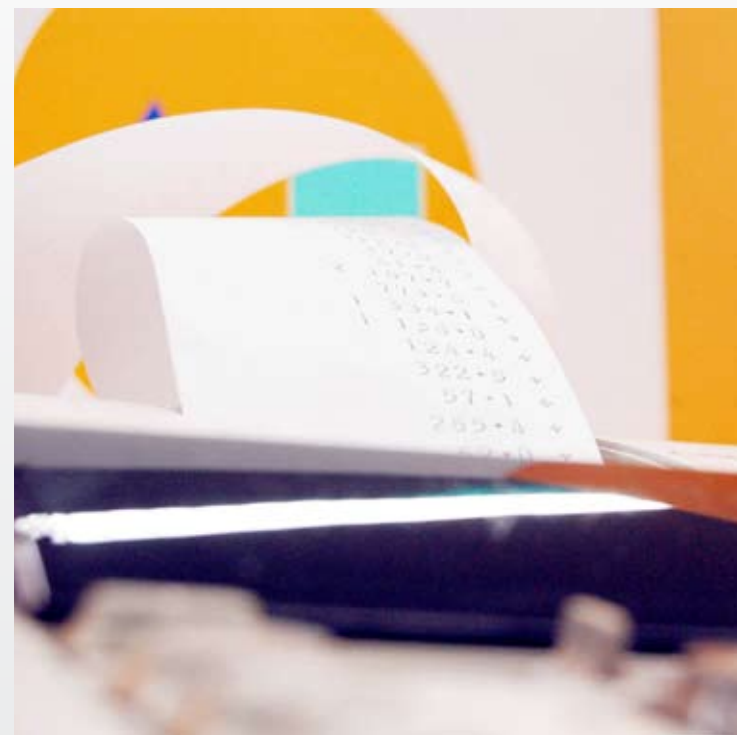
2 DATOS y CIFRAS de 2009 (*)

2.1 Estructura de solvencia.....16

2.2 Cuotas participativas.....17

2.3 Principales magnitudes.....18

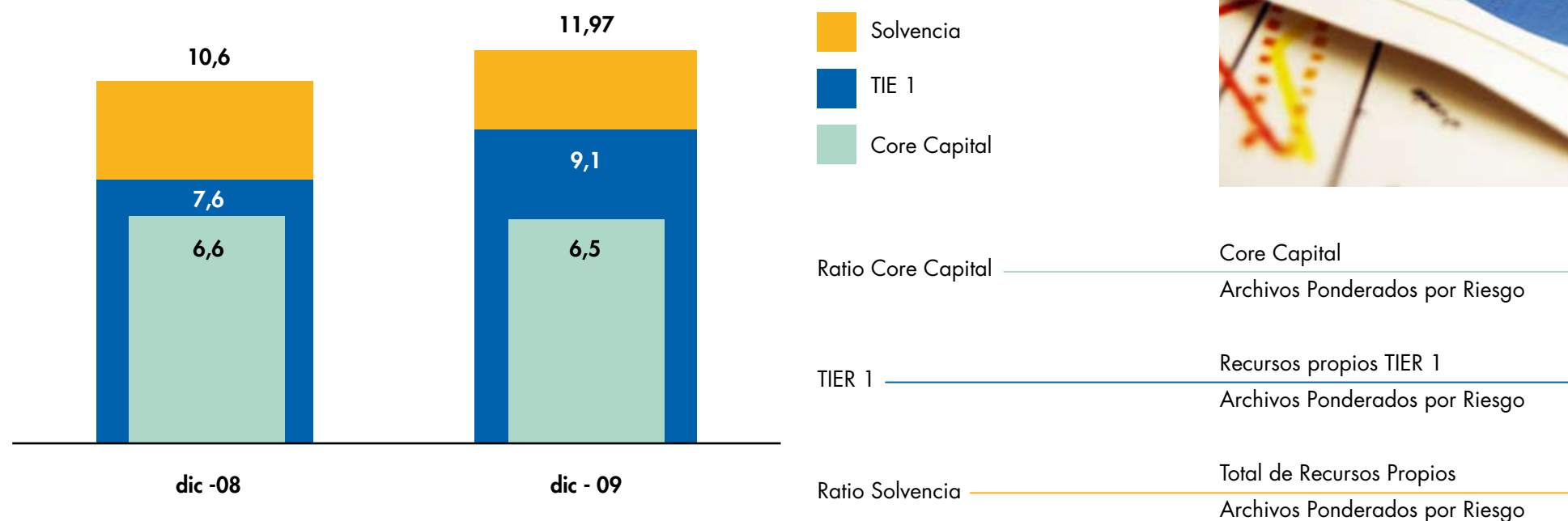
* Las cifras son de Grupo CAM.





2.1 Estructura de solvencia

- El coeficiente de solvencia se sitúa en 11,97%, 1 punto porcentual más que hace un año.
- Mejora de la estructura de solvencia.
 - ▲ Tier 1 de 9,1% puntos porcentuales por encima del 2008.
- El exceso de recursos propios sobre requerimientos mínimos supera los 1.750 M€, el 42%.



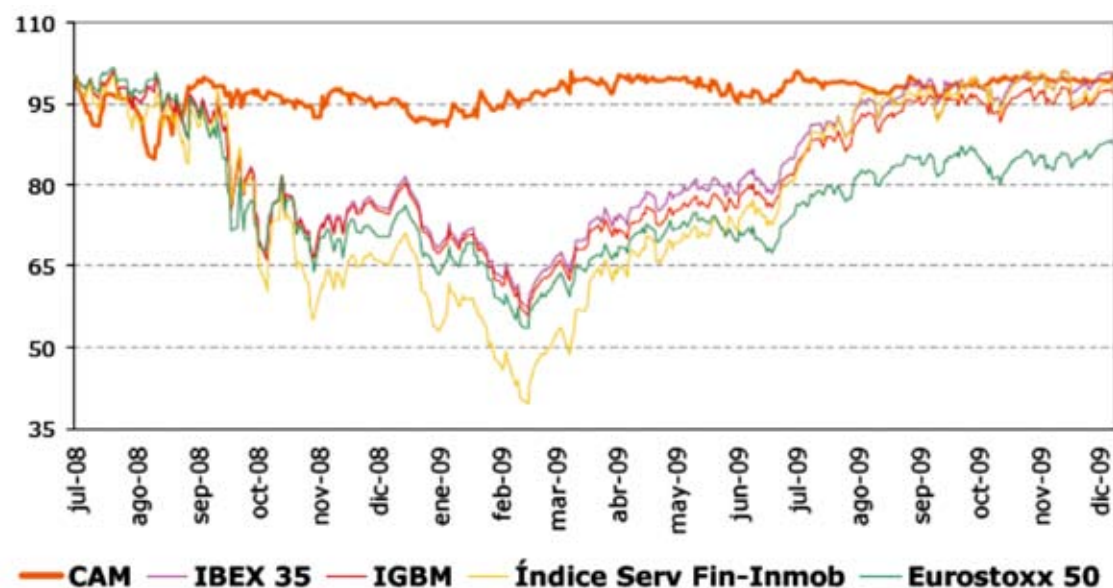
The Banker situó a CAM entre los 150 primeros puestos del ranking mundial de solvencia de las entidades financieras.



2.2 Cuotas participativas (*)

- Revalorización de 4,46% en el ejercicio.
- Dividendo a cuenta de 0,071 euros por cuota.
- ▲ Rentabilidad por dividendo de 2,7%.

Evolución desde el inicio de la cotización



COTIZACIONES AL 23/07/2009			
IBEX 35	ANTER.	ULTIMO	VALOR
17.69	18.39	SANTANDER	11.58
13.90	14.30	SACYR VA	14.34
30.64	30.93	TELEFONIA	16.34
13.42	13.69	TELECINCO	8.71
3.68	3.74	UNION FE	14.16
4.16	4.21	ENDESA	27.71
139.50	142.95	BNE	23.96
11.93	12.31	OHL	20.03
6.44	6.61	ULTIMAS OPU	20.80
9.67	9.99	BAVIERA	10.10
7.70	7.88	REALIA	2.79
17.27	17.36	REYAL UR	8.45
47.47	50.15	SOLARIA	5.94
35.76	37.88	ALMIRALL	14.32
32.92	34.40	CRITERIA	3.68
32.15	32.55	CODERE	13.09
36.53	36.61	FLUIDRA	3.47
8.24	8.34	RENTA 4	7.20
1.60	1.65	ROVI	8.20
17.21	16.95	IB RENOV	4.16
29.29	29.88	MARTINSA	0.00
3.30	3.36	VERTICE	1.03



(*) www.bolsamadrid.es



2.3 Principales magnitudes

VALOR ECONÓMICO AÑADIDO (EVA)

Partidas (millones de €)	2009	2008 (1)	2007
Remuneraciones del trabajo	493,8	483,4	421,6
Fondo Obra Social	35,1	67,3	66,5
Beneficio Retenido	259,5	408,9	371,2
Amortizaciones	39,4	35,0	57,2
Impuestos	56,8	-38,4	169,3
Valor añadido en España	884,6	956,2	1.085,8
TOTAL %: Contribución al PIB	0,08	0,09	0,10

DATOS ECONÓMICOS (MILES DE €)

Partidas (miles de €)	2009	2008 (2)	2007
Beneficio antes de impuestos	322.170	387.127	602.843
Beneficio después de impuestos atribuido	203.413	390.367	385.738
Venta neta de productos y servicios	4.072.244	4.566.295	3.703.344
Ingresos procedentes de inversiones financieras	256.820	636.152	388.716
Venta de activos intangibles	12.799	28.070	4.249
Pagos a proveedores	211.755	219.612	279.722
Coste de materias primas y servicios	1.673.572	2.252.144	1.484.841
Otros gastos	73.077	121.493	124.344

(1) Datos de 2008 recalculados conforme a la nueva estructura de estados contables, que aplica a los datos de 2009.

(2) Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Contabilidad Nacional Trimestral de España. Base 2000 4º Trimestre.

**INVERSIONES EN LA COMUNIDAD (MILES DE €)**

	2009	2008	2007
Inversión Directa en Acción Social	51.303	48.301	38.820
Inversión Indirecta en Obra Social	17.823	18.958	27.642
TOTAL	69.126	67.259	66.462

SALARIO Y COMPENSACIONES (MILES DE €)

	2009	2008	2007
Salarios	357.759	328.106	296.059
Aportaciones y dotaciones para pensiones	23.796	24.541	21.814
Otras cargas sociales (1)	112.198	130.737	103.789
TOTAL	493.753	483.384	421.662

(1) Incluye cuotas Seguridad Social, remuneraciones basadas en instrumentos de capital y otros gastos de personal.

ÍNDICES Y RATIOS

	2009	2008	2007
ROE (%)	6,41	14,30	17,29
ROA (%)	0,27	0,53	0,55
Índice de morosidad (%)	4,89	3,96	0,69
Cobertura de activos dudosos (%)	68,88	50,06	201,02
Índice de eficiencia (%)	34,74	31,47	34,63
Coeficiente de solvencia (%)	11,97	10,54	11,68

3 ASÍ SOMOS

3.1 Caja Mediterráneo.....	22
3.2 Estructura del Grupo.....	23
3.3 La Red de Oficinas.....	24
3.4 Misión, Visión y Valores.....	25
3.5 Principios CAM de RSC.....	27
3.6 Cumplimiento de compromisos.....	29
3.7 Gobierno corporativo.....	32
3.8 Prácticas de Gobierno Responsable.....	37
3.9 Comunicación y Diálogo.....	39





10 países con presencia CAM

CAM y sus 35 sociedades dependientes conforman el Grupo CAM

99,11% Centros analizados sobre riesgos de fraude en 2009

Se dispone de dos ratings de agencias de calificación de riesgos de carácter internacional:
Moody's, Fitch Ratings

Más de 69 millones de euros destinados en 2009 a Obra Social

Incremento de un 44,05% respecto al ejercicio anterior del presupuesto de Solidaridad
y Desarrollo Social



3.1 Caja Mediterráneo

Caja Mediterráneo es una institución no lucrativa, de carácter benéfico-social, con personalidad jurídica propia e independiente, representación privada y duración ilimitada. Según establece el artículo 5.º de sus Estatutos, su función primordial consiste en la difusión de la práctica del ahorro, su captación y administración, destinando los excedentes líquidos obtenidos a constituir reservas para la mejor garantía de sus impositores, y a crear, sostener y auxiliar obras benéficas, sociales y culturales, siempre que su situación patrimonial y financiera lo permita.

Tiene su domicilio social en Alicante, calle San Fernando número 40, y su dirección en Internet es www.cam.es.

Fue constituida por escritura pública el día 23 de marzo de 1992, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de la Provincia de Alicante al tomo 1.358 general, folio 1, hoja A-9358, inscripción primera.

Su Número de Identificación Fiscal es el G03046562 y el correspondiente a su identificación para operaciones intercomunitarias es el ESG03046562. Está inscrita con el número 2090 en el Registro especial de Cajas de Ahorros del Banco de España y con el número 12 en el de Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma Valenciana.

Está integrada en la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros y es miembro de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Pertenece al Fondo de Garantía de Depósitos de Cajas de Ahorros.





3.2 Estructura del Grupo

Caja Mediterráneo y sus 35 sociedades dependientes forman el Grupo CAM. Bajo la dirección común de CAM, el Grupo desarrolla actividades en diversas áreas de negocio: financiera, inmobiliaria, seguros, pensiones, fondos de inversión, distribución comercial y otros servicios; siendo el peso de la actividad financiera el más relevante dentro del mismo.

SOCIEDADES DEL GRUPO CAM:

- Entidades de Crédito: CAM, EBN Banco de Negocios, S.A., Crédito Inmobiliario, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R. y Camge Financiera, E.F.C., S.A.
- Seguros, Pensiones y Servicios y Fondos de Inversión: en la que se encuadra la sociedad holding Gestión Financiera del Mediterráneo, S.A.U., que a su vez integra a Mediterráneo Mediación, S.A., Operador de Banca-Seguros vinculado, del Grupo CAM, Mediterráneo Seguros Diversos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., la sociedad Gestora de Fondos del Mediterráneo, S.A., S.G.I.I.C., la sociedad de valores Gestión de Activos del Mediterráneo, S.V., S.A., y a CAM-AEGON Holding Financiero, S.L., que a su vez ostenta la cualidad de accionista único de Mediterráneo Vida S.A.U. de Seguros y Reaseguros.
- Financieras: CAM International, CAM Global Finance, CAM Capital S.A.U., CAM Global Finance, S.A.U., CAM International Issues, S.A.U y CAM US Finance, S.A.U.
- Inmobiliarias y Constructoras: constituida por Hansa Urbana, S.A. y Mediterranean CAM International Homes, S.L.
- Inversión Empresarial: formada por G.I. Cartera, S.A., Cartera de Participaciones Empresariales C.V., S.L., Tinsor Cartera, S.L., Inversiones Cotizadas del Mediterráneo, S.L., Camge Holdco, S.L., Inversiones Ahorro 2000, S.A., Parque Tecnológico Fuente Álamo, S.A., Grupo Ausivi, S.L., Compañía Trasmediterránea, S.A., Murcia Emprende, S.C.R., S.A. , Liquidambar Inversiones Financieras, S.L. y Tenedora de Inversiones y Participaciones, S.L. que a su vez integra a Desarrollos y Participaciones Inmobiliarias 2006, S.L., Promociones e Inmuebles Blauverd Mediterráneo, S.L. y Mar Adentro Golf, S.L. 3ÍNDICE Informe de Gestión
- Otros Servicios y Distribución Comercial: Gestión Mediterránea del Medio Ambiente, S.A., Meserco, S.L.Unipersonal (cuyo accionista único es CAM-AEGÓN Holding Financiero, S.L.), Mediterráneo Servicios de Gestión Inmobiliaria, S.A., BEM del Mediterráneo, S.L., Sercacín, S.A., Administración y Proyectos MDT, S.A. de CV, Multiservicios Prácticos, S.A. de C.V. y Arrendamiento de Bienes Inmobiliarios del Mediterráneo, S.L.
- Servicios al Grupo: Fonomed Gestión Telefónica Mediterráneo, S.A., Tratamientos y Aplicaciones, S.L., Servicio de Recuperación de Créditos, S.A., y Tasaciones de Bienes Mediterráneo, S.A., que es socio, junto con GI Cartera, de Tabimed Gestión de Proyectos, S.L.

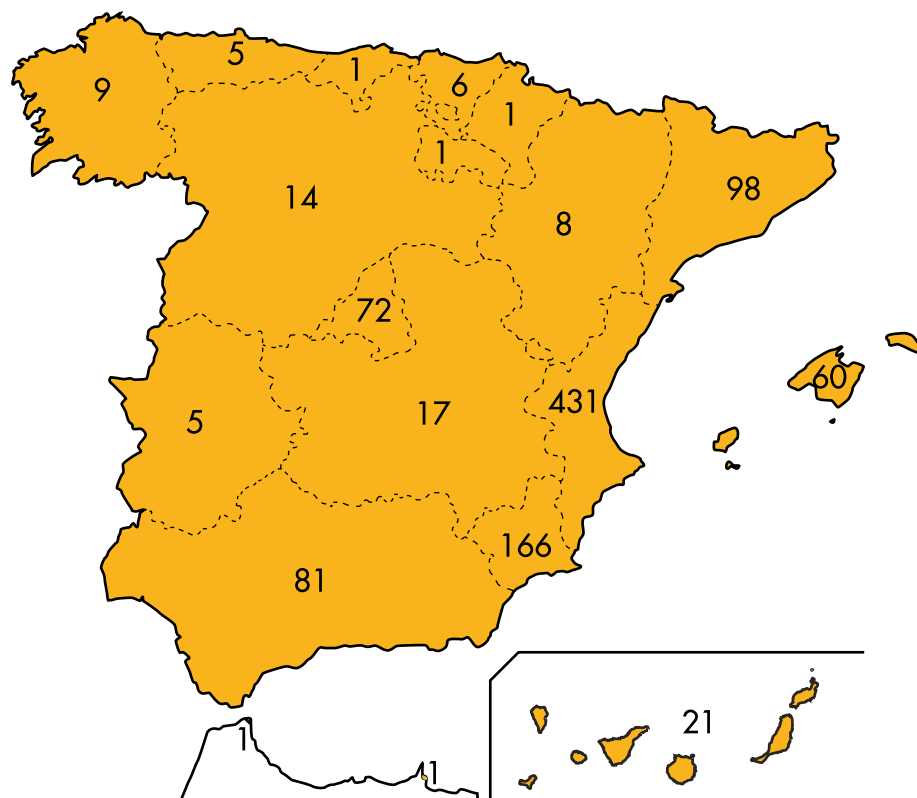
Las filiales de CAM, además de tener su propia identidad, comparten con la matriz el modo de entender el servicio y su enfoque hacia el cliente, contribuyendo así a potenciar los valores y la cultura corporativa CAM.



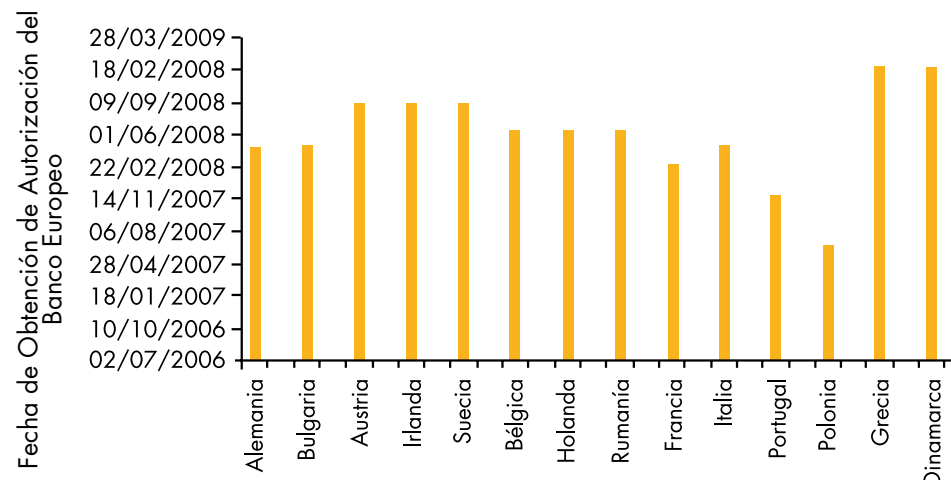
3.3 La Red de Oficinas

1.007 sucursales

10 países con presencia CAM



PAÍSES UE DONDE CAM TIENE AUTORIZACIÓN DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS





3.4 Misión, Visión y Valores

Nuestra Visión, Misión y Valores están enfocados a la conservación de los compromisos económicos y sociales que forman parte de la cultura corporativa de Caja Mediterráneo.

VISIÓN

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

MISIÓN

Dar 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.

VALORES

Liderazgo.
Proximidad.
Compromiso.
Eficacia y eficiencia.
Honestidad, legalidad, ética.
Confianza y responsabilidad.
Espíritu emprendedor, creatividad.





La Caja ha introducido un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica social y ambiental de todas las actividades en las que interviene de forma directa o indirecta.

CAM ha incorporado a su cultura empresarial las principales responsabilidades éticas de las empresas con sus trabajadores y con la comunidad:

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral así como el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación, minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.





3.5 Principios CAM de RSC

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.
- Fomentar buenas prácticas medioambientales entre los clientes.
- Progresar en las 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 asesoramiento a clientes en sus decisiones de inversión.

2. 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 el gobierno interno.

3. Promover la motivación, el desarrollo y la implicación de los empleados CAM

- 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 de 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 y equipamiento, necesarias para garantizar un buen clima de trabajo.
- Asegurar las medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos.



4. Promover la sensibilización y el respeto por el medio ambiente, e implantar políticas de respeto medioambiental

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

5. Extender el compromiso de RSC a los socios de negocio

- Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas para garantizar que actúen 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.

6. Implicación y cercanía con la sociedad. Fomentar y sistematizar los canales de diálogo

- Fomentar la capacidad de Obra Social como sistema permanente de comunicación orientada a detectar las necesidades y oportunidades para el desarrollo de la acción social de la Caja y, en general, 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.



3.6 Cumplimiento de compromisos (*)

Primer compromiso: Continuar con el impulso de los compromisos contraídos en materia de RSC, estableciendo planes plurianuales en los que se identifiquen y materialicen acciones estratégicas en RSC.

ACCIONES:

- Tercer Informe de Progreso del Pacto Mundial.
- Plan Techo Amigo de la Fundación Rose.
- Divulgación a través de la intranet corporativa del Marco de Cumplimiento e Integridad del Grupo CAM
- Cátedra de Cultura y Ética Directiva y Empresarial, con la Universidad Politécnica de Cartagena.
- Plan Plurianual interno de Comunicación de la RSC. Publicación del Manual del uso del idioma español en CAM, adaptado a la Ley de Igualdad.
- 5.893 empleados han realizado en 2009 los cursos internos de RSC disponibles en la plataforma de formación.
- El Programa de voluntariado corporativo amplía el número de actividades y socios a través de su Asociación Voluntarios CAM.



Segundo compromiso: Promover acciones de divulgación y participación en actividades de RSC entre los empleados y las PYMES.

ACCIONES:

- 34 empresas participantes en proyectos RSC conjuntamente con Fundación Rose.
- Foro de empresarios: CAM ha organizado 86 Jornadas divulgativas de RSC en las que han participado 1.782 asistentes.
- Jornada en Torre Guil sobre elaboración de memorias de RSE en PYMES.
- Publicación del Programa IDEAS 2010 que incluye la RSC, entre las 4 temáticas a desarrollar por los empleados a través del Portal de Calidad.



(*) Valoración realizada por la CAM.



Avance muy significativo



Avance significativo



Avance poco significativo



Tercer compromiso: Incorporar el CEMACAM Torre Guil al grupo de instalaciones que disponen de certificación ambiental en la Caja.

ACCIONES:

- CEMACAM Torre Guil dispone desde 09.03.09 de la certificación por AENOR de sus sistemas de gestión ambiental con arreglo a la norma ISO 14.000.



Cuarto compromiso: Implementación del Plan de Igualdad.

ACCIONES:

- Se ha diseñado el Plan de Igualdad.
- Se han definido 26 Objetivos de Igualdad en relación con 5 áreas funcionales.
- Se ha publicado el Manual del uso del idioma español en CAM, adaptado a la Ley de Igualdad.



Quinto compromiso: Reforzar nuestro compromiso de apoyo a las PYMES, comerciantes y autónomos potenciando líneas de financiación y servicios específicos.

ACCIONES:

- 13.792 prestamos formalizados a través del convenio ICO.
- Nuevos Portales CAM Empresas y "solucionescam.org" que integran nuestra oferta de productos y servicios adaptadas a los requerimientos de nuestros clientes.
- Cátedra Caja Mediterráneo-ATA-Universitat de València Sobre Trabajo Autónomo: celebración de 5 Jornadas sobre el trabajo autónomo.
- Cátedra CAM Emprendedores en colaboración con la UCAM.
- Convenios con ASNEPA (Asociación Nacional de Empresarios y Profesionales Autónomos de Valencia), y JOVEMPA (Jóvenes empresarios de la provincia de Alicante).



Sexto compromiso: Continuar con el refuerzo paulatino de los sistemas establecidos para la recogida y consolidación de información sobre responsabilidad social corporativa, profundizando en las respuestas a los indicadores para alcanzar, el estatus A+ de GRI, pudiendo ser revisados por terceros distintos de los redactores de la memoria.

ACCIONES:

- Incorporación de los indicadores del suplemento sectorial financiero del Índice GRI.





Séptimo compromiso: Potenciar las actuaciones de Obra Social hacia iniciativas orientadas a favorecer la integración social.



ACCIONES:

- Incremento de un 41,85% respecto al ejercicio anterior del presupuesto de Solidaridad y Desarrollo Social, destinando 25,66 millones de euros en acciones que han beneficiado a 1.054.505 personas.
- Convocatorias anuales de los programas CAM Encuentro, CAM Integra y CAM Mujer.

Octavo compromiso: Avanzar en el desarrollo de los programas e iniciativas relacionados con la compensación de emisiones, la eficiencia energética y el desarrollo de las energías renovables, para la lucha contra el cambio climático.

ACCIONES:

- Durante el 2009 se ha producido una reducción de las emisiones de CO₂, del 28% respecto del máximo alcanzado en 2007, gracias a la disminución del número de viajes para reuniones de trabajo y su sustitución por videoconferencia, y a una mayor utilización del ferrocarril frente al avión.
- Contratación de Energía Verde, energía libre de CO₂, desde el 3er trimestre.
- Compensación de 1.063 Tn de CO₂ emitidas en 2.008 por los viajes de trabajo efectuados en avión y tren mediante la plantación de 500 árboles. **(1)**
- Plantación de 8.536 árboles en 2009 en el marco del programa de compensación de emisiones de CO₂, de la Asociación de Voluntarios CAM.
- CAM y UNIÓN FENOSA mediante el portal www.ahorramosenergia.com facilitan a las Pymes que puedan realizar su autodiagnóstico energético.
- CAM se sumó al apagón planetario del 28 de Marzo.



(1) 4,5Tn CO₂/árbol; corresponde a la tasa de absorción del alcornoque, la tasa más reducida entre las especies mediterráneas más ecoeficientes que se cita en el Estudio de la Universidad de Sevilla.



3.7 Gobierno Corporativo

- CAM publica anualmente el Informe de Gobierno Corporativo, de carácter público, que forma parte del Informe Anual, se entrega a los Consejeros coincidiendo con la Asamblea y está disponible en el web de CAM www.cam.es.
- La web CAM incorpora también los Estatutos de la Entidad, la Información relativa a la celebración de las sesiones de la Asamblea General, el Reglamento y composición de la Comisión de Retribuciones y de la Comisión de Inversiones y el Reglamento de Procedimiento y designación de los miembros de los órganos rectores de la Caja.
- Dicho informe contiene amplio detalle de las características y funcionamiento de sus Órganos de Gobierno y Administración. Sus integrantes representan los diferentes intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la Caja y son elegidos en un proceso electoral con la máxima transparencia.

Órganos de Gobierno Corporativo		
La Asamblea General	El Consejo de Administración	La Comisión de Control

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO a 31.12.2009

POR GRUPOS DE EDAD	Asamblea General	Consejo de Administración	Comisión de Control
Menores de 30 años	3	0	1
Entre 30 y 50 años	71	4	3
Mayores de 50 años	100	16	6
TOTAL	174	20	10
POR SEXO	Asamblea General	Consejo de Administración	Comisión de Control
Hombres	125	16	6
Mujeres	49	4	4



- Nuestra Visión, Misión y Valores están enfocados a la conservación de los compromisos económicos y sociales que forman parte de la cultura corporativa de Caja Mediterráneo.

COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL EN FUNCIÓN DEL GRUPO AL QUE PERTENECEN LOS CONSEJEROS GENERALES

GRUPO AL QUE PERTENECEN	Nº DE CONSEJEROS GENERALES	% SOBRE EL TOTAL
Impositores (1)	63	36,21
Corporaciones Municipales (2)	40	22,99
Generalitat Valenciana (3)	44	25,99
Empleados	24	13,79
Entidades Fundadoras	3	1,72
TOTAL	174	100,00

(1) Estatutariamente son 65 el número de consejeros generales por el grupo de Impositores pero, a cierre del ejercicio 2009, existen dos vacantes en dicho grupo de representación que serán cubiertas en el próximo proceso electoral, tal y como establece el art. 4º del Reglamento de procedimiento para la elección y designación de los miembros de los órganos de gobierno de Caja Mediterráneo.

(2) Estatutariamente son 43 el número de consejeros generales por el grupo de Corporaciones Municipales pero, a cierre del ejercicio 2009, existen tres vacantes en dicho grupo de representación que serán cubiertas en el próximo proceso electoral, tal y como establece el artículo 4º del Reglamento de procedimiento para la elección y designación de los miembros de los órganos de gobierno de Caja Mediterráneo.

(3) Estatutariamente son 45 el número de consejeros generales por el grupo de Generalitat Valenciana pero, a cierre del ejercicio 2009, existe una vacante en dicho grupo de representación que será cubierta en el próximo proceso electoral, tal y como establece el artículo 4º del Reglamento de Procedimiento para la elección y designación de los miembros de los órganos de gobierno de Caja Mediterráneo.



- **El Consejo de Administración**

Es el Órgano que tiene encomendado el gobierno, la administración y la gestión de la Obra Benéfico Social de la Caja, además de ejecutar y cumplir los acuerdos alcanzados en la Asamblea General, acuerda la organización territorial, funcional y la inversión de los recursos de la Caja, y realiza toda clase de actos de administración y disposición sobre los bienes de la Caja.

LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRUPO AL QUE PERTENECEN	Nº DE CONSEJEROS	%
Impositores	7	35
Corporaciones Municipales	5	25
Generalitat Valenciana	5	25
Empleados	2	10
Entidades Fundadoras	1	5
TOTAL	20	100

Su Presidente, que lo es también de la Asamblea General y de la Caja, es el representante nato de la CAM en todos los actos en que ésta tenga que concurrir o intervenir. En CAM no existe el cargo de Presidente Ejecutivo.

Más información en www.cam.es Información Corporativa, Información para Inversores.

LOS ÓRGANOS DELEGADOS DEL CONSEJO

Comisión Ejecutiva
Consejos Territoriales
Órganos de apoyo al Consejo



• 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 órganos delegados, cuidando 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 de la normativa financiera.

LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL

GRUPO AL QUE PERTENECEN	Nº DE COMISIONADOS	%
Impositores	4	40
Corporaciones Municipales	2	20
Generalitat Valenciana	2	20
Empleados	1	10
Entidades Fundadoras	1	10
TOTAL	10	100

El 2-10-2009 el Presidente de la Comisión de Control, convocó la sesión constituyente de la Comisión Electoral que marcaba el inicio de la renovación parcial de los Órganos de Gobierno de CAM

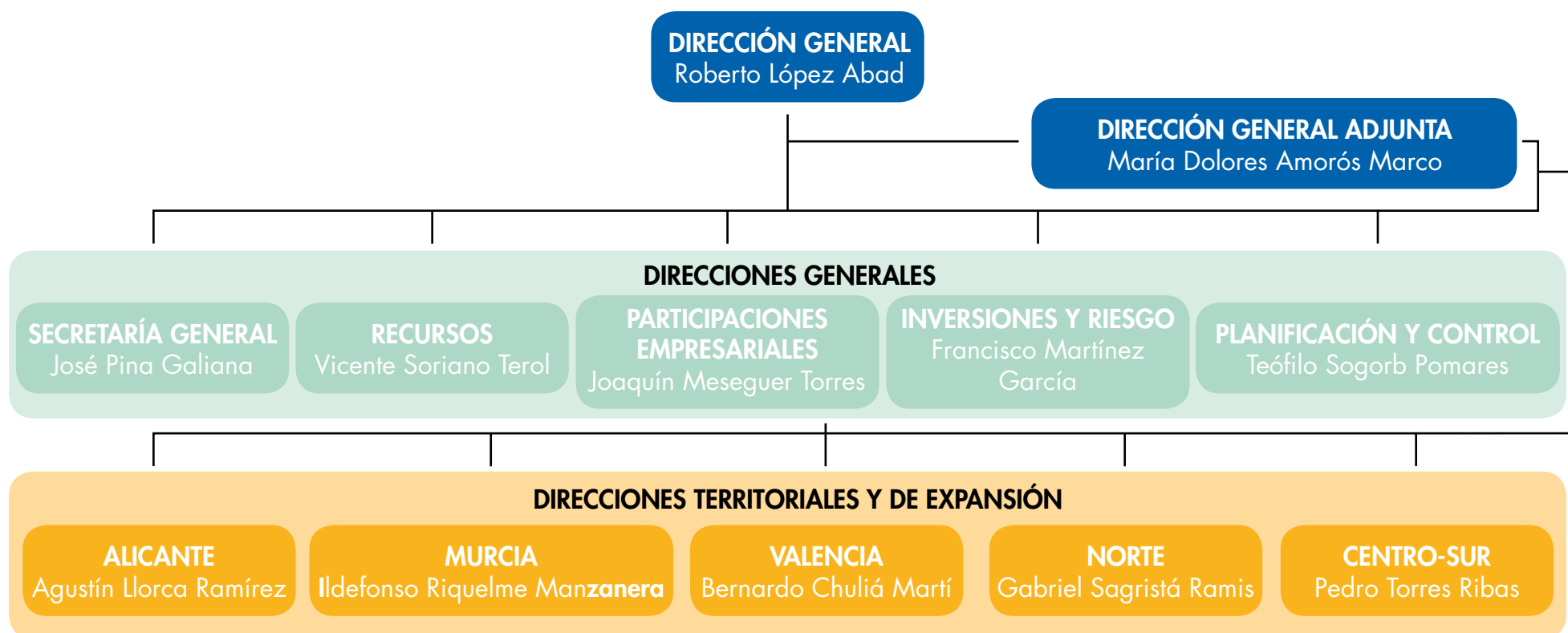


• El Comité de Dirección

El Comité de Dirección, es un órgano colegiado presidido por el Director General y compuesto por él mismo, la Directora General Adjunta y los Directores Generales, así como los Directores Territoriales. También pueden asistir, a juicio de su Presidente, cualesquiera otros directivos o empleados de la Entidad o terceros ajenos a ésta, siempre en calidad de asesores técnicos. Durante el ejercicio 2009, se han celebrado 18 sesiones.

Como órgano de apoyo al Director General, tendrá en cada caso las atribuciones que él mismo le delegue, sin perjuicio de las que con carácter básico sean sus facultades, y que quedan reflejadas en el artículo 53, de los Estatutos de la Caja Mediterráneo.

Puede ampliarse esta información en www.cam.es Información Corporativa, Información para Inversores.





3.8 Prácticas de Gobierno Responsable

Las prácticas de buen gobierno de CAM tienen su fundamento en los valores corporativos por los que se rige la Caja. Los valores corporativos sirven de referencia a los Órganos de Gobierno de Caja Mediterráneo para tomar decisiones y llevar a cabo una actuación acorde a los compromisos.

Ayudas financieras recibidas de Gobiernos	
Desgravaciones fiscales/créditos	17.524.000 €
Subvenciones	5.813.122,87 €

Las desgravaciones fiscales corresponden fundamentalmente a deducciones por formación y aportaciones a planes de pensiones, mientras que las subvenciones recibidas tienen su origen en las Ayudas a la Formación y contratación de personal.

VALORES	ACCIONES
Transparencia CAM transmite al mercado la información de manera completa, veraz y actualizada, para que llegue a todos sin exclusiones, adecuándose a las exigencias normativas de los Organismos Supervisores.	Con motivo de la emisión de cuotas participativas, CAM, de acuerdo a la Ley 24/1988, cumple los requisitos de transparencia que se exige a los emisores cuyos valores se negocian en un mercado regulado. Publicación del Informe anual de RSC por sexto año consecutivo. Se ha obtenido la certificación A+ de acuerdo al estándar del GRI. CAM dispone de 2 ratings de Agencias de Calificación de Riesgos de carácter internacional.
Respeto y compromiso con los Derechos Humanos En las vertientes financiera y social, en el ámbito del trabajo diario de los empleados, en el desarrollo de las estrategias de negocio y en la puesta en marcha de las líneas de actuación en materia social.	Creación de la Cátedra de Cultura y ética directiva y empresarial. Elaboración del tercer Informe de Progreso del Pacto Mundial. Programa CAM Igualdad.



VALORES	ACCIONES
Creación de Valor Para la Caja y la sociedad, orientando y adaptando la política de Obra Social, a la 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 la actividad.	Más de 69 millones de euros invertidos en 2009 en Obra Social (51,303 millones correspondientes a los gastos directos de la actividad y 17,823 a gastos indirectos) y 5.656.576 personas beneficiarias. Comienza la actividad de la Fundación Rose para la promoción de la RSC a través de la acción social conjunta con empresas. Convenio con diversas agrupaciones empresariales para favorecer la difusión e implantación de la RSC en las PYMES. Desarrollo del Proyecto CAMON.
Estilo de actuación El estilo de los empleados de la CAM, preconiza una actuación centrada en el cliente, en conocer sus proyectos y preocupaciones y en dar soluciones financieras a los mismos, con ética y responsabilidad, con honestidad, eficiencia y respeto.	Desarrollo del Plan Contacta que ha facilitado ofrecer un servicio profesionalizado y adaptado a 932.240 clientes, a través de más de 2 millones de contactos. Divulgación a través de la intranet del Marco de Cumplimiento e Integridad de los empleados CAM. Publicación del Manual del Comportamiento Directivo. Encuestas periódicas dirigidas a la red de oficinas y a Servicios Centrales orientados a la mejora continua en la atención al cliente.
Actuación responsable 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.	A través de los canales establecidos por la Caja para el reporte de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos de CAM, no se han registrado incidentes durante el año 2009.



- **Sistema de Gestión de Riesgos y Función de Cumplimiento**

Junto con el modelo de Gobierno Corporativo, configura la base por la que se rige la gestión integral de la Caja, fundamentada en estrictos cánones de comportamiento ético y prudencia en la valoración de riesgos.

Caja Mediterráneo continúa desarrollando el Proyecto de Gestión Estratégica del Riesgo, definiendo programas específicos para los diferentes riesgos identificados: crediticio, de interés, de contraparte, de mercado, de liquidez, operacional, ambiental y reputacional.

Por su importancia en el negocio de la Caja, se presta una especial atención al riesgo de crédito, para lo que se han establecido sistemas basados en modelos estadísticos y rediseñado los procesos de aprobación de operaciones.

El capítulo IV del Informe de Gobierno Corporativo, www.cam.es Información Corporativa, Memoria de cuentas anuales, contiene una amplia descripción de nuestro Sistema de Control de Riesgos. La Memoria de Cuentas Anuales, en su nota 49, complementa la información sobre las Políticas y Gestión de Riesgos, contemplando tanto la Estructura y Organización, como los avances en los modelos internos de cuantificación del riesgo, cuyas bases de datos se han adaptado al nuevo sistema operacional implantado en la Caja (ALNOVA), y a los parámetros de medición utilizados. Igualmente da cuenta de los progresos de mejora en la implantación y el seguimiento de los modelos de evaluación de la cartera crediticia.

CAM cuenta con 14 modelos de calificación de particulares y 19 modelos de empresa



- **Mecanismos de control del riesgo**

CAM se ha dotado de diversos instrumentos destinados a garantizar la integridad de las operaciones.





- **Auditoria**

La Dirección de Auditoria audita a la matriz y a su grupo de empresas. Su dependencia directa de la Dirección General le asegura la independencia y posición institucional para el ejercicio de su función.

- **Órgano de Vigilancia y Control del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC).**

Se encarga de evaluar el nivel de cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta (RIC) y sus circulares internas de desarrollo en el ámbito del Mercado de Valores en la Entidad y Grupo de Empresas, siendo además responsable de definir las barreras de información, basadas en el establecimiento del RIC, de modo que las distintas áreas separadas puedan desarrollar su cometido con independencia para evitar interferencia y conflictos de interés, así como de analizar los resultados de los controles llevado a cabo por la Unidad de gestión Normativa sobre cumplimiento de la normativa interna en materia de abuso de mercado y de depositaria. Periódicamente, informa al Consejo de Administración, a través del Director General, sobre el cumplimiento del RIC.

- **Comité de Seguimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (L.O.P.D.)**

Se encarga de evaluar el nivel de cumplimiento de la LOPD en la Entidad y Grupo de Empresas, con el fin de proponer las recomendaciones que se consideren necesarias; además es el responsable, entretantos, de proponer y establecer los procedimientos a implantar con motivo de novedades legislativas, y de la canalización ascendente y descendente de la información y los procedimientos de comunicación en materia de cumplimiento de las normas relativas a la protección de datos de carácter personal.



- **Comisión para la Prevención de Blanqueo de Capitales**

Supervisa la aplicación de la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales, y aprueba o supervisa el diseño y coordinación de las políticas de prevención de 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. La Comisión informa con periodicidad semestral, a través del Director General, de los casos denunciados al Consejo de Administración, y cuando la naturaleza de los hechos lo requiere, informará de inmediato a la Dirección General de la Caja.

- **Prevención del fraude de Blanqueo de Capitales**

El Grupo CAM cuenta con un equipo multidisciplinar dedicado a la prevención de blanqueo de capitales y bloqueo de la financiación del terrorismo.

La Dirección de Cumplimiento Normativo se responsabiliza principalmente de la identificación, asesoramiento, evaluación y reporte del cumplimiento de los requerimientos establecidos por los reguladores, garantizando el cumplimiento de las normas vigentes y presta también especial atención, al establecimiento de diversas medidas y procedimientos para prevenir la utilización de la red CAM de sucursales para operaciones fraudulentas de blanqueo de capitales, promoviendo acciones correctoras ante su detección.

Uno de los procedimientos de control implantado es un sistema de alertas, a través del cual se han analizado, durante 2009, más de 40.000 operaciones, de las que 6.698 han sido informadas al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) a través de la Declaración Mensual de Operaciones. Por su parte, la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales ha investigado un total de 150 operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, de las que 62 se informaron al SEPBLAC.

CAM forma parte del grupo de trabajo sobre Anticorrupción y Promoción de la Transparencia impulsado por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas



La estrategia del Grupo para la prevención contra las prácticas de fraude y el blanqueo de capitales, se focalizan principalmente en:

- La identificación de los posibles riesgos de fraude en los centros de trabajo.
- La formación continua de los responsables de oficinas en prácticas de prevención de blanqueo de capitales.
- Cursos obligatorios para todos los empleados sobre el tema.

**99,11% Centros analizados sobre
riegos de fraude en 2009**

**600 empleados formados en prevención
y blanqueo de capitales en 2009**

RIESGO DE FRAUDE ANALIZADOS EN CENTROS DE TRABAJO

	2009	2008	2007
Nº Total de Unidades de negocio	1.007	1.122	1.157
Nº de Unidades de negocio analizadas	998	1.108	897
% de Unidades de negocio analizadas	99,11	87,12	82,40

CAM fomenta una gestión sometida a reglas de responsabilidad social, de transparencia y de comportamiento ético, como un activo estratégico necesario para avanzar en la creación de valor.



Todos los empleados de la Entidad tienen a su disposición un curso de prevención del blanqueo de capitales en la intranet corporativa. En 2009 han participado en dicho curso un total de 600 personas.

En la intranet corporativa también está habilitado un espacio dedicado exclusivamente al Cumplimiento Normativo, donde se pone a disposición de todos los empleados, toda información actualizada acerca de los siguientes temas:

- MIFID.
- Normas de Conducta.
- Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Secreto Profesional y protección de datos personales.

En 2009 se ha incorporado a la intranet el Marco de Cumplimiento e Integridad, aprobado por el Comité de Dirección el 16 de diciembre de 2008, con el fin de facilitar la difusión y consulta de un documento que es referencia para consolidar una cultura empresarial aceptada y respetada por los empleados, resaltando los criterios de actuación que deben presidir nuestra interrelación con nuestros clientes.



3.9 Comunicación y Diálogo

• Transparencia en la comunicación y diálogo con Grupos de Interés

Las relaciones entre CAM y sus grupos de interés se rigen por principios de proximidad y cercanía. Esto significa que para CAM es fundamental disponer de adecuados canales de comunicación para ofrecer la mayor información y transparencia posibles reforzando así una relación de confianza.

Son tres las vías principales que integran las expectativas de los grupos de interés en la gestión de la organización: los Órganos de Gobierno, la Red de Unidades Centrales y de oficinas, física y virtual, y el Portal de Información CAM www.cam.es.





→ Diálogo con Clientes

El diálogo entre la CAM y sus clientes se realiza a través de encuestas periódicas, diversos análisis y los sistemas implantados para la gestión de quejas, reclamaciones, y sugerencias recibidas por el **Servicio de Atención al Cliente**. El cliente tiene a su disposición además de las oficinas el portal de internet, el canal telefónico y el gestor personal. En 2009 se ha activado el canal <http://twitter.com/CAM>.



→ Diálogo con Empleados

Existen múltiples canales de comunicación entre la Entidad y sus empleados: la Oficina de Atención al Empleado y el Diario CAM, integrados en la intranet.

En 2009 CAM lanza un nuevo **Portal de Gestión de Personas y un Portal de Calidad más interactivo**, manteniendo actualizada la intranet corporativa y realizando estudios de opinión entre sus empleados.





→ Diálogo con Administraciones Públicas y Reguladores

Se colabora con diversos organismos oficiales para ofrecer productos financieros en condiciones preferenciales, un ejemplo en esta línea de colaboración es el convenio con el ICO para la concesión de créditos a PYMES. Además CAM colabora permanentemente con las administraciones públicas en actividades de interés social.

→ Diálogo con ONG's

La Obra Social difunde a través de su página web y del periódico Acción, las convocatorias de los programas CAM Integra, CAM Encuentro y VOLCAM en las que centra su colaboración con diversas ONG's. La Fundación ROSE promueve el desarrollo de iniciativas de RSC con empresas y ONG's.

CAM fomenta el compromiso de sus empleados a través de la Asociación de Voluntarios CAM, promoviendo el apoyo a proyectos de cooperación al desarrollo en colaboración con ONG's.

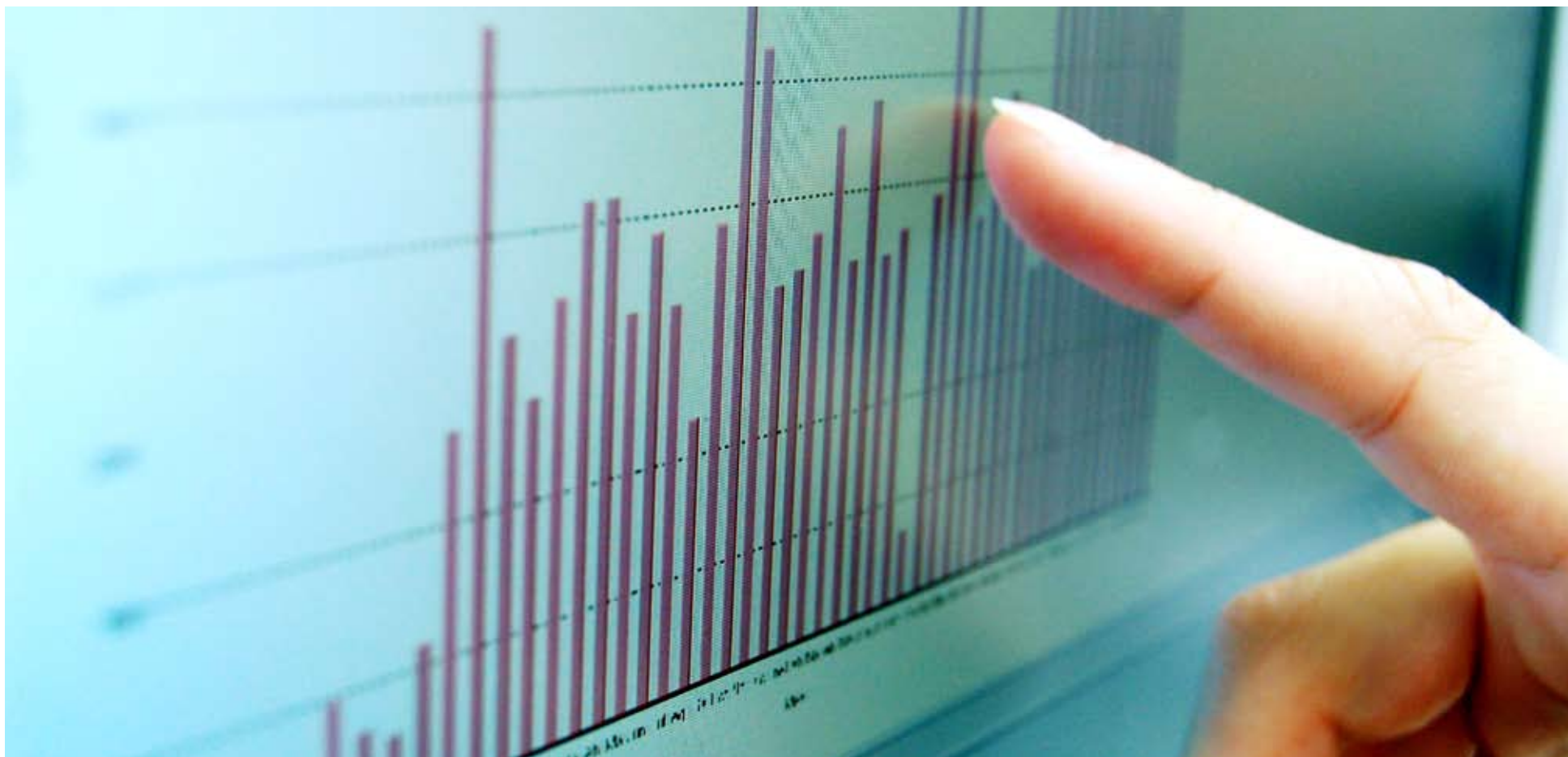
→ Diálogo con Universidades

CAM a través de su Obra Social mantiene diversas líneas de colaboración con las Universidades de su entorno, entre las que cabe citar la convocatoria bianual de Becas Predoctorales, la Cátedra CAM-ATA-UNIVERSITAT DE VALENCIA sobre Trabajo Autónomo y la de Cultura y Ética Directiva y Empresarial con la Universidad Politécnica de Cartagena y la de Emprendedores con la UCAM de Murcia.



→ Diálogo con Inversores

El Portal de CAM incorpora la información institucional más relevante para los inversores. La CAM se somete a dos rating crediticios de calificación a nivel mundial: Fitch IBCA y Moody's. El último rating publicado en junio de 2009 por parte de Moody's fue de: Largo Plazo: A3 y Corto Plazo P-2, con una perspectiva negativa, mientras el rating de Fitch, que fue publicado también en junio de 2009 constaba de: Largo Plazo: A-, Corto Plazo: F2, con una perspectiva negativa.



4 LOS CLIENTES

4.1 La satisfacción del cliente prioridad N°1.....	51
4.2 Banca Minorista.....	60
4.3 Servicio de Atención al Cliente.....	69
4.4 Calidad.....	76





El Plan Contacta, intensifica el vínculo de confianza y proximidad con nuestros clientes. 2.285.262 contactos planificados a través de nuestras 1.007 oficinas

CAM es el 2º grupo financiero de mayor índice de fidelización en España. Estudio comparativo a nivel sectorial Inmark

La satisfacción de los clientes con la Caja se mantiene en niveles superiores a 7,5

La Banca on-line es el canal más valorado por nuestros clientes. CAM DIRECTO obtiene la renovación de la certificación conforme a la norma Española UNE-EN ISO 9001:2008

El compromiso con la calidad se extiende a nuestras empresas del Grupo. FONOMED, TABIMED y MEDYMED disponen de la certificación de calidad ISO 9001

En 2009 se han formalizado un total de 176.600 operaciones de financiación por 9.762 millones de euros

Desarrollo de Productos de activo y pasivo adaptados a la nueva coyuntura:

- Hipotecas Solución: 11.847 operaciones, por un total de 971,5 millones de euros
- Prestamos reestructura: 3.932 operaciones, por más de 41 millones de euros



4.1 La satisfacción del cliente prioridad N°1

3.307.484
Clientes en 2009

514.881
Clientes extranjeros

El modelo de empresa de CAM está orientado a prestar a los clientes unos servicios profesionales del más alto nivel de calidad y dirigido a lograr su plena satisfacción. Para ello Grupo CAM, cuenta con unos controles de calidad y unos procedimientos internos exhaustivos, cuidando especialmente el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de publicidad y confidencialidad.

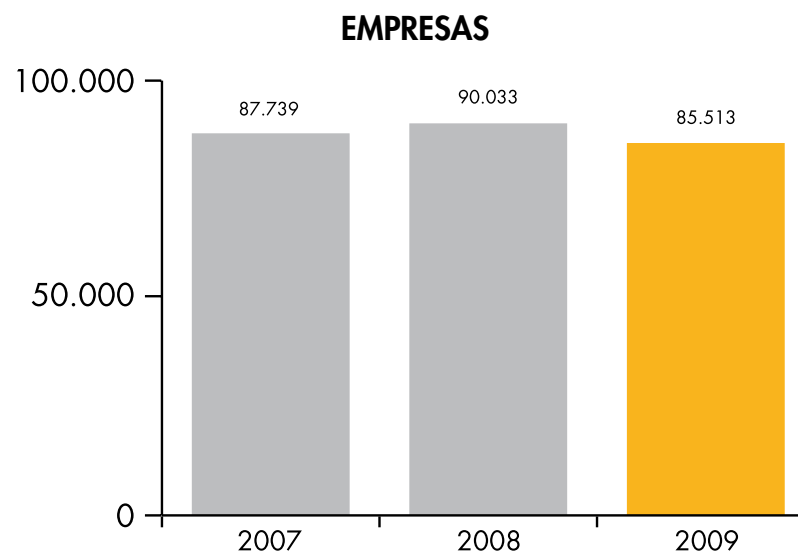
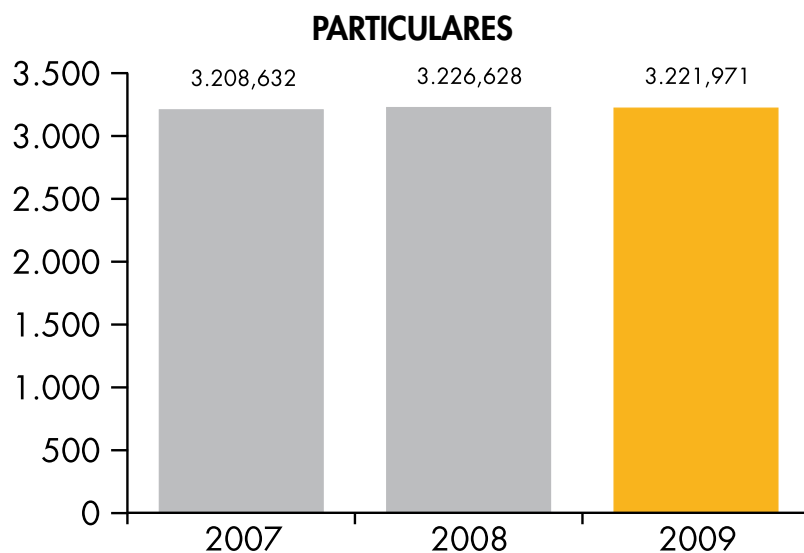
La publicidad ofrecida por Caja Mediterráneo, a través de cualquier medio sobre productos y servicios financieros en los que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público está sometida al régimen de previa autorización por el Banco de España, y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Adicionalmente, toda la publicidad ofrecida es supervisada por el Instituto Valenciano de Finanzas.





Una estrategia de máxima segmentación de clientes, diferenciada para particulares y empresas, permite a CAM el desarrollo de productos y servicios hechos a medida para cada grupo, respondiendo a sus necesidades. Así, las áreas de Banca Personal y Negocio Minorista, integran la atención de los distintos segmentos de particulares: Rentas Altas, Extranjeros, Menores y Jóvenes, Economías Familiares, Rentas Medias, Inmigrantes y Negocios de Particulares.

CLIENTES	2009
PARTICULARES	3.221.971
- extranjeros OCDE	227.006
- extranjeros NO OCDE	287.875
- resto particulares	2.707.090
EMPRESAS	85.513
Total clientes	3.307.484



Esta estrategia se ha visto reforzada con la implantación, en 2009 del Plan Contacta, que permite intensificar aún más el vínculo con nuestros clientes, al facilitar una mayor planificación de los contactos comerciales.

Así, en 2009, 932.240 clientes, a través de 2.285.264 contactos planificados, han tenido la oportunidad de recibir un asesoramiento específico y adaptado a sus necesidades, a través de los diversos canales de relación que CAM pone a disposición de sus clientes.



La extensa red de oficinas físicas nos permite ofrecer servicios en todas las Comunidades Autónomas del país a través de 998 oficinas.

CAM cuenta con 102 oficinas situadas en municipios de menos de 10.000 habitantes, lo que representa un 10,22% del total de nuestras oficinas en España.

La Red de Oficinas en el extranjero asciende a un total de 9.

La Red Territorial dispone de oficinas especializadas para dar respuestas eficaces a la medida de las necesidades de cada segmento de clientes.

Nuestras oficinas están diseñadas conforme a un modelo de distribución en planta, que facilita espacios más abiertos y orientados a la relación con el cliente, reforzando así nuestros principios de cercanía y proximidad.

NÚMERO TOTAL DE OFICINAS CAM

Convencionales	878
Internacionales (1)	92
Empresas	26
Banca Corporativa	2
Extranjero	9
TOTAL	1.007

(1) Oficinas en España especializadas en atención de clientes extranjeros.





• Canal CAM

Más de 500 oficinas disponen de un sistema propio de comunicación a través de pantallas, CANAL CAM, con tres canales temáticos: Comercial, Obra Social y un Canal exterior.

A través de CANAL CAM se desarrollan promociones, microcampañas, noticias, información de Obras Sociales y todo ello en siete idiomas. Desde su inicio en 2007, se han preparado 2.639 mensajes diferentes.

En 2009, con el objetivo de facilitar que nuestros clientes conozcan cada vez más los aspectos destacados de nuestra actividad se ha iniciado la distribución de un boletín informativo "Noticias CAM", al tiempo que, con el fin de fomentar la participación, se ha activado el canal Twitter para CAM (<http://twitter.com/CAM>).





- **Nuevas tecnologías a disposición de nuestros clientes: accesibilidad y seguridad**

CAM continúa efectuando las inversiones tecnológicas precisas en los últimos años para ofrecer un servicio excelente a través de la “oficina virtual”, con el objetivo de que nuestros clientes puedan tener a cualquier hora del día la operatoria básica CAM a su total disposición con las mejores condiciones de accesibilidad y seguridad.

Los portales CAM y Obra Social disponen del sello Euracert, la marca de calidad europea en accesibilidad. En el 2008 la Caja incorporó para los portales CAM y CAM Directo, los nuevos certificados de seguridad EV de Verisign, para una mejor protección de nuestros clientes, y en el 2009 se han seguido mejorando las herramientas de detección de posibles fraudes y las campañas de concienciación entre clientes y oficinas. CAM Directo está monitorizado las 24 horas del día, por distintos medios tanto automáticos como manuales. La red cuenta con un protocolo de actuación ante intentos de fraude en CAM Directo y los clientes disponen de un folleto de Seguridad para este tipo de operatoria.

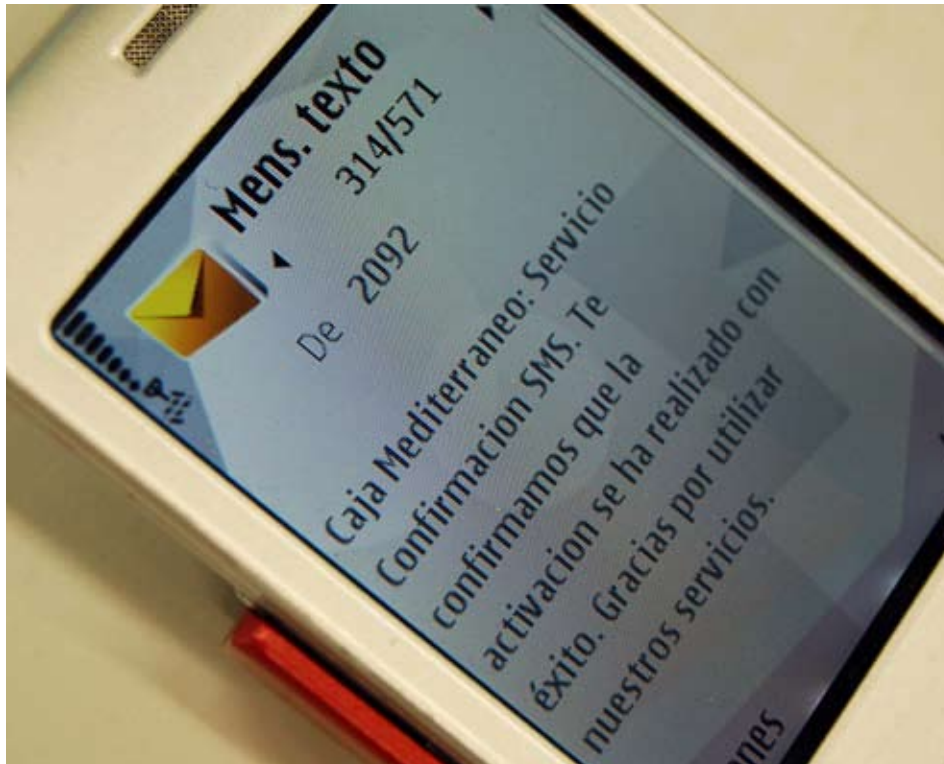
La calidad de nuestro servicio de banca a distancia CAM DIRECTO está auditada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), habiéndose renovado en marzo del 2009 la certificación de calidad. UNE-EN ISO 9001:2008.





• Mejoras e innovaciones

En el ejercicio 2009 se han incorporado mejoras y modificaciones operativas, con el objetivo de seguir desarrollando, perfeccionando e incrementado nuestros servicios de banca a distancia en Internet, Móvil y banca Telefónica basados en las premisas de seguridad, renovación continúa de medidas antifraude, facilidad de uso para los clientes e innovación constante, entre las que destacamos:



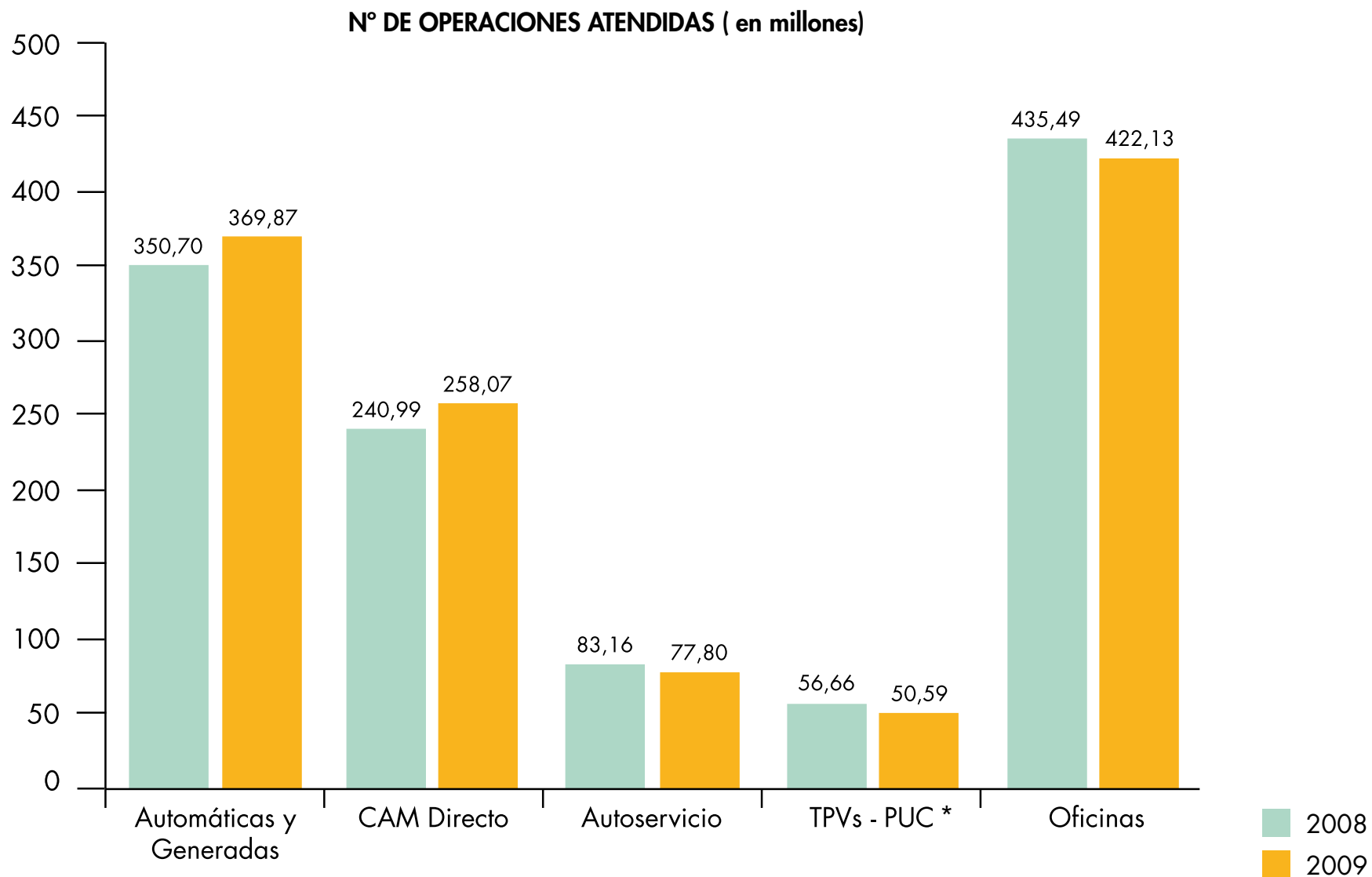
- Nuevo servicio de CAM DIRECTO de “confirmación de operaciones” de traspasos y transferencias, a través de SMS.
- Servicio de activación de altas de nuevas tarjetas CAM.
- Servicio de pago amigo.
- 307 cajeros disponen de la opción de ingresos de efectivo.

También novedoso y muy útil para nuestros clientes es el servicio de CAM Directo denominado “Tarjeta virtual para compra segura por Internet”, que permite la generación de una tarjeta virtual para un solo uso aportando total seguridad en el pago por Internet.

El portal www.cam.es ofrece un actualizado catálogo de Guías Fiscales, Simuladores de Inversiones y Préstamos que complementan la labor de asesoramiento personalizado de nuestras oficinas.



En su conjunto, durante 2009, hemos atendido un total de 1.178,46 millones de operaciones a través de los diferentes canales.



* TPVs-PUC: Terminales Puntos de Venta-Protocolo Unificado de Comercios.



El Proyecto Mare Nostrum, la nueva plataforma tecnológica en cuyo proceso de despliegue la Caja ha estado inmersa en 2009, representa la apuesta por continuar ofreciendo a nuestros clientes soluciones tecnológicas de vanguardia con el mejor soporte de seguridad, agilidad y dimensión para acometer los futuros desarrollos de CAM



• Encuestas de Satisfacción

En 2009 hemos gestionado la información para conocer los niveles de satisfacción de los clientes Particulares, tanto sobre la Caja en general como sobre los diferentes canales de relación, a través de una encuesta telefónica a 2.500 clientes que valora los diferentes atributos que los definen - con una escala de medición con puntuación entre 0 y 10 -. Con los siguientes resultados:

- Satisfacción de los clientes con la Caja en general: 7'52, con un descenso de 0'33 puntos respecto a 2008.
- El 74'9% de los clientes nos otorga una nota superior al 7 (notable).
- Elevado nivel de compromiso de los clientes, manifestado en una vinculación (clientes exclusivos y vinculados) del 70'6% con aumento de 3 puntos porcentuales, una tasa de fidelidad del 86'1% con un descenso de 2'6 puntos y una recomendación del 79'9% con disminución de 2 puntos.
- Por canales, la banca por Internet, con 8'36 puntos es el canal más valorado, seguido de Cajeros y actualizadores 8'15; Banca telefónica 8'08; y Oficina 8'01.

También se ha recogido información de clientes sobre diversos temas a través de internet utilizando un panel on line. Se hicieron entrevistas a 2.469 clientes, de los que 415 fueron empresas y el resto particulares.

La encuesta sobre el "comportamiento financiero de los particulares" del Grupo Inmark, que recoge información de 12.000 entrevistados, ha puesto de manifiesto que:

- CAM es el 2º grupo financiero con mayor índice de fidelización, subiendo dos puestos en el ranking nacional.
- CAM se mantiene en la 5ª posición en notoriedad de marca en primera cita, en penetración de clientes, en penetración como Empresa preferente y en participación o cuota de clientes.

En los índices de imagen que recoge el estudio, en CAM se obtiene una valoración positiva en todos ellos, especialmente en lo referente a "nivel de recomendación" y a "probabilidad de permanencia", donde se posiciona en primer lugar del ranking.



4.2 Banca minorista

La banca minorista, en su doble orientación al segmento de particulares y empresas, ha continuado siendo el eje fundamental de la actividad de la Caja en la consecución de sus objetivos estratégicos.

- **Acceso al crédito**

En un contexto caracterizado por las dificultades de liquidez de la economía, durante 2009 se han formalizado un total de 176.679 nuevas operaciones por 9.762 millones de euros potenciando las líneas de financiación a PYMES a través de los diferentes convenios, destacando las diversas líneas con el Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Nuestra filosofía de mejora continua de nuestros productos y servicios, adaptándolos a las circunstancias externas, buscando nuevas soluciones para nuevas situaciones que se presentan a los clientes, siempre ha sido clave en el modelo de gestión de CAM. En el año 2009, junto con una amplia gama de productos de reestructuración, la Caja ha propiciado nuevas fórmulas de acceso a la vivienda, como el alquiler con opción de compra, y ha adaptado su gama de productos, con iniciativas como la oferta de fraccionamiento de primas de seguro de amortización o el seguro de protección de ingresos para tarjetas de créditos.





• Oferta de productos adaptada a la nueva coyuntura:

La oferta de productos de ahorro dirigida a familias y empresas ha procurado una adecuada combinación del binomio rentabilidad-riesgo, resaltando los aspectos relacionados con la seguridad, con productos como:

- Plan Airbag.
- Depósito doble seguridad.
- Doble Ahorro combinado.
- Depósito Confianza.
- Depósito PYME.

Asimismo, ante el nuevo escenario económico, la Caja ha promovido el desarrollo de productos de previsión así como de reestructuración y refinanciación para facilitar a clientes que han visto sensiblemente reducidos sus ingresos y precisen, en un contexto de viabilidad, una fórmula de flexibilidad y liquidez, que les facilite seguir atendiendo sus compromisos con productos como:

- Préstamos reestructura.
- Préstamos personales crediRenove.
- Hipoteca Solución 1.
- Hipoteca Solución 100.
- Seguro de Protección de Alquileres.



A través de la gama de productos reestructura, en 2009 se han formalizado:
3.932 operaciones por un importe total de 41.599.124,69€
11.847 Hipotecas Solución por un importe total de 971.498.436,25€



Al mismo tiempo, la Caja mantiene su oferta de productos adaptados a segmentos específicos de especial interés como los dirigidos al Segmento de Jóvenes y a las PYMES y autónomos.

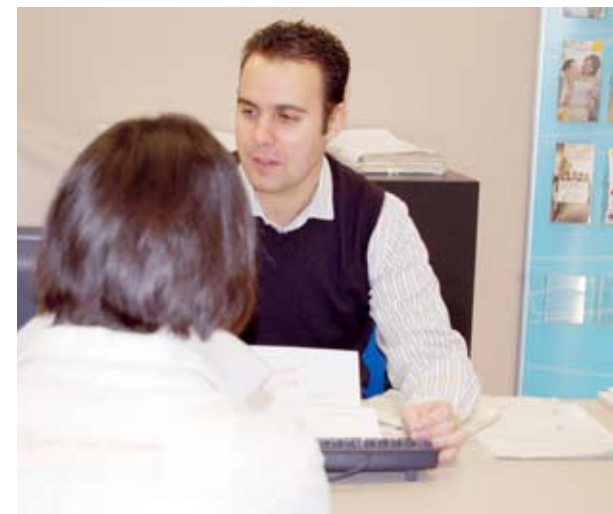
• Productos dirigidos al Segmento de Jóvenes

Líneas de créditos para facilitar la financiación para jóvenes en el área de la formación:

- CREDIESTUDIOS Y ANTICIPO BECAS, ofrecen financiación sin interés.
- PRESTAMO UNIVERSIDAD Y PRÉSTAMO POSTGRADO, con condiciones adaptadas.

Oferta de Hipotecas en las mejores condiciones: Hipoteca Joven 50, la Hipoteca Jove L'IBAVI, la Hipoteca Joven 40 y la Hipoteca Joven Ayuntamiento Madrid.

La Hipoteca Joven 50, destinada a clientes entre 18 y 35 años, se ofrece sin comisiones de amortización anticipada, con la posibilidad de cuota blindada y por un plazo máximo de 50 años.



508 “Hipotecas Joven 50” por un importe de más de 59 millones de euros formalizadas en 2009

• Apoyo a las PYMES y autónomos

Con la finalidad de ofrecer el mejor servicio la Caja refuerza su red de oficinas y portales de empresa y autónomos, con una red especializada de gestores y oficinas de empresa.

Durante 2009 CAM ha mantenido diversas líneas de financiación preferente, que potencia a través de diversos convenios de colaboración, al considerar que el volumen de financiación que aportan supone una dotación al capital de las PYMES y autónomos altamente positivo en la coyuntura económica actual.



• Programas de Financiación para PYMES

PROGRAMAS DE FINANCIACIÓN PARA PYMES	2009		2008	
	Nº operaciones	Volumen €	Nº operaciones	Volumen €
ICO PYMES (1) (2)	1.178	133.152.257	2.491	241.473.08
ICO CRECIMIENTO EMPRESARIAL	34	37.835.649	42	37.537.576
ICO EMPREND. CON y SIN AVAL	49	1.412.556	64	2.449.214
ICO ICEX (3)	3	299.300	9	673.316
ICO TEXTIL SIN AVAL SGR (4)	0	0	2	2.443.675
ICO INTERNACIONALIZACION	3	1.400.000	11	9.360.488
ICO TRANSPORTE	0	0	4	112.612
ICO PLAN AVANZA	1.614	10.176.62	3.047	13.239.017
IINSTITUTO CATALAN DE FINANZAS	17	2.884.120	13	3.350.328
ICO LIQUIDEZ PYME/II	8.635	1.134.780.056	<p>(1) ICO: Instituto de Crédito Oficial. (2) PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas. (3) ICEX: Instituto Español de Comercio Exterior. (4) SGR: Sociedades de Garantía Recíproca. (5) IVF: Instituto Valenciano de Finanzas.</p>	
ICO LIQUIDEZ MEDIANA/II	194	380.106.876		
ICO RENOVE TURISMO	79	26.833.068		
ICO MORATORIA HIPOTECARIA	1.692	9.904.761		
ICO VIVIENDA	290	553.549.614		
ICO FUTUR-E	21	9.100.124		
IVF Futuro PYME 2009 (y otros convenio 2009)	184	41.661.824		
IVF Circulante PYME 2009 (5)	109	32.579.980		
TOTAL	14.102	2.375.676.805		



La Caja complementa su oferta de financiación con diversas iniciativas orientadas a mejorar el servicio y fomentar el espíritu emprendedor

Se ha actualizado el servicio on line de banca electrónica de empresas (INTERCAM), incorporándolo en la web www.cam.es.

Se ha diseñado el Portal CAM Empresas con el fin de mejorar su navegabilidad y facilitar su uso por parte de los clientes empresa.

El nuevo Portal www.solucionescam.org recoge la oferta CAM segmentada para Autónomos, Comercios y PYMES.

Se han desarrollado iniciativas para fomentar el espíritu emprendedor, como la promoción de la Cátedra CAJA MEDITERRÁNEO-ATA y UNIVERSIDAD DE VALENCIA sobre trabajo autónomo que ha merecido el Premio "Apoyo al Emprendedor" concedido por la Federación Nacional de Asociaciones de Trabajadores Autónomos.



CÀTEDRA
CAJA MEDITERRÁNEO-ATA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
SOBRE TREBALL AUTÒNOM

CÀTEDRA
CAJA MEDITERRÁNEO-ATA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
SOBRE TRABAJO AUTÓNOMO

EL TRABAJO AUTÓNOMO

La protección social del trabajador autónomo
D^a. Remedios Roqueta Buj
Catedrática de Derecho del Trabajo y Seguridad Social, Universitat de València

El Trabajador Autónomo Dependiente
D. Alberto Ara Espasa
Viseecretario General y Coordinador para el trabajo autónomo económico-dependiente, de ATA.

29/10
19.00 h.

Fundación Pilar i Joan Miró
c/ Joan de Saridakis, 29
Palma de Mallorca

ATA
FEDERACIÓN AUTÓNOMOS


UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

 **CAM** Caja Mediterráneo

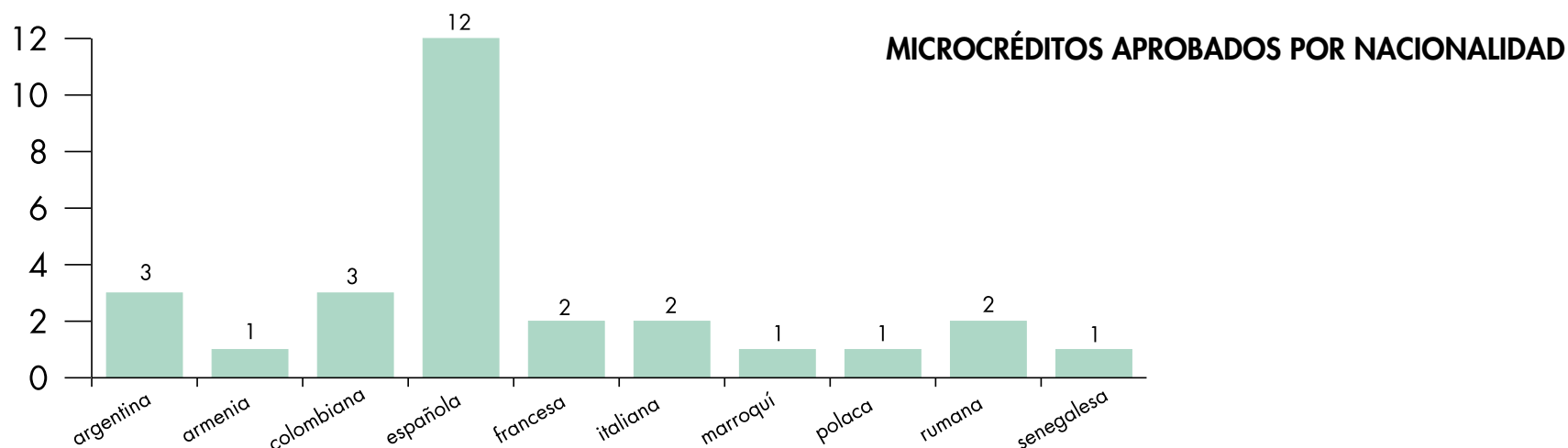


- **Microcréditos para favorecer la inclusión financiera**

Por otra parte, con el fin de favorecer la inclusión financiera, la Caja complementa su amplia actuación en materia solidaria con su línea específica de Microcréditos destinada a financiar proyectos laborales que fomentan el autoempleo y la creación de empresas por personas con dificultades de acceso a los canales habituales de financiación.

Durante 2009 se firman acuerdos de colaboración con la Asociación Nacional de Empresarios y Profesionales Autónomos ASNEPA, la Asociación de Jóvenes Empresarios de la Provincia de Alicante JOVEMPA, el Consorcio Intermunicipal del Valle del Vinalopó y el Ayuntamiento de Ibiza.

TOTAL MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS			
AÑO	2007	2008	2009
Operaciones Aprobadas	51	70	29
Importe Concedido	983.105€	1.444.883€	547.703 €



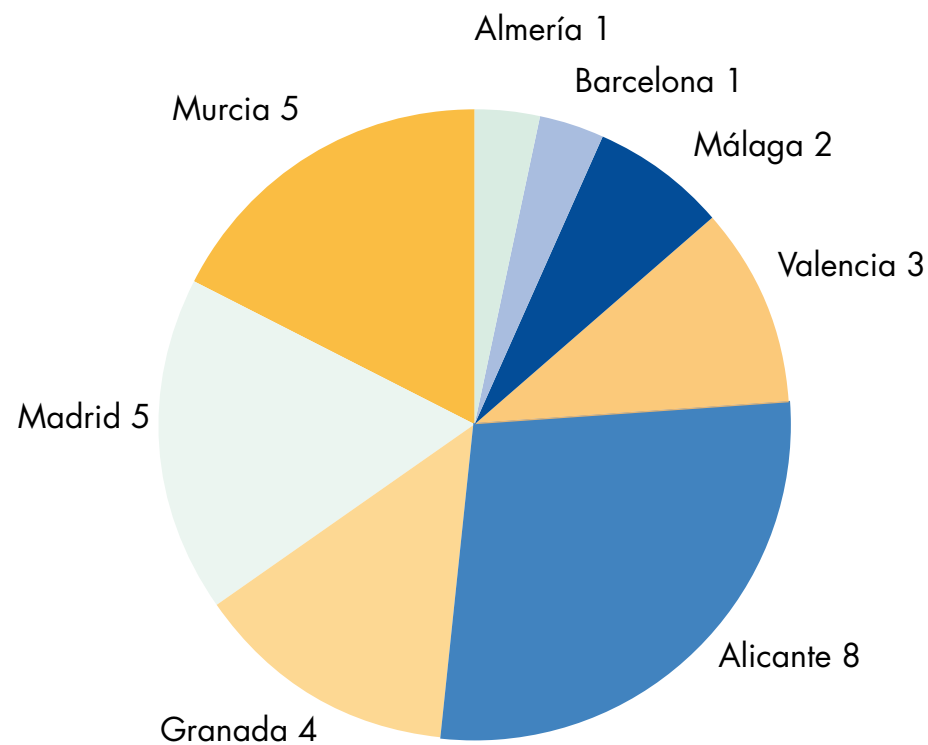
**MICROCRÉDITOS APROBADOS POR TIPO DE NEGOCIO**

Centro educativo	2
Centro fitness	1
Comercio de ropa	1
Comercio venta electrodomésticos	1
Vehículo para traslado de discapacitados	1
Compra vehículo para esteticién	1
Franquicia transportes fasway	1
Frutería	1
Kiosko de prensa	2
Marroquinería	1
Panadería	1
Peluquería	2
Restauración	8
Salón de belleza	1
Tienda de comestibles	1
Tienda de chucherías	1
Transporte de mercancías	1
Venta ambulante bisutería	1
Zapatería	1
TOTAL MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS	29

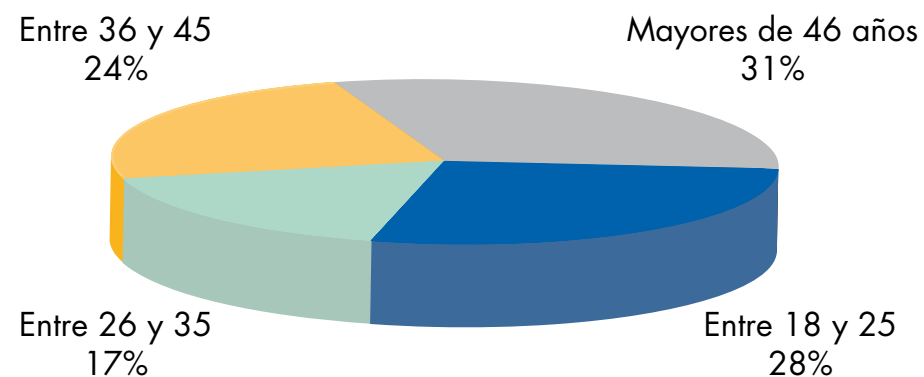




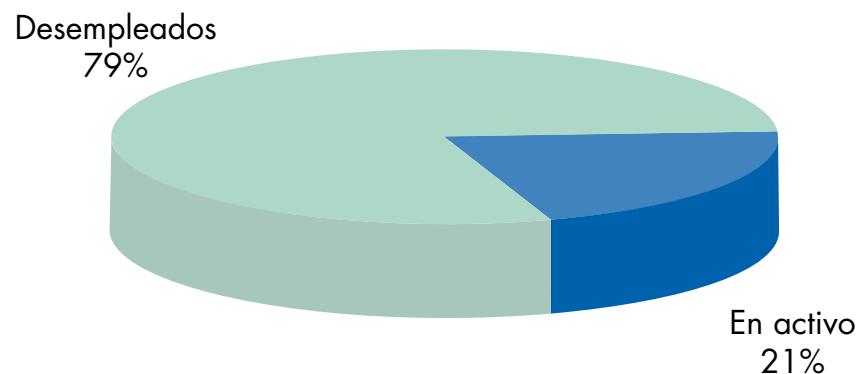
Nº DE MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS EN 2009 POR PROVINCIAS DE RESIDENCIA DEL SOLICITANTE



MICROCRÉDITOS APROBADOS POR INTERVALOS DE EDAD DE LOS SOLICITANTES



MICROCRÉDITOS APROBADOS POR SITUACIÓN LABORAL





4.3 Servicio de Atención al Cliente. SAC (*)

El Servicio de Atención al Cliente de CAM, en adelante SAC, durante 2009 mantuvo su compromiso de proporcionar a sus clientes los mejores niveles de servicio y calidad, atendiendo a las reclamaciones en un plazo medio no superior a una semana.

**Plazo medio de respuesta
al cliente 7 días**

**8.122
expedientes abiertos**

**7.968
expedientes resueltos**



(*) El alcance del SAC es el Grupo CAM.



La Memoria Anual del SAC del ejercicio 2009, ofrece una visión de las reclamaciones y quejas presentadas por los Clientes, las resoluciones adoptadas, el tipo de las reclamaciones y quejas presentadas y las conclusiones y recomendaciones que ante ellas se plantean. Para su elaboración se han seguido las directrices propuestas por el Banco de España, consensuadas con CECA a través de la Comisión del Servicio de Atención al Cliente, y con el Defensor del Cliente de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros.

Se ha procurado cumplir con el mayor rigor posible, los aspectos más significativos del Reglamento que regula al SAC como son:

- Atender y contestar adecuadamente todas las reclamaciones y quejas presentadas por los clientes.
- Mantener los plazos de respuesta a los clientes en los 7 días de media.
- Dar cumplida información al Consejo de Administración, con periodicidad semestral.
- Ofrecer las recomendaciones oportunas a nuestra Organización para mejorar aspectos operativos y de atención al Cliente.
- Elevar informes de la evolución de los expedientes, con periodicidad mensual o trimestral según el caso, al Comité de Dirección, Direcciones Territoriales y Directores Generales de las Empresas del Grupo.



- **Número de expedientes presentados**

En 2009 como consecuencia de la situación económica general, a la cual no somos ajenos, y de una creciente sensibilización y práctica en la presentación de reclamaciones, hemos tenido un total de 8.122 expedientes lo que supone un aumento del 81,29% con respecto al ejercicio anterior.

EXPEDIENTES ABIERTOS ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE			
AÑO	2007	2008	2009
TOTAL	3.959	4.480	8.122

Así mismo en 2009, el Servicio de Atención al Cliente ha resuelto 7.968 expedientes lo que pone en evidencia el importante esfuerzo realizado para atender en primera instancia los expedientes presentados, dando satisfacción plena al cliente.

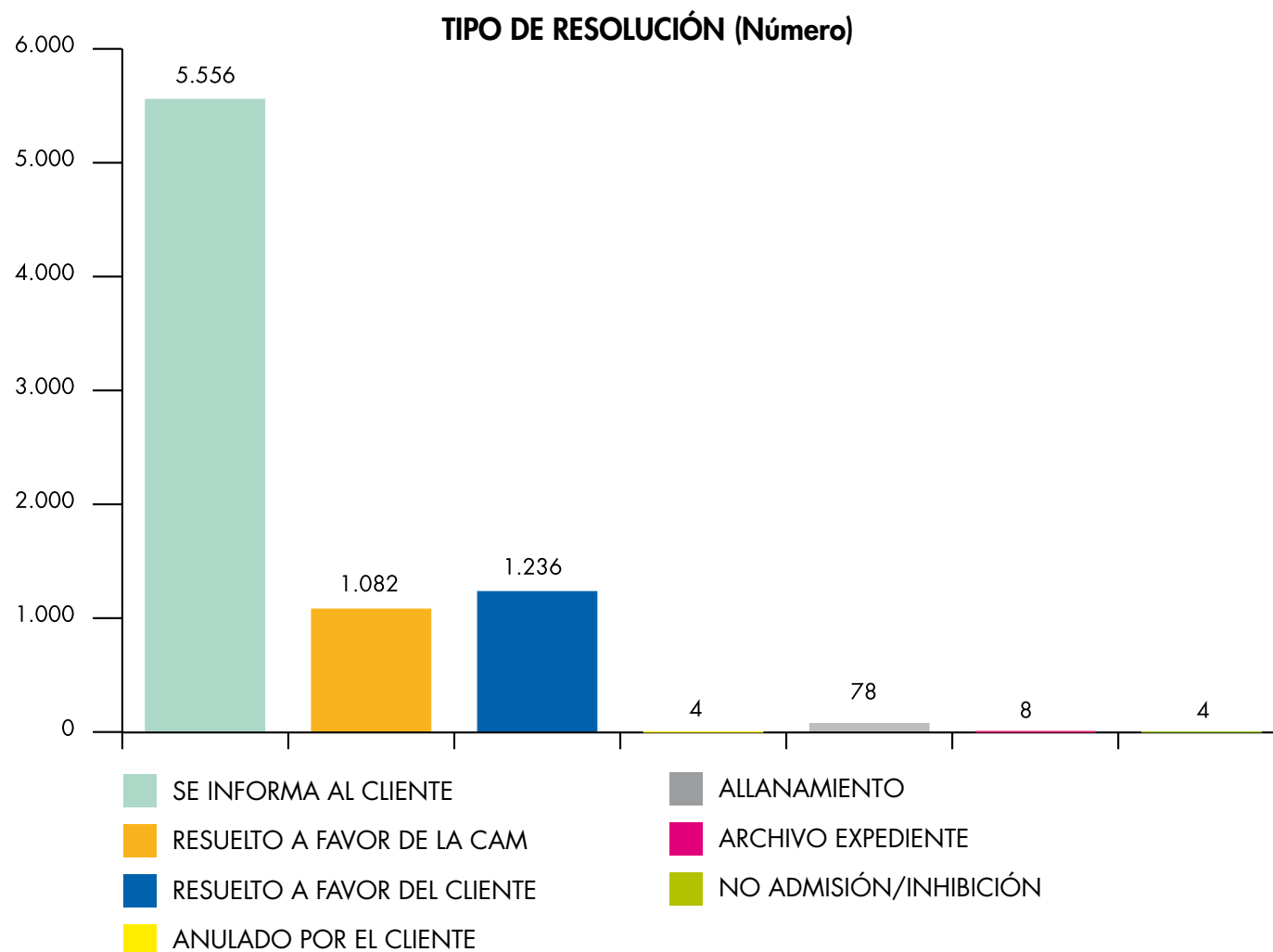
- **Distribución de los expedientes según su naturaleza en 2009**

2009	EXPEDIENTES	
Naturaleza Expediente	Número	%
RECLAMACIÓN	5.420	66,7
QUEJAS	2.648	32,6
SUGERENCIA	8	0,1
OTROS	46	0,6
Total Entidad	8.122	100,0



• Número de expedientes resueltos

Todas las resoluciones, han sido adoptadas según los criterios emanados de las disposiciones y normas del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV, la Dirección General de Seguros DGS y jurisprudencia, aplicando el principio de equidad y legalidad, facilitando a las oficinas y a los clientes las explicaciones y razonamientos que en cada caso corresponden.





- **Análisis de los expedientes abiertos por motivos**

MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES-ABIERTAS 2009 (Clasificación del Banco de España)	EXPEDIENTES	
	NÚMERO	%
COMISIONES Y GASTOS (a)	2.984	36,8
INTERESES	616	7,6
DISCREPANCIA EN APUNTES (b)	1.267	15,6
OTRAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES / DOCUMENTACIÓN	132	1,6
CALIDAD, DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO EXANTE (c)	855	10,5
CALIDAD, DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO EXPOST (d)	788	9,7
PROTECCIÓN DE DATOS	78	1,0
SEGUROS, SINIESTROS (e)	619	7,6
VARIOS (f)	783	9,6
Total Entidad	8.122	100,0

(a) En todo tipo de productos y servicios.

(b) En todo tipo de cuentas de Efectivo (o de Valores y Seguros o Fondos de Pensiones) incluyendo discrepancias sobre traspasos de fondos, reembolso de participaciones y fechas o condiciones en negociación de valores.

(c) Publicidad, Información, Quejas por tardanzas y desatenciones, que se produzcan con anterioridad a la contratación, etc.

(d) Atención de errores, falta de diligencia, tardanzas, desatenciones, correspondencia, etc. que se produzcan en la contratación o en el marco de un producto ya contratado.

(e) Rechazos, demoras o indemnizaciones en operaciones de Seguros y/o Fondos de Pensión.

(f) Fallos técnicos, pago de recibos en ventanilla, reclamaciones de impagados, cancelaciones, instalaciones, actuación unilateral de la entidad, embargos, pago de nominas y pensiones, falta de discreción, tramitación y pago de impuestos, etc.



- **Análisis de expedientes cerrados por motivos**

MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES-RESUELTAS 2009 (Clasificación del Banco de España)	EXPEDIENTES	
	NÚMERO	%
COMISIONES Y GASTOS	2.960	37,3
INTERESES	601	7,6
DISCREPANCIA EN APUNTES	1.222	15,5
OTRAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES / DOCUMENTACIÓN	126	1,7
CALIDAD, DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO EXANTE	840	10,7
CALIDAD, DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO EXPOST	759	9,6
PROTECCIÓN DE DATOS	77	1,0
SEGUROS, SINIESTROS	625	7,9
VARIOS	758	9,7
Total Entidad	7.968	100,0

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ON LINE

En el 2008 fue habilitado un Servicio de Atención ON LINE en CAM DIRECTO Internet, con el fin de incrementar y agilizar la ayuda a nuestros clientes, vía Chat, mejorando tiempos de respuesta, resolviendo sus dudas en el momento e incrementando, por tanto, su confianza y fidelización.



• Análisis de expedientes por productos

Reclamaciones por Productos abiertas en 2009 (Clasificación Banco del España)	2009	
Expedientes	Número	%
PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS	1.678	20,7
OTROS PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS	315	3,9
OTRAS OPERACIONES ACTIVAS (1)	14	0,2
CUENTAS CORRIENTES	532	6,6
RESTO DE OPERACIONES PASIVAS	1.052	13,0
TARJETAS, CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TPV'S	1.047	12,9
OTROS PRODUCTOS BANCARIOS (2)	136	1,7
DOMICILIACIONES	97	1,2
TRANSFERENCIAS	109	1,4
LETRAS Y CHEQUES (3)	249	3,1
OTROS SERVICIOS DE COBRO Y PAGO (4)	90	1,2
RELACIONADOS CON IIC (INST. INV. COLECT. (5)	25	0,4
OTROS SERVICIOS DE INVERSIÓN (6)	244	3,1
SEGUROS DE VIDA	750	9,3
SEGUROS DE DAÑOS	864	10,7
FONDOS DE PENSIONES	225	2,8
OTROS SEGUROS	44	0,6
VARIOS (7)	651	8,1
Total Entidad	8.122	100,0

(1) Operaciones de Descuento, Leasing, Factoring y otras que den lugar a un apunte en el activo del balance.

(2) Avals, confirming, renting, operaciones con derivados y en general transacciones fuera de balance.

(3) No incluido el Descuento de efectos.

(4) Compra y venta de billetes y divisas, pagos Seguridad Social, etc.

(5) Fondos de Inversión: suscripción, reembolso, rentabilidad, etc.

(6) Negociación de valores, incluida Deuda Pública, gestión de carteras, custodia de valores, etc.

(7) Otros no clasificados anteriormente, sean bancarios (banca electrónica y/o telefónica, monte de piedad) o de otra naturaleza (venta de entradas, cajas de seguridad para alquilar, recepción de correspondencia, etc.)



• Reclamaciones ante Organismos Oficiales

El número de reclamaciones presentadas en estos cuadros, forman parte del total de reclamaciones presentadas por los clientes y resueltas.

RESUMEN DE RECLAMACIONES RESUELTAS ANTE ORGANISMOS OFICIALES RESUELTAS			
	2007	2008	2009
Banco de España	55	66	111
Federación Valenciana Cajas de Ahorros	41	48	197
Comisión Nacional del Mercado de Valores	10	13	14
Dirección General de Seguros	0	4	0
Total	106	131	322

RESOLUCIONES ORGANISMOS OFICIALES 2009									
	Favor Cliente	Favor CAM	Archivo	Acuerdo	Anulado	No admisión	Resueltos	Pendiente Resolución	TOTAL
B. España (1)	26	47	19	19	0	0	111	4	115
Def. FVCA (2)	18	99	22	50	1	7	197	13	210
CNMV (3)	2	7	2	1	1	1	14	1	15
DGS (4)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	46	153	43	70	2	8	322	18	340

(1) Banco de España.

(2) Federación Valenciana de Cajas de Ahorros.

(3) Comisión Nacional del Mercado de Valores.

(4) Dirección General de Seguros.



4.4 Calidad

• Certificaciones externas

- ISO 9001:2000. En enero de 2009, AENOR realiza la auditoria anual de seguimiento para el Servicio de Internet alcanzando la evaluación conforme.
- ISO 14001. Auditoria anual de Seguimiento al Sistema de Gestión Medioambiental así como la verificación de la Declaración Medioambiental en mayo 2009.

• Certificación interna

El Servicio de domiciliaciones de la Unidad de Servicio a Clientes, superó en febrero de 2010 la auditoría interna de calidad con evaluación conforme.





- **Observatorio de Clientes**

Se ha realizado un estudio de tipo sectorial con el resto de Cajas de Ahorro denominado Observatorio de Clientes en el que se han analizado las respuestas de 400 clientes y su comportamiento financiero.

Es una fuente más de información para producir mejoras en nuestra prestación de servicios a nuestros clientes y adecuar nuestra oferta.

- **Equos**

Se trata de un estudio Multicliente a las Redes Comerciales de las principales entidades financieras españolas. Somos participantes de este estudio.

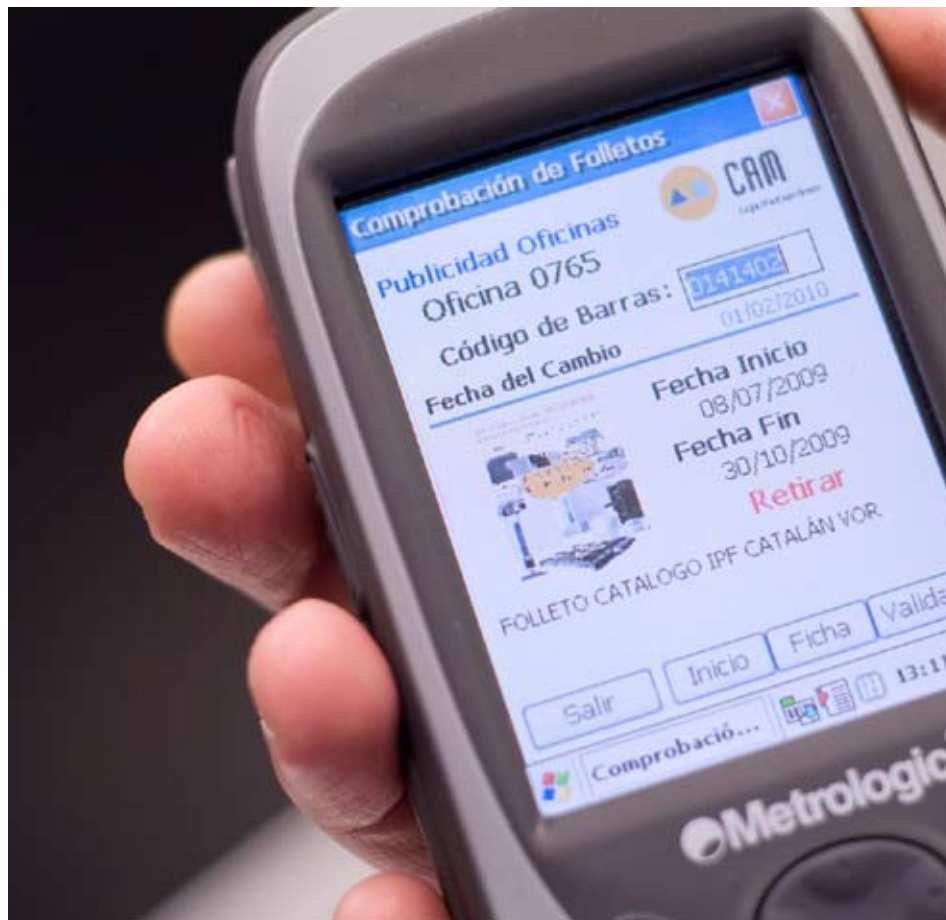




- **Control de Publicidad en Oficinas**

Para la racionalización del envío de publicidad a oficinas se ha creado una nueva aplicación llamada PUBLICIDAD EN OFICINA, ubicada en BASE CAM, que permite controlar online los progresos de cada cambio de cartelería, así como el estado de cada una de las oficinas.

El proceso montado a través de VPN, permite dar las instrucciones a seguir en cada cambio, y remitir toda esta información a las PDAs que lleva el personal que realiza la visita.





• La calidad en nuestras empresas del Grupo

→ TABIMED

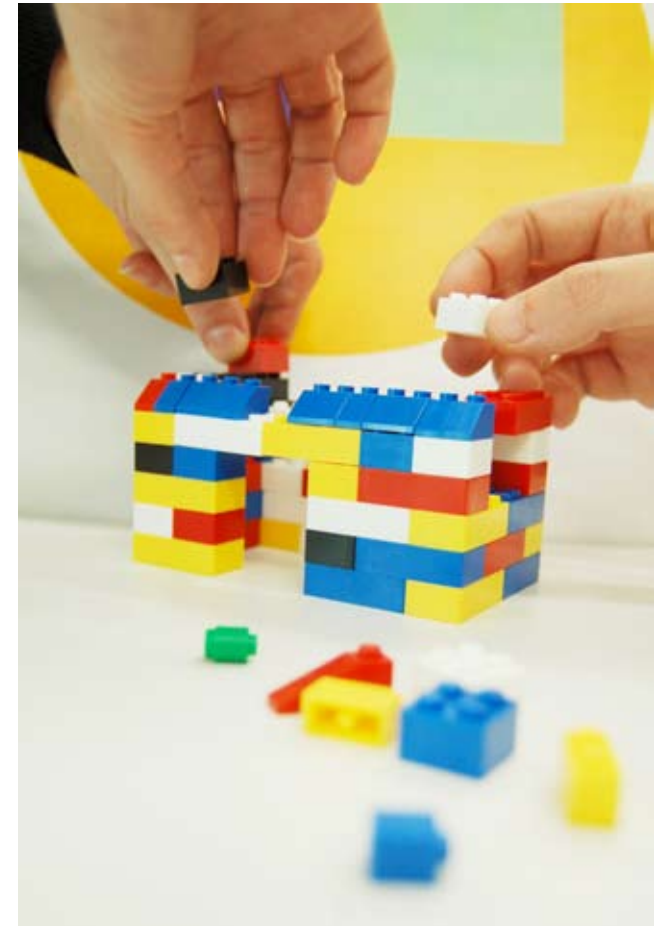
Dedicada a la tasación de inmuebles, ha renovado la certificación conforme a la norma Española UNE-EN ISO 9001:2008. tras superar la Auditoria de Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad realizada por AENOR.

→ MEDYMED

Empresa dedicada a la gestión y asesoramiento medioambiental renovó en 2008 por 5º año consecutivo la certificación que otorga AENOR, conforme a la norma Española UNE-EN ISO 9001:2000.

→ FONOMED

Empresa dedicada a la prestación del servicio de banca telefónica, ha renovado la certificación del Sistema de gestión de Calidad conforme a la Norma UNE-ENE ISO 9001: 2008.



• Encuestas de calidad

- “Calidad percibida por los tasadores sobre Tabimed, dirigida a 125 tasadores, habiéndose recibido 100 respuestas, un 80%.
- “Calidad percibida por Presidentes de Comunidad respecto al servicio prestado por M.S.G.I.(Mediterráneo Servicios de Gestión Inmobiliaria)”. El número de encuestas enviadas asciende a 808, siendo 131 las recibidas y tabuladas.

5 LAS PERSONAS

5.1 Principios CAM en Recursos Humanos.....	82
5.2 Un equipo fuerte y equilibrado.....	83
5.3 Diversidad, Igualdad y Conciliación.....	87
5.4 La Formación en CAM.....	97
5.5 El Sistema de Desarrollo Profesional.....	103
5.6 La Comunicación Interna y Calidad.....	106
5.7 Retribución y Beneficios Sociales.....	111
5.8 Representación Sindical.....	116
5.9 Salud y Seguridad.....	118





93,74 % de la plantilla con contrato indefinido

32 Nacionalidades en la plantilla del Grupo CAM

2.837 empleados, un 39,88% de la plantilla han superado los Ciclos Formativos dentro del Programa de Mejora Salarial Progresiva

Nuevos Portales de Gestión de Personas y de Calidad

Renovación de la certificación del Sistema de Gestión OSHAS 18001/2007

Publicación del Manual del Comportamiento Directivo

Renovación de la certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR)

Diseño del Plan de Igualdad CAM



5.1 Principios CAM en recursos Humanos

Valorar y desarrollar los talentos de todos y cada uno de los empleados es el principal eje de la política de Recursos Humanos de la Caja. Y la aspiración principal en este sentido es preparar a las personas para que contribuyan activamente a ayudar a crear una sociedad mejor a través del crecimiento sostenido de CAM.

Los principios bajo los que se sustenta la política de Recursos Humanos en la Caja giran en torno a la igualdad de oportunidades y un desarrollo profesional individual, que repercuta en beneficio del equipo, materializándose en:

- Transparencia en la comunicación e información.
- Universalidad de la formación, abarcando a todos los empleados, con adaptación a sus perfiles específicos.
- Criterios de retribución en función de competencias y desempeño.

- **Política de RRHH de CAM**

Generación estable y constante de empleo.

Contratación de personal cualificado, sin discriminación por razón de sexo.

Esquema de retribución acorde con las funciones desempeñadas y consecución de objetivos asignados.

Sistema de previsión social complementario al de la Seguridad Social.

Modelo de desarrollo profesional con seguimiento de la evaluación del desempeño.

Formación continua, personalizada y flexible.

Fluidez y transparencia en la comunicación corporativa facilitando la transmisión de información así como el compartir conocimientos a todos los niveles.



5.2 Un equipo fuerte y equilibrado

7.113 Empleados

Más del 93% de la plantilla con contratos indefinidos

	Mujeres	Hombres	Total
EMPLEADOS	3.417	3.696	7.113
	48,04%	51,96%	100,00%

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD*

	2009	2008	2007
Actividad financiera	7.092	7.391	7.148
Obra social	21	25	23
Total general	7.113	7.416	7.171

* Con Convenio de Cajas de Ahorros.

TIPO DE CONTRATACIÓN

	2009		2008		2007	
Modalidad	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Indefinido	6.668	93,74	6.736	90,83	6.543	91,24
Temporal	445	6,26	680	9,17	628	8,76
Total	7.113	100,00	7.416	100,00	7.171	100,00



TIPO DE CONTRATACIÓN

	2009		2008		2007	
CCAA	Personas	%	Personas	%	Personas	%
ANDALUCIA	381	5,35	430	5,80	400	5,58
ARAGON	40	0,56	43	0,58	39	0,54
ASTURIAS	21	0,29	21	0,28	21	0,29
BALEARES	312	4,39	310	4,18	303	4,22
CANARIAS	94	1,32	107	1,44	95	1,32
CANTABRIA	4	0,06	4	0,05	4	0,06
CASTILLA LA MANCHA	61	0,86	85	1,15	60	0,84
CASTILLA LEON	75	1,05	63	0,85	73	1,02
CATALUÑA	491	6,90	532	7,17	511	7,12
CEUTA	4	0,06	4	0,05	4	0,06
C. VALENCIANA	4.084	57,42	4.227	57,00	4.121	57,47
EXTREMADURA	23	0,32	24	0,32	22	0,30
GALICIA	36	0,51	39	0,53	35	0,49
LA RIOJA	7	0,10	8	0,12	8	0,11
MADRID	367	5,16	391	5,27	383	5,35
MELILLA	4	0,06	4	0,05	5	0,07
MURCIA	1.080	14,90	1.072	14,46	1.032	14,39
NAVARRA	6	0,08	6	0,08	8	0,11
PAIS VASCO	29	0,41	30	0,40	30	0,42
EXTRANJERO	14	0,20	16	0,22	17	0,24
Total General	7.113	100	7.416	100	7.171	100

**EDAD Y ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA**

	2009	2008	2007
Edad media en años	40,77	39,42	39
Antigüedad media en años	15,12	13,81	13,48

TIPO DE JORNADA

	2009		2008		2007	
Modalidad	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Completa	7.110	99,96	7.413	99,96	7.169	99,97
Tiempo Parcial	3	0,04	3	0,04	2	0,03
Total	7.113	100	7.416	100	7.171	100

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA ACTIVA POR CATEGORÍAS PROFESIONALES

	2009		2008		2007	
Categorías Especiales	Personas	%	Personas	%	Personas	%
Directivos y Especialistas	2.858	40,18	2.876	38,78	2.820	39,32
Personal Administrativo y comercial	4.249	59,74	4.533	61,13	4.344	60,58
Personal Auxiliar de Mantenimiento	6	0,08	7	0,09	7	0,10
Total	7.113	100	7.416	100	7.171	100

**ALTAS LABORALES**

Motivo	2009	2008	2007
Nuevo Ingreso	75	502	967
Fin de Excedencia	52	49	7
Otro reingresos	8	1	43
Total general	135	552	1.017

BAJAS LABORALES

Motivo	2009	2008	2007
Excedencia Forzosa	0	1	7
Excedencia Voluntaria	62	67	81
Fin de contrato temporal	285	126	76
Cese voluntario	26	51	93
Fallecimiento	7	7	2
Incapacidad Permanente	10	5	9
Jubilación	2	4	6
Prejubilación	15	19	59
Despido	17	18	7
Cesión a Participadas	10	9	6
Pase a jubilación parcial	2	0	0
Pase a OBS	1	0	0
Permiso sin sueldo	1	0	0
Total general	438	307	346



5.3 Diversidad, Igualdad y Conciliación

• Diversidad

La diversidad aparece vinculada a los valores fundamentales como son la no discriminación y la igualdad de derechos y oportunidades.

CAM fue la primera Caja de Ahorros adherida al Charter de la Diversidad España en 2008, una iniciativa de la Unión Europea que se configura como un protocolo de compromiso con los principios de integración social y la no discriminación, con el objetivo de mejorar y potenciar la convivencia laboral de personas con culturas y perfiles diferentes.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR GRUPOS DE EDAD

Grupos de edad	2009	2008	2007
mayores de 50	1.696	1.327	1.142
entre 30 y 50	4.400	4.472	4.308
menores de 30	1.017	1.617	1.721
Total general	7.113	7.416	7.171

NÚMERO DE EMPLEADOS EXTRANJEROS POR SEXO

	2009	2008	2007
Mujeres	73	59	69
Hombres	46	35	36
Total	119	94	105



32 nacionalidades integran la plantilla CAM

Nacionalidad	Mujer	Hombre	Total
alemana	12	4	16
americana	2	1	3
argelina	2	4	6
argentina	4	6	10
belga	2	4	6
boliviana	1	0	1
bosnia	1	0	1
chilena	1	0	1
china	0	1	1
colombiana	2	0	2
coreana	1	0	1
danesa	4	0	4
ecuatoriana	2	0	2
finlandesa	1	0	1
francesa	5	5	10
holandesa	5	3	8
islandesa	1	0	1

Nacionalidad	Mujer	Hombre	Total
itaiana	4	4	8
japonesa	0	1	1
kirguizistaní	1	0	1
marroquí	2	2	4
mexicana	0	1	1
panameña	1	0	1
polaca	2	0	2
portuguesa	1	0	1
rusa	2	1	3
sueca	4	4	8
suiza	2	4	6
ucraniana	2	0	2
uruguaya	3	0	3
venezolana	3	1	4
Extranjeros	73	46	119
Españoles	3.344	3.650	6.994
Total general	3.417	3.696	7.113



- **Avanzar en la igualdad de oportunidades es un compromiso firme de la Caja**

De las nuevas incorporaciones, el 56% son mujeres y el 44% son hombres. La proporción de mujeres del total de la plantilla de la Entidad asciende a 48,04%. El 31,52% de las mujeres de la plantilla de CAM ocupan puesto directivos.

El 48,04% de la plantilla formada por mujeres

El compromiso de la Caja en materia de igualdad se concreta en 2009 con la redacción de un Plan de Igualdad, que establece las bases que deben llevar a la evolución positiva de los 26 Objetivos de Igualdad que se han definido a partir del diagnóstico que se realizó en 2008 con el asesoramiento de un consultor especializado; algunos de ellos con indicadores de seguimiento.

ÁREA	OBJETIVOS DE IGUALDAD
Selección y Gestión de Plantillas	9
Formación	5
Desarrollo Profesional	2
Relaciones Laborales	7
Imagen y Comunicación	3
TOTAL	26

El 25.11.09, la Caja publicó el Manual de Lenguaje no Sexista, que contienen las líneas básicas del Uso del Idioma Español en CAM, adaptado a la Ley de Igualdad.



ALTA 2009	Mujeres	Hombres	Total general
Nuevas Incorporaciones	42	33	75
Otro Reingreso	4	4	8
Reincorporación de Excedida	48	4	52
Total General	94	41	135

Distribución por sexo nuevas INCORPORACIONES

	2009	2008	2007
Total nuevas incorporaciones	75	552	1.017
% Hombres	44,00	38,04	40,41
% Mujeres	56,00	61,96	59,59





DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CATEGORÍAS LABORALES Y SEXO

	2009		2008		2007	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categorías profesionales						
Directivos y Especialistas	1.077	1.781	1.061	1.815	994	1.826
Personal Administrativo y comercial	2.334	1.915	2.526	2.007	2.410	1.934
Personal Auxiliar de Mantenimiento	6	0	7	0	7	0
Total general	3.417	3.696	3.594	3.822	3.411	3.760
% Directivos por sexo	31,52	48,19	29,52	47,49	29,14	48,56



HACEMOS CAM



NÚMERO DE PROMOCIONES INTERNAS

	2009	2008	2007
TOTAL	1.759	1.657	1.495
% Hombres	42,18	40,74	46,37
% Mujeres	57,82	59,26	53,63
Rotación interna	16,87	15,55	22,84



DISTRIBUCIÓN DE DIRECTIVOS POR SEXO

	2009		2008		2007	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categorías profesionales						
Directivos y Especialistas	1.077	1.781	1.061	1.815	994	1.826
% Directivos por sexo	37,68	62,32	36,89	63,11	35,25	64,75



- **Integración de personas con discapacidad**

Caja Mediterráneo continua con el objetivo de fomentar la integración de personas con discapacidad en su plantilla.

La Caja mantiene la colaboración con una red de asociaciones que facilitan al área de RRHH, la adecuada integración de personas con discapacidad.

NÚMERO DE EMPLEADOS DISCAPACITADOS POR SEXO

	2009		2008		2007	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Empleados	26	58	28	57	22	47

El compromiso de CAM en materia de integración laboral de personas con discapacidad también se extiende a la participación en proyectos de integración laboral que tienen un horizonte que va más allá de la propia base de la Caja y que se pueden conocer con mayor detalle en el capítulo 7 de este Informe.





Una muestra de compromiso y participación en esta materia es la implicación directa de los técnicos de Prevención De Riesgos laborales de CAM en:

- La participación en el equipo asesor de Laboralia (Feria de Muestras de Prevención de Riesgos Laborales en Valencia).
- El diseño y contenido del **Portal Bancadis**, creado en 2009, fruto de la colaboración de CAM y el Instituto de Biomecánica de Valencia, que ofrece información y recursos para potenciar la integración laboral de personas con discapacidad en las entidades financieras, al que se puede acceder en:

www.bancadis.ibv.org



Jornada Presentación Proyecto

Integración laboral de personas con discapacidad en el sector de las Entidades Financieras

10 de diciembre de 2009
Salón de actos del Instituto de Biomecánica de Valencia

Dirigido a:

- Personal de RRHH y Servicios de Prevención de Bancos y Cajas de Ahorro.
- Profesionales de Mutuas y Servicios de Prevención.
- Asociaciones de Personas con discapacidad.
- Técnicos relacionados con la inserción laboral de personas con discapacidad.

Logos:
IBV (Instituto de Biomecánica de Valencia)
RED IT (Red de Institutos Tecnológicos de la Comunitat Valenciana)
CAM (Caja Mediterráneo)



- **Conciliación entre la vida profesional y la vida familiar**

En el 2007, nuestra política de conciliación en Caja Mediterráneo fue reconocida con el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Durante el 2009 se ha mantenido la campaña de comunicación interna que facilita el conocimiento de los empleados acerca de las medidas que la Caja pone a disposición de sus empleados en materia de Conciliación de la vida laboral y personal, que se encuentran publicadas en el Portal concili@CAM y el Manual del Empleado.

En abril de 2009 se ha realizado la segunda auditoria externa de revisión del certificado EFR con resultado positivo en la implantación y mantenimiento del modelo





• Medidas para la adecuación de la jornada y destino

En virtud del protocolo de actuación en materia de conciliación familiar y laboral suscrito entre la Entidad y la representación legal y sindical de los empleados, se continuaron aplicando diversos tipos de medidas.

- Permiso retribuido de 10 días por adopciones internacionales.
- Permiso retribuido para la atención de asuntos familiares en caso de enfermedad grave o fallecimiento de parientes.
- Posibilidad de solicitar jornada reducida según convenio (con reducción de sueldo) para el cuidado de hijos menores de 12 años.
- Reducción de jornada, según convenio, para empleados que tengan a su cargo familiares que precisen un cuidado especial.
- Ampliación del período de excedencia hasta los 3 años de edad de los hijos, con reserva del puesto de trabajo (aplicable también a adopciones).
- Permiso de lactancia de 10 días naturales (más otros 5 días a lo largo del año), acumulables a la baja maternal, para empleadas embarazadas o con hijo menor de 1 año.
- Acercamiento al domicilio de las mujeres embarazadas durante el período de gestación y hasta los 3 años del hijo.

• Comisión de acoso

Con fecha de 26 de junio de 2006 quedó constituida la Comisión de Acoso encargada de atender cualquier situación que pueda suponer un comportamiento inaceptable y ofensivo en el trabajo.

Durante el pasado ejercicio 2009, la Comisión se reunió en tres ocasiones, originadas por tres casos.

En el Portal Concili@CAM está disponible el protocolo para la prevención de acoso en el trabajo.



5.4 La Formación en CAM

La actualización constante de nuestros conocimientos técnicos y la adaptación de nuestras habilidades de gestión a un entorno cada días más cambiante de la actividad financiera, son claves tanto para nuestro éxito colectivo como para el progreso profesional individual de cada uno de nosotros.

999 cursos de formación en 2009
783 presenciales y 216 online

5.854.903,88€
invertidos en formación

- **La Plataforma online form@CAM**

Invertir en formación online supone invertir en una mejor conciliación de la vida laboral y familiar.

EMPLEADOS FORMADOS POR CATEGORÍAS

	Nº personas formadas		
Categorías	2009	2008	2007
Directivos y Especialistas	1.903	2.739	2.102
Administrativos y Comerciales	5.421	4.879	4.809
Personal Auxiliar de Mantenimiento	0	0	0
Total	7.324	7.618	6.911

Modalidad de Formación	HORAS
Presencial	149.872,20
A Distancia	100
Online	470.922,50
Mixta	1.500,00
Horas totales	622.394,70
Horas formación/participante	85

**En 2009, 7.324 personas han recibido 622.394,70 horas de formación,
de las que 470.922,50 fueron online**

**ACCIONES DE FORMACIÓN (Presencial y online)**

	2009		2008		2007	
Nombre del Curso	Nº Cursos	Asistentes	Nº Cursos	Asistentes	Nº Cursos	Asistentes
Prevención de Riesgos Laborales	2	487	4	1.034	9	1.188
Apertura de Nuevas Oficinas	0	0	6	73	51	697
Proyectos de Gestión Comercial	0	0	3	55	NA	NA
Sector Inmobiliario	0	0	8	196	53	1.165
Directivos Red Comercial	7	144	9	225	79	1.556
Empleados Red	0	0	3	54	67	1.095
Catálogo General	389	5.697	437	7.451	488	8.506
Master en Finanzas	2	106	3	172	2	116
Desarrollo Directivo	6	77	6	68	9	92
Otros	84	1.544	82	1.141	31	410
Formación Externa	138	506	199	478	193	346
Riesgos/Recobro	155	2.776	108	2.097	14	236
FormaCam	216	19.6326	207	152.940	1.77	66.682
Total	999	207.663	1.075	165.984	1.172	82.088

NA No Aplicable.

*Plataforma de formación Online de CAM.



- **Cursos de idiomas online para empleados CAM**

Es una formación homologada en base al marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, que establece un estándar para validar y actualizar inmediatamente el expediente académico del empleado. El curso es totalmente subvencionado por CAM, siempre que el alumno cumpla con los compromisos establecidos de seguimiento y aprovechamiento académico.

Cursos de Idiomas	Nº inscritos	
	2009	2008
Inglés	488	738
Francés	68	103
Alemán	52	92
Total inscritos	698	933





- **Programas formativos por perfiles**

Es un paquete de cursos on-line con una orientación determinada para la formación de un perfil específico de trabajo. Para el desarrollo de estos programas formativos, se han creado diversas Comunidades que incluyen un Foro al que son adscritos los participantes en cada una de las Direcciones interesadas. Estos Foros son dinamizados por un formador experto que atiende las dudas y consultas de los alumnos.

**NÚMERO DE EMPLEADOS QUE HAN FINALIZADO
LOS PROGRAMAS FORMATIVOS**

Programa Formativo	2009	2008
Empleado Base	253	232
Responsable de Cartera	229	88
Responsable de Comercio	88	33
2º Responsable Directivo de Oficina	143	41
Director Oficina	98	30
Gestor Empresas	72	35
Gestor Personal	52	24
Gestor Comercio Exterior	29	11
Técnico Servicios Centrales	84	102
Total	1.048	596





- **Acciones formativas destacadas**

Curso	Empleados Formados
Prevención de Riesgos Laborales	487 empleados
MIFID (*)	251 empleados
Prevención de Blanqueo de Capitales	600 empleados
Formación Marenostrum (25 cursos)	60.436 empleados
Formación en Gestión de Impagos (8 cursos)	15.104 empleados
Promoción de Capacitación	1.050 empleados
RSC: Visión CAM	1.594 empleados
RSC: Compromiso Social CAM	2.179 empleados
RSC: Sostenibilidad CAM	2.120 empleados
Formación en Seguros	926 empleados

* MIFID, Directiva de Mercados en Instrumentos Financieros.



• Convenios de colaboración con Universidades y Prácticas Universitarias

CAM contempla entre sus aportaciones al desarrollo de la sociedad la realización de acciones que contribuyan a la formación universitaria de los que serán futuros “responsables” de nuestra economía. Dichas acciones se concretan a través de Convenios de colaboración con Universidades de nuestro entorno.

Durante 2009 se han firmado tres nuevos Convenios de colaboración con:

- Université Cergy-Pontoise.
- Centro colaborador ACAD Formación.
- Fundación Canaria MBA.

Siendo un total de 125 los Convenios suscritos.

Formación Externa	2009	2008
Nº de Cursos	138	196
Nº de Participantes	507	259





5.5 El Sistema de Desarrollo Profesional SDP.(1)

11.106 planes de mejora realizados

**6.420 empleados evaluados
conforme a su desempeño**

La valoración del perfil de competencias permite conocer los puntos fuertes y aquellos que puedan precisar un mayor grado de desarrollo de las personas que formamos CAM.

La planificación del desarrollo y el posterior seguimiento de dichos planes de mejora permiten al jefe orientar a su colaborador para su mejor desarrollo profesional.

Durante 2009, un total de 6.420 empleados han sido valorados conforme a su desempeño. De ellos, 5.980 han trabajado en su desarrollo profesional mediante 11.106 planes de mejora.



(1) El SDP, sólo se aplica a los empleados con contrato indefinido de la Entidad.



• Ciclos de desarrollo profesional asociados al programa de mejora salarial 2009

Caja Mediterráneo puso en marcha en 2008 un programa de desarrollo profesional vinculado al compromiso individual de los empleados con el proyecto CAM.

El programa dirigido a empleados con contrato indefinido ingresados en fecha posterior a la entrada en vigor del Convenio Colectivo de cajas 1995/1997, y con un nivel salarial inferior a VIII, facilita que se pueda alcanzar una mayor retribución anual, tras superar determinados ciclos de formación para el perfeccionamiento en la cualificación técnica del empleado.

Hay establecidos tres niveles de Ciclos Formativos:

- Nivel elemental: Para empleados con menos de 1 año de antigüedad.
- Nivel medio: Para empleados con más de 1 año de antigüedad.
- Nivel avanzado: Para empleados con más de 1 año de antigüedad, y que hayan superado previamente el nivel medio.

CICLOS FORMATIVOS DE MEJORA SALARIAL

	Nº Aprobados	
Modalidad	2009	2008
Mejoras Salarial - Elemental	63	775
Mejoras Salarial - Medio	660	1.384
Mejoras Salarial - Avanzado	2.114	NA
Mejora Salarial - Superior 1	*	NA

* Iniciado en junio de 2009 aún no ha finalizado.
NA No Aplica.





- **Manual de Comportamiento Directivo**

La Elaboración de un Manual Básico de Comportamiento Directivo en CAM y su publicación constituye un hecho destacado en la implementación de la Cultura CAM, y el compromiso en el respeto a la Misión, Visión y Valores que le son propios.



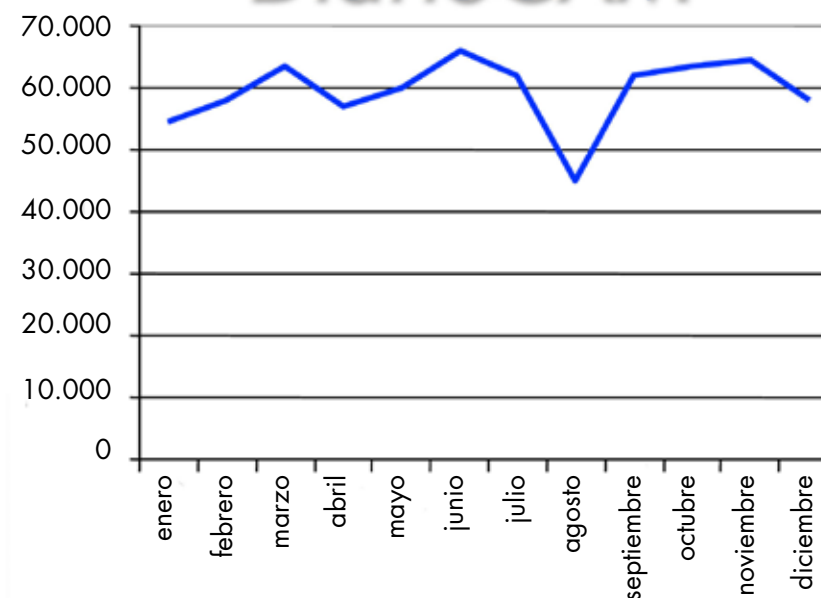
- **DiarioCAM**

Es un medio de comunicación dirigido a directivos de la Entidad.

DiarioCAM recoge más de 2.000 visitas diarias.

Número de visitas en 2009

DiarioCAM





5.6 La Comunicación Interna y Calidad

- **Noticias del Mediterráneo**

Durante 2009 se publicaron 11 Números. Desde septiembre se dispone de una edición digital de Noticias del Mediterráneo alojada en el Portal de Calidad.

- **Videocomunicados institucionales**

Durante el ejercicio 2009 se han grabado y emitido 8 videocomunicados.

- **Jubi CAM**

La apuesta por la comunicación se extiende a la Asociación de Empleados Jubilados y pensionistas de la CAM que edita con carácter mensual su Boletín Cultural Informativo, en el que junto con su web, hacen reseña de sus actividades.



■ Modesto Crespo Martínez,
presidente de CAM

■ Celebramos el Homenaje a Empleados CAM
2008 en Elche

■ Nueva Convención de Directivos





• El Nuevo Portal de Calidad

En junio de 2009 se lanza el Nuevo Portal de Calidad de la Entidad que es el acceso a las herramientas de participación en Caja Mediterráneo. Además de recoger todos los manuales y normas referidos a calidad es el contenedor de los foros, provee de herramientas de trabajo a los Equipos de Mejora Continua Algunos datos.

- Noticias. Publicación de 89 artículos relacionados con el mundo de la calidad, el medio ambiente, la responsabilidad social y la innovación dentro del proceso de mejora continua.
- Votaciones. Lanzamiento de 6 votaciones para recoger la opinión sobre temas relativos a distintos aspectos del Portal de Calidad.
- Foros. En 2009 se han abierto 30 temas en los foros de Calidad coordinados por un dinamizador, con temáticas relativas a: Innovación en productos que no supongan cambios informáticos, propuestas de mejora para el trabajo en equipo y buenas prácticas en otras entidades.
- Buzón de sugerencias. Viabiliza la participación en el programa de calidad mediante la aportación de ideas que propongan mejorar la situación actual. 323 sugerencias.
- Equipos de Mejora Continua. 36 equipos algunos de ellos son totalmente nuevos y otros provienen de la conversión de equipos ya creados que recibían el nombre de Círculos de Calidad.

• Calendario de Ideas 2010

El 9 de Diciembre de 2009, CAM publica esta nueva iniciativa de Calidad, que anuncia cuatro áreas de trabajo, para la implementación de mejoras: personas, clientes, medio ambiente y responsabilidad social, y resultados.



• Gestión de calidad: el cliente interno

Desde hace ya varios años se realiza el estudio sistemático de la percepción que tanto SSCC como la Red tienen del servicio que se realiza por parte de los Servicios de apoyo (Central, Territoriales). El número de encuestas procesado en el ejercicio 2009 fue de:

- Encuesta de satisfacción cliente interno oficinas y gestores.
 - 583 encuestas recibidas de Red (Cada oficina, en reunión de todos sus empleados, indica en esta encuesta el nivel de satisfacción que tiene de los diferentes Servicios Centrales, la media global es de 6'52 sobre 10).
- Encuesta de satisfacción cliente interno de central.
 - 53 encuestas recibidas de SSCC (Cada Dirección de Área emite su opinión sobre el resto de Direcciones de Área, la media global de esta valoración es de 7'16 sobre 10).

Para cada área o servicio evaluado hay una serie de preguntas que miden diferentes aspectos de la prestación del servicio, tales como facilidad de contacto, interés en resolver las cuestiones planteadas, la eficacia en la resolución de incidencias, etcétera.

La importancia de recoger esta información es triple, por un lado se conocen los resultados, por otro el resultado obtenido en esta encuesta pasa a formar parte de los sistemas de cumplimiento de objetivos e incentivos, pero, más importante, es que también es utilizado el resultado, acompañado de las informaciones de tipo cualitativo que los emisores de opinión han podido realizar de manera anónima, para producir mejoras significativas en la prestación de los servicios de manera continua.



- Encuestas de satisfacción cliente interno respecto de servicios prestados por empresas participadas.
 - Calidad percibida por oficinas CAM respecto al servicio prestado por TABIMED, dirigida a 350 oficinas, habiéndose recibido un total de 146 encuestas, un 42%.
 - Calidad percibida por las oficinas de MSGI respecto a sus servicios Centrales. Se tabularon un total de 25 encuestas.
- Encuesta de Satisfacción Ocupacional tras la reforma del Edificio de Oscar Esplá.

Sobre los nuevos criterios de distribución y se hizo una encuesta, obviamente confidencial para tratar es en formación. El número de encuestas recibidas es de 73, estando satisfechos un 73 %. Los resultados dan a entender un nivel más que aceptable de satisfacción por el cambio. Esta tipología de encuestas sirven para producir modificaciones en otras plantas distintas.

- Satisfacción de oficinas respecto de las Auditorias.

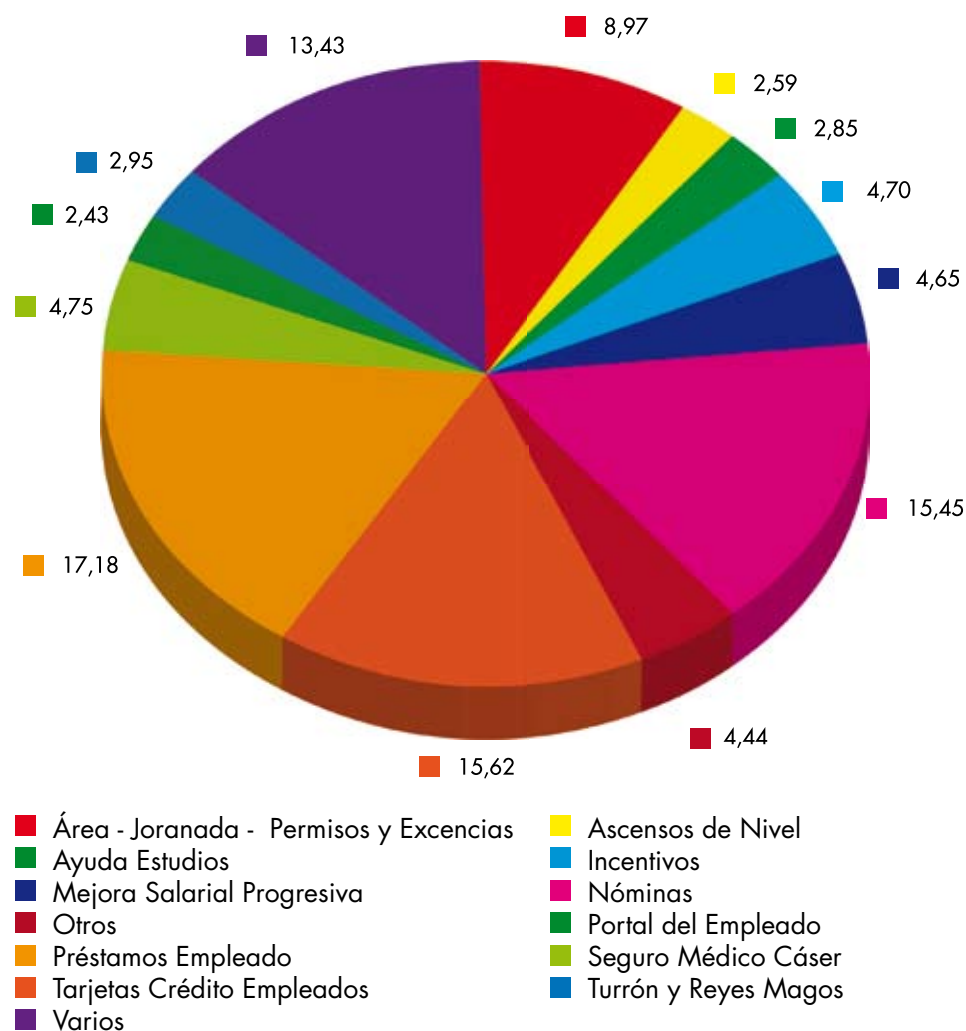
Adicionalmente a la encuesta de satisfacción de clientes interno, tras la realización de la inspección a una oficina se le hace entrega de un cuestionario que se rellena de manera voluntaria y anónima, y se envía a la unidad de Comunicación Interna y Calidad. Durante el ejercicio 2009 se han tratado 56 encuestas que son las que se han recibido, su valoración global en una escala de 1 a 5 ha sido de 4'01.

Este estudio se realiza cada año y sus resultados son muy significativamente utilizados para producir mejoras en sus actuaciones.



Oficina de atención al empleado

CONSULTA POR ÁREAS



(*) VARIOS. Recoge consultas que hacen referencia entre otras a: Promoción por capacitación; retribución flexible; plan de pensiones.

Durante 2009, se atendieron 21.082 consultas

ÁREA DE CONSULTA	2009	%
Área Jorn. Permis-Exced	1.891	8,97
Ascensos de Nivel	545	2,59
Ayuda estudios	600	2,85
Incentivos	991	4,70
Mejora Salarial Progresiva	980	4,65
Nóminas	3.257	15,45
Otros	936	4,44
Portal del empleado	3.293	15,62
Prestamos empleados	3.622	17,18
Seguro Medico Caser	1.001	4,75
Tarjetas Credito	513	2,43
Turrón y Reyes Magos	621	2,95
VARIOS	2.832	13,43
TOTAL 2009	21.082	100,00



5.7 Retribución y Beneficios Sociales

• El sistema de retribución

Se instrumenta al amparo del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros e incluye beneficios sociales complementarios a las prestaciones públicas.

Las retribuciones abonadas por CAM mejoran las recogidas en el Convenio Colectivo, estableciéndose un modelo de retribución específico para aquellos puestos con competencias singulares, como Directivos, Gestores, Analistas y Responsables. El sistema está adaptado a la propia estructura organizativa de la Caja y está alineado con la consecución de objetivos.

La política salarial de CAM tiene como principio básico la no discriminación por razón de sexo, y en basea esto, los hombres y mujeres con la misma categoría profesional perciben la misma cuantía como retribución fija y variable por incentivos y consecución de objetivos.

**309,07 millones de €
destinados a salarios y gratificaciones
del personal activo de CAM**

**147.595 €
concedidos en ayudas a empleados**

Salarios y gratificaciones 2009	309,1 Millones €
Salario CAM Nivel XIII	16.611,90 €
Salario Mínimo Interprofesional	8.736 €

Rango de relación entre el salario inicial estandar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas, en 2009.



• Beneficios Sociales

Los beneficios Sociales se integran en las rúbricas de previsión social, financiera, familiar y formativa, siendo su nivel de cobertura superior al establecido en el Convenio Colectivo.

BENEFICIOS SOCIALES			
PREVISIÓN SOCIAL	FINANCIEROS	FAMILIARES	FORMATIVOS

PROGRAMAS DE BENEFICIOS SOCIALES 2009

Beneficio Social	Coste asumido por la empresa (%)	Coste asumido por el empleado (%)
Sistema de previsión social	100	0
Ayuda para estudios de empleados e hijos de empleados	100	0
Préstamos de interés 0 para conexión a Internet	100	0
Ayuda por natalicio	100	0
Ayuda por boda	100	0
Regalo de Reyes y cesta de Navidad	100	0
Ayuda por defunción	100	0
Premio de antigüedad	100	0
Traslado de empleados	60 - 100	0
Tickets restaurante	100	0
Seguro Médico Privado CASER	100	0
Seguro de vida	50	50



• Previsión Social

- Plan de Pensiones para la cobertura de jubilación, fallecimiento e invalidez, distribuido en cinco 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 Entidad 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).
- 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.
- Seguro Médico Privado (CASER) gratuito para los empleados. Incluye condiciones preferentes y ventajosas de contratación y ampliación de cobertura a familiares de empleados.



- **Beneficios en materia financiera**

- Condiciones preferenciales de tipo de interés para operaciones de activo y de pasivo.
- Tipos de interés especiales para adquisición de viviendas, atenciones varias y préstamos sociales.
- El total de préstamos a empleados que fueron tramitados durante el ejercicio 2009, fue de 1969 por un importe de 101.215.644,48 euros.

- **Beneficios en materia familiar**

- Condiciones preferenciales de tipo de interés para operaciones de activo y de pasivo.
- Tipos de interés especiales para adquisición de viviendas, atenciones varias y préstamos sociales.
- El total de préstamos a empleados que fueron tramitados durante el ejercicio 2009, fue de 1969 por un importe de 101.215.644,48 euros.

- **Beneficios en materia formativa**

- Compensación económica por la realización de cursos de formación online.
- Ayuda de guardería para hijos entre 0 y 3 años.
- Ayudas de formación para los hijos de empleados, hasta los 25 años de edad.
- Ayudas de formación para el propio empleado, de hasta el 90% de gastos de formación y material.
- CAM ha dedicado en el 2009 un total de 7.027.838,23 € en la ayuda de estudios y acciones formativas.



- **Fundación Servicio y Solidaridad**

En 2009 la Fundación ha concedido ayudas a los empleados por valor de 147.595 €, según el detalle de la siguiente tabla:

FINALIDAD	IMPORTE
Adopción	2.000 €
Audición	2.327 €
Cardiología	1.386 €
Cirugía	13.578 €
Neurología	6.595 €
Adontología	61.972 €
Oncología	14.422,0 €
Oftalmología	7.648 €
Otras patologías	34.788 €
Rehabilitación	750 €
Traumatología	2.129 €
TOTAL	14.7595 €





5.8 Representación Sindical

• Representación sindical y libertad de asociación

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

El 100% de la plantilla en España tiene representación sindical

196 delegados y 8 secciones sindicales

REPRESENTACION SINDICAL

	2009		2008		2007	
	DELEGADOS	%	DELEGADOS	%	DELEGADOS	%
SICAM-CIC (1)	73	37,25	68	36,37	62	35,03
C.G.T. (2)	48	24,49	48	25,67	48	27,12
U.G.T. (3)	52	26,53	47	25,13	45	25,42
CC. OO. (4)	8	4,08	9	4,81	7	3,96
CSICA (5)	7	3,57	7	3,74	7	3,96
ALTA CAM (6)	5	2,55	5	2,67	5	2,82
S. VIETNAMITA (7)	2	1,02	2	1,07	2	1,13
N. G. (8)	1	0,51	1	0,54	1	0,56
Total General (9)	196	100	187	100	177	100

(1) Sindicato Independiente de la caja de Ahorros del Mediterráneo. (2) Confederación General de Trabajo.
 (3) Unión General de Trabajadores. (4) Comisiones Obreras. (5) Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorros.
 (6) Asociación Laboral de Trabajadores de Ahorro Caja Mediterráneo. (7) Sindicato Vietnamita. (8) Nuevas Generaciones.



- Representación de empleados en los Órganos de Gobierno

**Representación de los empleados en los
Órganos de Gobierno de CAM en 2009**

	Nº de delegados	%
Consejo de Administración	2	10
Asamblea General	24	13
Comisión de Control	1	10
Comisión Ejecutiva	1	8
Consejo Territorial Alicante	2	12
Consejo Territorial Murcia	3	17
Consejo Territorial Valencia	2	12



5.9 Salud y Seguridad

En 2009 se ha obtenido la renovación de la certificación de la norma europea OHSAS 18001/07

• Servicio de Prevención Propio

El Servicio de Prevención Mancomunado de las Cajas de Ahorros, al que ha estado adherida la Caja durante 2009, ha cubierto las especialidades de seguridad, higiene, ergonomía y psicología aplicada.

Previo a su extinción con fecha 31 de Diciembre de 2009 se ha constituido el Servicio de Prevención Propio (SPP) de CAM, siendo aprobado éste por el Comité de Dirección el 22 de Diciembre y asumiendo competencia en las especialidades de Seguridad, Higiene Industrial y Riesgos Psicosociales, quedando la especialidad de Vigilancia de la Salud externalizada.

• Servicios médicos

Desde 2008 todos los empleados de CAM disponen de un seguro médico gratuito contratado por la Caja, que también ofrece condiciones ventajosas para sus familiares.

ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS*

	2009	2008	2007
Consultas atendidas	6.155	14.868	8.240
Asistencia ambulatoria	25.877	22.000	20.000
Urgencias	688	465	36
Curas e inyectables	694	3.966	2.007
Analíticas y otros	1.373	385	289
Cirugía menor y asistencia a especialistas	34	63	58
Asistencia en campañas preventivas (vacunas,...)	48	442	198
TOTAL	34.869	42.189	30.828

*Datos estimados.



- **Formación y sensibilización en materia de Prevención de Riesgos Laborales PRL**

245 empleados de nueva entrada han realizado el Curso vestibular on-line de Prevención de Riesgos Laborales

- **Cursos de Formación**
 - Curso de formación básico en PRL de nueva entrada.
 - Formación en sistemas de gestión Ohsas 18001/2007.
 - Curso Manejo de Carretilla Autoescaladora.
 - Curso de formación "Manejo Manual de cargas".
 - Cursos de Formación en Primeros Auxilios, Emergencia y Evacuación para los Miembros de Brigada de Edif. Singulares.
- **Información a empleados.**
Publicación en la Intranet de:
 - Plan de Prevención/Manual de PRL.
 - Protocolo de actuación ante el atraco.
 - Campaña Reconocimientos médicos periódicos 2009.
 - Campaña vacuna gripe 2009.
 - Información Protocolo de actuación ante la Gripe-A.
 - Recordatorio Prohibido Fumar.





• Accidentes laborales

La vigilancia de la salud laboral en CAM se realiza contando con el soporte tecnológico DELTA, que permite registrar y reportar las estadísticas sobre accidentes laborales. Durante 2009 no se ha registrado ningún caso de accidente mortal ni de enfermedad profesional conforme a la tabla de enfermedades profesionales recogidas en la Legislación vigente.

ÍNDICES DE ACCIDENTES DE TRABAJO *

Nº de accidentes de trabajo	2009	2008	2007
Accidentes con baja durante la jornada	11	37	23
Accidentes sin baja durante la jornada laboral	40	28	17
Accidentes in itinere	31	26	34

(*) Alcance: CAM excluido OBS (7.092 empleados a 31.12.2009).

ÍNDICES DE ACCIDENTABILIDAD Y ABSENTISMO *

	2009	2008	2007
Índice de frecuencia de accidentes (1)	3,44	5,08	4,97
Índice de gravedad de accidentes (1)	0,11	0,17	0,27
Índice de absentismo por enfermedad común (3)	3,23	2,4	2,4

(1) Datos estimados.

(2) Calculado sobre plantilla media.

(*) Alcance: CAM excluido OBS (7.092 empleados a 31.12.2009).



- **Representación de los trabajadores en el Comité Único de Seguridad y Salud laboral**

Constituido mediante acuerdo entre los representantes legales de los trabajadores y la CAM, el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral representa al 100% de los empleados de la Entidad, y se reúne en sesión ordinaria como mínimo una vez cada tres meses.

Se trata de un órgano paritario y colegiado cuya función es consultar periódicamente las actuaciones de la Entidad en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Lo componen 16 miembros, de los cuales 8 pertenecen a la representación sindical y otros 8 representantes son nombrados por la Caja. En 2009 tuvieron lugar cuatro reuniones ordinarias, y 2 extraordinarias para tratar el protocolo de actuación frente a la Gripe A y la adecuación a la doctrina del Tribunal Supremo relativa a la consideración del atraco como riesgo laboral.



Al igual que en años anteriores, la Entidad realizó una Memoria de Prevención de Riesgos Laborales en cumplimiento de sus compromisos con el mantenimiento de los criterios de seguridad y salud de los trabajadores. Su finalidad es servir de base para identificar y adoptar acciones futuras, y le fue entregada al Comité Único de Seguridad y Salud laboral.

6 MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

6.1 El compromiso institucional.....124

6.2 Objetivos de mejora.....127

6.3 La gestión ambiental en CAM.....129

6.4 Energía y Cambio Climático.....135

6.5 Educación, sensibilización y participación.....139





OBJETIVO CERO CO₂. A partir del tercer trimestre toda la energía eléctrica consumida en la red de oficinas de España y servicios centrales es procedente de energías renovables, 100% verde

Plantación de 500 árboles en compensación de las emisiones de CO₂ generadas en los viajes de trabajo efectuados en avión y tren

El 28 de marzo de 2009, CAM se sumó al apagón planetario

Caja Mediterráneo se adhirió al Pacto Mundial en junio de 2005

Desde 2003 cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 y EMAS, registrado con el nº ES-CV-000017, y auditado por AENOR

69,14% de las compras de productos de oficina realizadas con Criterios ambientales

55 Análisis de Riesgo Medioambiental

El CEMACAM Torreguil, ha obtenido la certificación ISO 14.001

MEDyMED ha renovado su certificación en ISO 14.001 para todos sus servicios

El 23,68% de la plantilla figura adscrita a centros certificados

97,39% del consumo del papel es Reciclado

No utilización de 141,7 millones de folios impresos de papel, por el uso de nuevas tecnologías

Desde el 2 de julio de 2009 todas las impresoras de Oscar Esplá, imprimen por defecto a doble cara



6.1 El compromiso institucional

Caja Mediterráneo asume sus compromisos éticos, sociales y medioambientales ante la sociedad en la que opera y lo hace de forma global comprometiéndose a hacerlos efectivos en su actividad propia, así como a extenderlos entre sus socios de negocio y grupos de interés.

Para Caja Mediterráneo la protección del medio ambiente y el respeto por la naturaleza, como resultado de la aplicación de una adecuada gestión ambiental, constituyen una cuestión prioritaria en el desarrollo de sus actividades. La Política Ambiental de la CAM, se dirige a todas y cada una de las personas que forman parte de la Caja y se extiende a todos los grupos de interés con los que se relaciona.

• CAM y el Pacto Mundial

Caja Mediterráneo se adhirió en junio de 2005 al Pacto Mundial de Naciones Unidas acogiendo como parte integral de sus estrategia sus principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

CAM elabora todos los años y presenta su “Informe de Progreso”, que con carácter público se dirige a sus grupos de interés y a la sociedad en general, da cuenta de sus compromisos y avances, estando disponible en la pág. web del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

www.pactomundial.org

CAM contrata los servicios de seguridad a empresas homologadas por el Ministerio del Interior cuya actividad queda regulada por la Ley 23/1992 de Seguridad Privada, en la que se recoge el programa formativo y el régimen de sanciones de las actuaciones contra los derechos humanos, tipificadas como faltas graves.





• Política Ambiental CAM

La política ambiental de CAM se concreta en los siguientes principios:

- Adquiriremos el compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación mediante el mantenimiento de un Sistema de Gestión Ambiental que conlleva la evaluación periódica de los aspectos ambientales de las personas y servicios en nuestras instalaciones.
- Estableceremos objetivos y metas ambientales coherentes con la naturaleza y los impactos ambientales que causa nuestra actividad.
- Adoptaremos la prevención y reducción de impactos ambientales propios de nuestra actividad (como son la generación de residuos de papel y cartón, fluorescentes, toner, cartuchos de tinta, residuos no selectivos y otro tipo de residuos) 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 ambiental vinculante, mediante la implantación de medidas necesarias para ello, así como el compromiso de otros requisitos que la organización suscriba.
- Asumiremos la sensibilización del personal y otros colaboradores en temas ambientales, fomentando la formación e información a todos los niveles, para el establecimiento de buenas prácticas ambientales.

- Incentivaremos a nuestros clientes, proveedores y contratistas en la observación de los principios recogidos en esta Política Ambiental, con el objeto de que la asuman en el mayor grado posible.
- Mantendremos una relación abierta y de colaboración con las entidades públicas, empresas de nuestro entorno y otros grupos interesados, para la protección y conservación del medio.

Esta Política ha de ser entendida y asumida por todo el personal de la empresa y por sus colaboradores. Además, estará a disposición del público en general.

La Dirección se compromete a velar por la aplicación de esta Política y a revisar periódicamente su contenido adaptándolo a la naturaleza de las actividades y de sus impactos ambientales, así como a la estrategia general en la empresa.

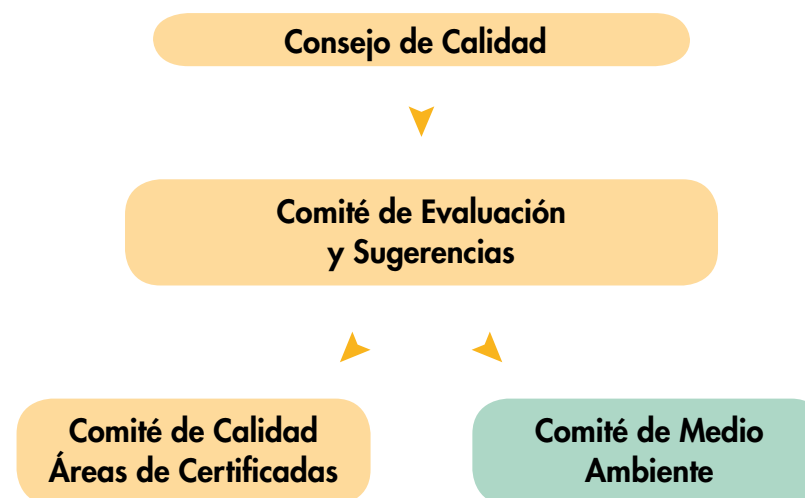
El Director General



• El Comité de Medio Ambiente

Composición del Comité de Medio Ambiente:

- Director de Servicios Generales (Presidente).
- Calidad y Atención a Usuarios (Secretaría).
- Responsable de Medio Ambiente.
- Jefe de Proyectos RSC (Vocal).
- Jefa de Empresas Grupo CAM (Vocal).
- Jefe de Gestión de Operaciones Crediticias (Vocal).
- Unidad de Administración Operativa (Vocal).



Presidente del Comité de Medio Ambiente	Seguimiento de la Política Ambiental. Organizar y gestionar los recursos. Conocer la legislación ambiental aplicable.	Aprobar la documentación del sistema. Cumplir y hacer cumplir los requisitos del sistema. Realizar las revisiones del sistema.
Responsable de Medio Ambiente	Identificar y controlar los aspectos ambientales. Conocer la legislación ambiental aplicable. Cumplir y hacer cumplir los requisitos del sistema. Revisar la documentación del sistema.	Atender y registrar posibles incidencias ambientales. Proponer y verificar soluciones a las posibles incidencias ambientales. Control y cierre de acciones correctivas y preventivas. Coordinar auditorías.
Secretario	Convocatoria del Comité de Medio Ambiente. Redacción y archivo de actas.	
Responsables de Unidad	Identificar y controlar los aspectos ambientales. Atender y registrar posibles incidencias ambientales.	Proponer y verificar soluciones a las posibles incidencias ambientales. Control y cierre de Acciones correctivas y preventivas. Implantación de acciones de mejor.



6.2 Objetivos de Mejora

OBJETIVOS 2009	ACCIONES	CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO
Nº1 Conseguir un mínimo del 50% del total de las compras de la CAM en productos de oficina con criterios ambientales.	Identificación de proveedores y productos, incluido el material impreso o folletos, respetuosos con el medio ambiente (ISO 14001:2004, ecoetiquetas y reciclados). Seguimiento comparativo del total de las compras realizadas con criterios medio-ambientales (ISO 14001:2004, ecoetiquetas y reciclados).	69,14%
Nº2 No utilización de 130 millones de folios de papel impreso por uso de nuevas tecnologías.	Por aplicación de los sistemas: COLD (colas de impresión electrónica). GED (gestión electrónica de documentación). DIGITALIZACIÓN. COM (computer output microfilm). EXTRACTOS CAM Directo.	141,7 millones
Nº3 Compensación de emisiones de CO ₂ de los viajes realizados por los empleados CAM en avión y tren. (1)	Acondicionar terrenos. Plantación de 500 árboles de diferentes especies mediterráneas (Ej. Álamo, Olmo común, Roble Carraqueño, Acere, etc.). Comunicación externa. Comunicación interna.	500 árboles 1.063Tn CO₂
Nº4 Ahorro del 20% del papel de fotocopias por cambio de aplicativo a impresión a dos caras por defecto.	Estudio del aplicativo. Implantación por fases.	6,53%*
Nº5 Contratación de toda la energía eléctrica de la Caja, procedente de energías renovables.	Negociación con empresas comercializadoras. Estudio de ofertas y contratación.	100% ** energía verde

* El cambio tecnológico para la implantación del Proyecto ALNOVA, ha retrasado la implantación del aplicativo de impresión a dos caras.

** A partir de la firma del contrato con Unión FENOSA el 15 de abril para los edificios certificados y 7 de mayo para oficinas.

(1) 4,5Tn CO₂/árbol; corresponde a la tasa de absorción del alcornoque, la tasa más reducida entre las especies mediterráneas más ecoeficientes que se cita en el Estudio de la Universidad de Sevilla.



6.3 La Gestión Ambiental en CAM

• El Sistema de Gestión Ambiental

La Caja cuenta desde 2003 con un Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma UNE-EN-ISO 14001:2004, renovándose en 2009 la certificación por un período de tres años más.

El Sistema de Gestión Ambiental de CAM, contempla también la fijación de los objetivos de mejora ambiental, que son recogidos en el Programa de Gestión Ambiental.

La Dirección de CAM asume la máxima responsabilidad de la Gestión Ambiental, delegando en el Comité de Medio Ambiente la responsabilidad y la autoridad para desarrollar, implantar y efectuar el seguimiento oportuno del Sistema de Gestión Ambiental.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CAM

MANUAL DE GESTIÓN AMBIENTAL	Describe las responsabilidades del Comité de Medio Ambiente, estructura y entidad, sistema, control operacional y demás actividades de gestión ambiental.
MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS	Donde se recogen consejos en la metodología de actuación por parte de los empleados y algunos proveedores a la hora de llevar a cabo los trabajos.
PROCEDIMIENTOS	Son documento complementarios del Manual de Gestión Ambiental en los que se describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad y con qué medios o información.
REGISTROS	Son documentos que demuestran la conformidad con la implantación correcta de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.



- **El Sistema de Gestión Ambiental es de aplicación en las siguientes instalaciones**

El Sistema de Gestión Ambiental, aplica al desarrollo y prestación de productos y servicios financieros de CAM dirigidos a sus Clientes Particulares, Empresas y Sector Público.

En concreto es aplicable a las instalaciones incluidas en ámbito de certificación:

- Edificio en Avd. Óscar Esplá, 37. 03007 Alicante.
- Edificio en Calle Ebanistería, 28. 03008 Alicante.
- Edificio en Calle Arzobispo Loaces, 3. 03003 Alicante.
- Edificio en Calle San Fernando, 40. 03001 Alicante.
- Edificio en Avd. de Elche, 178. 03008 Alicante.
- Oficina 0001 en Avd. Méndez Núñez, 15. 03002 Alicante.
- Oficina 0029 en Avd. Alfonso X el Sabio, 14. 03004 Alicante .

El 23,68% de la plantilla figura adscrita a centros certificados



Muchas de las acciones que comprende el Sistema de Gestión Ambiental de CAM se realizan en todos los centros de trabajo de la Caja (recogida selectiva de papel y de toner para su reciclado, acciones encaminadas al menor consumo de agua, etc.)

El Sistema de Gestión Ambiental se aplica también al desarrollo y prestación de productos y servicios financieros de CAM dirigidos a sus Clientes Particulares, Empresas y Sector Público.

MedyMed, empresa participada de Caja Mediterráneo dedicada a la gestión y asesoramiento medioambiental, y el CEMACAM Torreguil, de educación y formación ambiental, cuentan con las certificaciones de AENOR en Gestión Ambiental ISO 14001, para todos sus servicios.



En el marco del Sistema de Gestión Ambiental, las acciones realizadas en relación a los aspectos ambientales más relevantes, durante el 2009 fueron:

• Agua

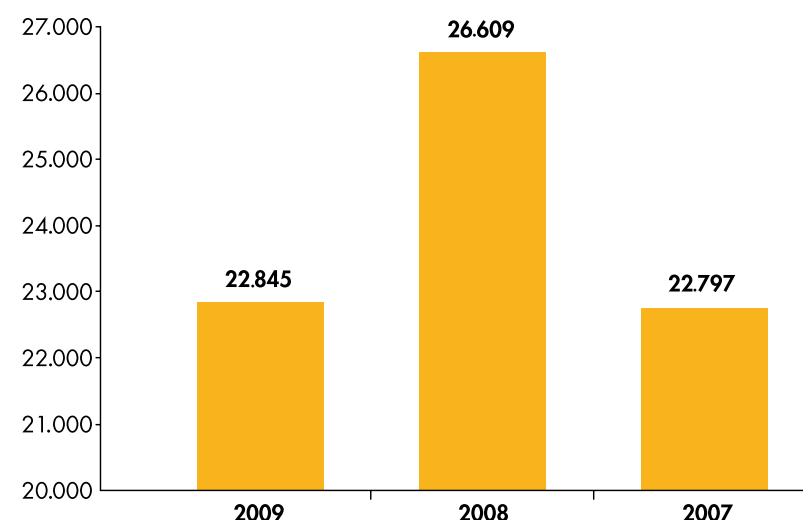
El agua utilizada en las instalaciones de CAM procede en su totalidad de las redes municipales de suministro. Para el ahorro y uso eficiente de este importante recurso, junto con las recomendaciones recogidas en el Manual de Buenas Prácticas, se vienen desarrollando acciones para la reducción de su consumo:

- Cambio de los descargadores automáticos por pulsadores manuales.
- Sustitución de las purgas continuas en los circuitos de refrigeración por purgas automáticas.
- Instalación de cisternas con doble pulsador de descarga.
- Instalación en los grifos de perlizadores para la reducción de caudal.

Todas las instalaciones, incluidas las de oficinas no certificadas, son revisadas periódicamente por los servicios de mantenimiento, cuyos objetivos son, entre otros, prevenir y subsanar fugas en la red.

Las aguas residuales generadas son vertidas al alcantarillado municipal, siendo sus características asimilables aguas domésticas, de acuerdo con la analítica que se realiza en los centros certificados por MEDYMED, en la que se pone de manifiesto que los parámetros analizados se ajustan a los valores permitidos por la legislación vigente.

CONSUMO DE AGUA EN CENTROS CERTIFICADOS (M³)





• Papel y Tóner

CAM se marcó como OBJETIVO nº2 proseguir en la reducción del gasto de papel destinado a impresos mediante:

- La Gestión Electrónica de la documentación (GED) para su consulta en soporte informático.
- El COM (Ordenador de salida de Microfilm, que evita la emisión de listados de gran volumen en papel.
- Y la eliminación de envíos postales.

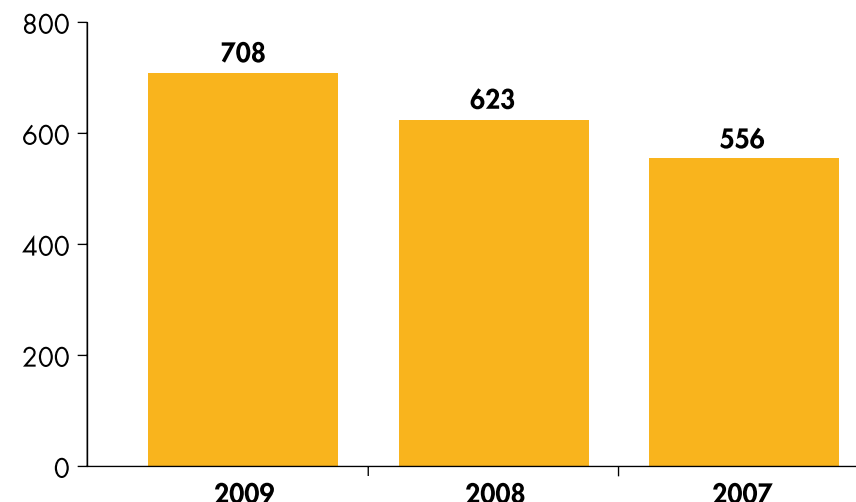
Los cartuchos de tóner son recogidos y entregados para su reciclado a un Gestor Autorizado.

CONSUMOS DE MATERIAS PRIMAS (Unidades)*

	2009	2008	2007
Folios A4 Papel Blanco	2.373.644	4.020.932	45.706.006
Papel Reciclado	88.618.465	90.806.500	43.570.070
Tóner y Cartuchos de Impresión	4.381	23.998	28.309
Sobres Reciclados	43.603.098	46.152.186	47.162.468

*Datos correspondientes al Grupo CAM.

TONELADAS DE PAPEL NO UTILIZADAS POR EL CAMBIO A NUEVAS TECNOLOGÍAS



RESIDUOS GESTIONADOS EN % DEL TOTAL CONSUMIDO, EN 2009, EN EDIFICIOS CERTIFICADOS

	CONSUMIDO	VALORIZADO	% VALORIZADO SOBRE CONSUMIDO
Papel Reciclado	454,96 Tm	459,51 Tm	101% (*)
Tóner	4.381 unidades	9.758 unidades	222,73% (**)
Tubos fluorescentes	473 unidades	473 unidades	100%

(*) Esto es posible al sumarse la valoración de papel procedente de los archivos generales.

(**) Muchas fotocopiadoras son contratadas con los consumibles, pero su reciclado es realizado por CAM.



• Resíduos

La gestión de los residuos generados por la actividad de CAM, se lleva a cabo de forma diferenciada, según su peligrosidad, procediéndose a su separación en diversos contenedores y posterior tratamiento por un gestor autorizado y certificado.

TABLA DE RESIDUOS GESTIONADOS EN 2009 - POR MATERIALES

Materiales	2009	2008	2007	
Residuos Peligrosos (unidad)	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Ámbito de aplicación
Tóners (cartuchos)	9.758	4.528	705	Total Entidad
Tubos fluorescentes* (kilos)	473	341	2.821 (tubos)	Centros Certificados
Equipos informáticos* (kilos)	14.268	3.020	12.286 (equipos)	Total Entidad
Apósitos médicos* (litros)	75	85	17 (kilos)	Centros Certificados
Envases de productos tóxicos* (big bag)	8	11	87 (kilos)	Centros Certificados
Baterías* (kilos)	120	4.000	2.020 (unidades)	Centros Certificados
Aceites grupos electrógenos (litros)	170	200	200	Centros Certificados
Filtros de aceites (unidades)	45	0	66	Centros Certificados
Residuos no peligrosos (unidad)	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Ámbito de aplicación
Papel (kilos)	459.510	457.040	426.220	Total Entidad
Envases (kilos)	14.500	25.900	30.770	Centros Certificados
Vidrio cafeterías (kilos)	1.241	1.535	2.176	Centros Certificados
Aceites y grasas cafeterías (litros)	580	675	280	Centros Certificados
Envases cafeterías (kilos)	1.607	1.985	1.566	Centros Certificados
Papel y cartón cafeterías (kilos)	2.194	2.890	2.645	Centros Certificados

* Unidades de medidas modificadas en 2008, debido a su cambio en los justificantes de retirada por la Empresa Gestora.



- **Acciones relevantes**

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental, las acciones realizadas en relación a los aspectos ambientales más relevantes, durante el 2009 fueron:

708 toneladas de papel nuevo ahorradas por el uso de nuevas tecnologías

1.985,7 toneladas de CO₂ no emitidas por ahorro energético debido a la reducción en el consumo de papel, al ahorro de papel por uso de nuevas tecnologías y a la migración a papel reciclado (1)

0 emisiones de CO₂ por consumo de energía eléctrica a partir del 3er. trimestre de 2009 por compra de energía verde

0 denuncias por incumplimiento de la legislación ambiental

- **Auditorías ambientales. EMAS III**

Caja Mediterráneo se somete anualmente a la auditoría ambiental EMAS, así como a la revisión del Sistema de Gestión Ambiental con arreglo a las normas UNE-EN-ISO 14.001, realizadas por AENOR. Se han obtenido las certificaciones EMAS III e ISO 14.001, correspondiente a 2009.

Se han corregido y superado dos “no conformidades” de carácter menor del ISO 14.001 y una así mismo de carácter menor del EMAS III.

(1) Emisión de 3,3 Tm de CO₂ por Tm de papel fibra virgen y de 1,8 Tm de CO₂ por Tm de papel reciclado. www.reciclapapel.org

- **Comunicación y sensibilización**

En la intranet corporativa, b@seCAM, se recogen el Manual de Consejos de Buenas Prácticas, el Manual de Gestión Ambiental y el Manual de Procedimientos, en los que todos los empleados pueden encontrar recomendaciones claras y sencillas sobre como actuar ambientalmente de forma correcta.





- **La implicación ambiental de los proveedores de CAM**

El OBJETIVO N° 1 de mejora del comportamiento ambiental de CAM en 2009, marcó como meta conseguir un mínimo del 50% del total de compras de productos de oficina con criterios ambientales, habiéndose cumplido sobradamente al alcanzarse el 69,14%.

**34 proveedores con
certificados ISO 14.001**

**69,14% de las compras
con criterios ambientales**

La política de compras de Caja Mediterráneo establece un marco de colaboración entre la CAJA y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales sólidas, transparentes y duraderas, la obtención de beneficios mutuos y el cumplimiento de los principios de RSC.

En 2009 se ha contratado una plataforma informática, que entrará en operación en la segunda mitad de 2010 y que nos permitirá avanzar en la evaluación objetiva de los proveedores a través de variables medibles y predefinidas por CAM. En el proceso de homologación diseñado se analizarán junto con los factores medioambientales, los de prevención de riesgos laborales, los económico-financieros, de calidad y de RSC.

- **Análisis del Riesgo Medioambiental (ARMA)**

Caja Mediterráneo, desde el año 2005 viene desarrollando e implementando una herramienta que permite realizar el Análisis del Riesgo Medioambiental ARMA, de sus actividades crediticias, dicho riesgo es considerado como una variable adicional y cualitativa para la valoración del riesgo global asumido con las empresas.

El estudio y generación de informes ARMA se desarrolla a través de b@seCAM, mediante un cuestionario a cumplimentar por el Departamento de Riesgos con Empresas, en base a la información aportada por el correspondiente gestor de empresas.

Durante el ejercicio 2009, se han realizado 55 Análisis de Riesgo Medioambiental.



6.4 Energía y Cambio Climático

• Energía

Durante 2009 se ha realizado un importante esfuerzo en la reducción de los consumos energéticos, la utilización de “energía verde”, energía eléctrica procedente de fuentes renovables y la compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.

→ Energía Verde

Todos los contratos, tanto de Oficinas como de los 7 Edificios Centrales Certificados) se han realizado con Unión Fenosa Comercial, en la modalidad de Energía Verde Certificada, a partir del 3er. trimestre.

→ Ahorro de energía

CAM está acondicionando sus instalaciones con sistemas ahorradores de electricidad estando implantado en la actualidad en un 80% de la Red, siendo en los centros a certificar del 100%. Estos sistemas son:

- Utilización luz natural en los edificios.
- Dispositivos de ahorro energético instalados en los ordenadores y máquinas fotocopadoras.
- Telegestión en todos los edificios centrales que se encuentran en el alcance de la certificación. Dicho sistema controla el funcionamiento, la optimización en el arranque y parada de las máquinas de climatización, encendido de las luces, según necesidad, control de las temperaturas.
- Sistema FREE-COOLING en la climatización de Óscar Esplá, San Fernando y avenida de Elche, partida de Agua Amarga.
- Rótulos luminosos con horario restringido. Con célula fotoeléctrica y con interruptor horario.
- Baterías de condensadores para la compensación de la Energía Reactiva.
- Compensadores armónicos para evitar la pérdida en las grandes instalaciones ubicados en avenida de Elche, 178, partida de Agua Amarga y en Ebanistería 28, Polígono de Babel.

Por lo que respecta a la autogeneración eléctrica, se disponen de grupos electrógenos de emergencia para la generación eléctrica en caso de corte de suministro eléctrico por parte de la empresa suministradora.

CONSUMOS ENERGÉTICOS

	2009	2008	2007
Total Energía Eléctrica (kwh)	43.420.346	51.417.581	48.383.430
Energía Eléctrica Centros Certificados (kwh)	13.814.815	13.353.836	12.495.201
Fuel en Centros Certificados (Litros)	911	390	8.690

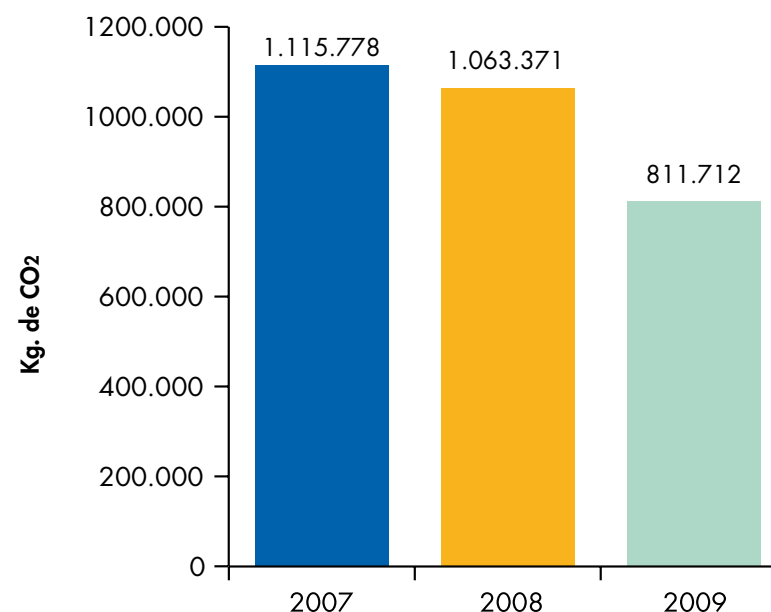


→ Compensación de emisiones de CO₂

Durante el 2009 con una reducción del 28% respecto del máximo alcanzado en 2007 se ha confirmado de forma significativa la tendencia de reducción iniciada en el 2008. Esto ha sido posible tanto por la reducción del número de viajes para reuniones de trabajo y su sustitución por videoconferencia, como por una mayor utilización del ferrocarril frente al avión, lo que supone pasar de 120gr. a 37,5gr. de CO₂ emitidos por kilómetro y pasajero, tres veces menos.

La compensación de las emisiones CO₂ producidas por los viajes de trabajo en avión y tren, se realiza mediante la plantación, todos los años en el mes de noviembre, de 500 árboles en el Centro Educativo del Medio Ambiente Los Molinos de Crevillent.

**EMISIONES DE Kg. DE CO₂
ORIGINADAS POR TRANSPORTE EN AVIÓN Y TREN***



* Datos facilitados por Carlson Wagonlit.

A este compromiso se sumó la Asociación de Voluntarios CAM, que en su Junta Directiva de 27 de Octubre de 2008, acordó contribuir al Programa de Compensación de Emisiones de CO₂, mediante la plantación de 10.000 árboles de los que a 31 de diciembre de 2009 se habían plantado 8.536 árboles.



- Financiación de proyectos con valor añadido ambiental

CAM desarrolla sus políticas de inversión crediticia en línea con su compromiso de protección del medio ambiente, promoviendo la financiación de proyectos innovadores en el ámbito de las fuentes de energía renovables, participando en su financiación a través de préstamos sindicados, mediante el acuerdo con otras entidades financieras. En la siguiente tabla se puede apreciar el saldo a 31 de diciembre, de los importes concedidos por CAM, en los dos últimos años.

PRÉSTAMOS SINDICADOS EN ENERGÍAS RENOVABLES

	Importe Total en €	
Sector	2009	2008
BIOCOMBUSTIBLES	5.181.116,12	16.280.234,28
EÓLICA	128.069.983,95	145.191.165,04
FOTOVOLTÁICO	26.407.971,74	27.561.350,54
TÉRMICA	27.873.436,16	28.613.386,55
HIDRAULICA	6.100.000,00	5.999.565,22
Total	193.632.507,97	223.645.701,63



- **Planta Fotovoltaica**

Caja Mediterráneo, la Universidad de Alicante y UNIÓN FENOSA desarrollaron en 2009 un convenio para adjudicar seis becas anuales e instalar una Planta Fotovoltaica, un proyecto de referencia para la investigación y aplicación de las energías renovables.



- **Programa de ahorro y eficiencia energética para PYMES**

CAM y UNIÓN FENOSA han facilitado a las empresas el autodiagnóstico energético y el cálculo de su índice de eficiencia energética a través del portal www.ahorroenergetico.com.





6.5 Educación, sensibilización y participación

Las actuaciones de Caja Mediterráneo relacionadas con el Medio Ambiente son una de las prioridades de Obra Social CAM desde hace tres décadas. La orientación de las líneas de actuación de Caja Mediterráneo más allá de la Gestión Ambiental interna tiene como objetivo favorecer el compromiso individual y colectivo en el logro de un desarrollo ambientalmente sostenible.

La promoción de la sostenibilidad, el respeto a la naturaleza y la recuperación de los entornos y ecosistemas característicos de nuestra geografía han sido desde siempre uno de los pilares de las actuaciones de la Caja, pionera en este ámbito. Durante 2009, CAM tuvo un presupuesto de 12,925 millones de euros para proteger la naturaleza y promover hábitos responsables que favorecen la sostenibilidad del planeta, mediante un conjunto de actuaciones que tienen como eje la realización de actividades y programas en los campos de la:

- Educación y formación ambiental.
- Divulgación y sensibilización.
- Voluntariado y participación ciudadana.
- Investigación.

• Centros Educativos del Medio Ambiente

Los cuatro Centros Educativos del Medio Ambiente de CAM son espacios ubicados en plena naturaleza que durante todo el año ofrecen una continua programación de actividades relacionadas con el entorno en el que se sitúan y la protección ambiental.





- **CEMACAM Los Molinos**

Escuela Asociada a la UNESCO ha organizado:

- Cursos
 - Introducción al medio marino.
 - Los insectos en nuestras vidas.
 - Nuestras plantas y sus usos.
- La II Semana de la Agroecología.
- La XIII Escuela de Verano de Astronomía y Astrofísica para profesores y educadores.



CEMACAM Los Molinos

2009

CICLO DE SEMINARIOS
**Educación y
Formación
Ambiental**





- **CEMACAM Venta Mina**

- El CEMACAM Venta Mina, ofrece actividades de educación ambiental.

Escuela Ambiental para padres e hijos.

Descubre el Bosque en Venta Mina.

Domingos llenos de energía.

Ríos de Agua.

- Celebración del Año Internacional de la Astronomía L'Escola D'Estiu.



CEMACAM Venta Mina

JORNADAS
RÍOS DE AGUA
SEPTIEMBRE-NOVIEMBRE 2009





• CEMACAM Torre Guil

Entre las actuaciones organizadas por este CEMACAM destacan:

- Seminarios de formación:
 - Huertos ecológicos.
 - Descubrir la vida nocturna del bosque.
 - Monitores de medio ambiente y tiempo libre.
- Las Jornadas:
 - Jornadas sobre la evolución humana.
 - VI Jornadas sobre Desarrollo Rural.
 - Jornadas sobre Medio Ambiente y Salud pediátrica.
- El proyecto "Con energía frente al cambio climático".
- El curso La gestión integrada de vertidos.



CEMACAM Torre Guil

Curso GESTIÓN INTEGRAL DE VERTIDOS

Del 19 de octubre al 5 de noviembre de 2009

19 de octubre. Conferencias técnicas y presentación del curso. Asistencia gratuita





- **CEMACAM Font Roja-Alcoi**

El centro de Alcoi ha impartido diferentes actividades como...

- Seminarios:
 - Apicultura medioambiental.
 - Biodiversidad de Aves Forestales.
 - Introducción al Mon dels Bolets.
 - Fauna invertebrada.
- Cursos:
 - Erosión hídrica en España.
 - Restauración de Zonas Degradadas.
 - Experto Universitario en protección de espacios naturales en el ámbito local.
- La IV Semana de la Biodiversidad.



CURSO

**PROCESOS, TASAS, MÉTODOS
Y CONTROL DE LA EROSION
HÍDRICA EN ESPAÑA**

22, 23 y 24 de julio de 2009

**CEMACAM Font Roja-Alcoi (Alicante)
El Teularet - Enguera (Valencia)**





- **Servicio de Asesoramiento en Medio Ambiente**

La Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (COEPA) y Caja Mediterráneo desarrollaron un programa para poner a disposición de las empresas de la provincia de Alicante un diagnóstico de cumplimiento legal en materia medioambiental. Realizándose 167 diagnósticos a 25 de noviembre de 2009.



- **Ecología, medio ambiente y cambio climático**

Es el Ciclo de Conferencias que mensualmente y a lo largo del 2009, ha contado con la presencia de expertos tales como José Bové, Riccardo Petrella, François Houtard, Joan Martínez Alier, Mario Soares y Danielle Mitterrand.





• Programa CAM AGUA

Con el objetivo de propiciar un uso y gestión sostenible del agua, han participado en las diferentes actividades de este programa 98.993 beneficiarios, promovidas por las exposiciones:

- Autobús del Agua.
- Todo es agua.

• Programa CAM ENERGÍA

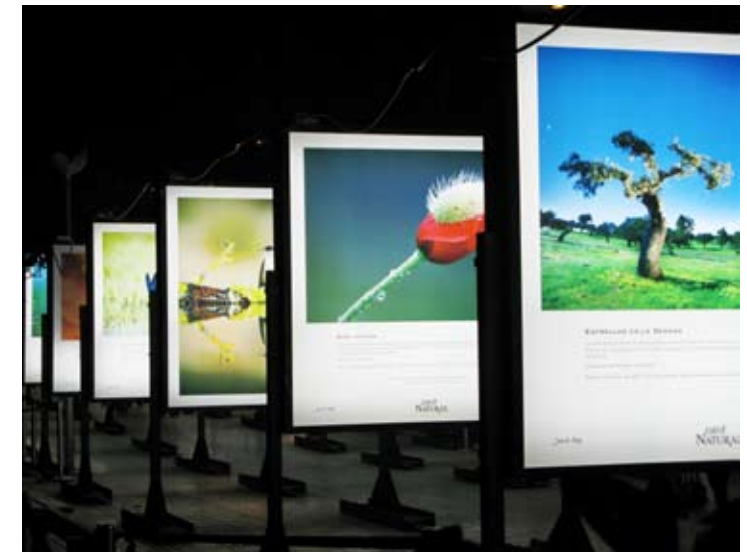
Transmitir a la población la necesidad del ahorro energético, el uso de energías limpias y renovables y la responsabilidad en el consumo es el objetivo principal de CAM Energía. 82.753 personas visitaron y participaron en las actividades desarrolladas en las exposiciones:

- La Energía.
- Espacio Solar.

• Programa CAM BIODIVERSIDAD Y PATRIMONIO NATURAL

Tiene como objetivo contribuir a la conservación del patrimonio natural y su biodiversidad mediante propuestas de divulgación, educación, formación, investigación y participación ciudadana en las que han participado más de un millón de personas a través de las exposiciones itinerantes:

- Biodiversidad.
- 100% Natural. Fotografías de José B. Ruiz.
- Mediterráneo, cuna de biodiversidad.
- El bosque Interior.
- El laberinto del corazón verde.





• VOLCAM

VOLCAM es el programa de voluntariado ambiental que desde hace doce años promueve Caja Mediterráneo. En 2009, el programa VOLCAM ha respaldado con 809.335,82 euros la puesta en marcha de 119 iniciativas medioambientales en el medio natural, rural o urbano, con la participación de 16.344 voluntarios.

Entre las iniciativas desarrolladas cabe destacar:

- Tras las huellas de los mamíferos del Parque Natural del Turia.
- Lucha por la prevención y extinción de fuegos en l' Alcoià.
- Detener el avance de las especies invasoras de la costa mallorquina.
- Proteger la tortuga boba en el Mediterráneo.
- Abrir a la participación ciudadana el Botánico de Barcelona.
- Cuenta atrás 2010: por un planeta más sostenible.
- Objetivo: **salvar las libélulas.**

119 iniciativas
medioambientales

16.344 voluntarios

Convocatoria 2009

Iniciativas de participación social para la conservación del patrimonio natural y la mejora de la calidad ambiental, a realizar por asociaciones, fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

VOLCAM
Voluntariado Ambiental

Un proyecto, un compromiso.

Conservación de Especies de Fauna y Flora, Conservación del Litoral, Patrimonio Rural, Medio Forestal, Áreas Naturales y Medio Urbano.

Las solicitudes VOLCAM 2009 deben presentarse por correo electrónico a la dirección volcam@cam.es del 1 al 23 de febrero.

Más información:
www.obrasocial.cam.es

Tel. Información:
902 100 112

ALICANTE 2009
Caja Mediterráneo



- **Premio FOTOCAM, XV Edición**

En su XV edición, tuvo la participación de 1.806 fotógrafos de 28 países que enviaron 13.231 instantáneas. El Premio Especial FOTOCAM 2009, dotado con 6.000 euros, fue para Eduardo Ruiz Baltanás por su fotografía "La reina de las cumbres", de la categoría Fauna, y que retrata el instante del aterrizaje de un águila en la cumbre de una montaña.

Imagen correspondiente a ganador del Premio Especial **FOTOCAM 09**

Título: La reina de las cumbres.

Autor: Eduardo Ruiz Baltanás.



- **Becas CAM Predoctorales**

Esta convocatoria bienal permite a jóvenes recién licenciados preparar diferentes tesis doctorales en las que el agua o las energías renovables son el tema central de estudio e investigación.

7 SOLIDARIDAD Y DESARROLLO SOCIAL

7.1 Integración.....	151
7.2 Igualdad.....	153
7.3 Innovación.....	154
7.4 Arte, cultura y pensamiento.....	156





5.656.576 personas beneficiarias

51,30 millones de € destinados a inversión directa de Obra Social

CAM Integra dedicó 3,5 millones de euros para apoyar 245 proyectos de integración social

CAM Encuentro contó con la participación de más de 56.000 personas

CAM Igualdad y CAM Romí, iniciativas para la prevención de la violencia y la integración social de la mujer

CAMON, Aulas CAM, Salas de Exposiciones, Museos y Bibliotecas,
acogen la programación cultural de Caja Mediterráneo



Caja Mediterráneo a través de su Obra Social ha contribuido en 2009 a construir una sociedad más abierta, igualitaria e integradora.

La labor de Obra Social CAM llegó durante 2009 a 5.656.576 personas, casi 150.000 beneficiarios más que en el ejercicio anterior, con una inversión directa de 51,303 millones de euros, lo que supone un incremento del 6,2 % respecto al año anterior, y 17,823 millones de euros destinados a inversión indirecta de Obra Social.

5.656.576
personas beneficiarias

51,303 millones de € destinados a
inversión directa de Obra Social

17,823 millones de € destinados a
inversión indirecta de Obra Social

Caja Mediterráneo busca con las acciones de su línea de Solidaridad y Desarrollo Social una vía de integración para los colectivos más desfavorecidos y con mayores dificultades. Estas acciones llegaron en 2009 a 1.068.071 beneficiarios. El presupuesto a esta línea de Obra Social fue de 25,85 millones de euros, lo que representa un incremento de un 44,05 % respecto al ejercicio anterior. En total, esta línea de intervención recibe un 50 % del presupuesto para inversión directa de Obra Social CAM.



7.1 Integración

• CAM INTEGRA

Es el programa de Obra Social CAM con mayor dotación económica 3,5 millones de euros para apoyar 245 proyectos de integración social que se seguirán desarrollando en 2010 y en los que se esperan unos beneficiarios directos superiores a 90.000 personas.



• CAM ENCUENTRO

Tiene como objetivo impulsar propuestas de intercambio e integración de las diferentes razas, culturas y religiones que conviven en nuestra sociedad. El programa tuvo en 2009 más de 56.000 beneficiarios. Como iniciativas destacadas de este programa debemos citar:

- Intercultural.cam.
- Puenteграмas.
- El Mundo en tu plaza.
- V Seminario Migraciones Internacionales.
- CAM Raval.

PROGRAMA CAM INTEGRA INICIATIVAS PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL

Un mundo mejor es posible



CONVOCATORIA 2009
3.000.000 euros

para promover y desarrollar actuaciones dirigidas a:

- Inserción laboral de personas con discapacidad
- Atención a personas dependientes
- Atención a personas en riesgo de exclusión social
- Atención a inmigrantes
- Intervención Psicológica con Mujeres Víctimas de Violencia de Género

Plazo de presentación de proyectos:
Hasta el 16 de marzo de 2009

www.obrasocial.cam.es
902 100 112





- **Otros programas destacados**

- Fondo Solidario CAM.
- Gente mayor, gente activa.
- Genios Inéditos - Nou Genis.



- Exposiciones:

Darfur. Imágenes contra la impunidad.

Por una vida sin malos tratos.

Retratos Humanos 1980-2005.





7.2 Igualdad

• CAM IGUALDAD

Trata de facilitar los recursos sociales necesarios a las mujeres especialmente vulnerables ante la violencia machista para favorecer su desarrollo integral y ayudarlas a salir de los entornos conflictivos y opresores. Conocer para cambiar la mirada propone un ejercicio de reflexión sobre algunas actitudes machistas y características de la violencia de género.

• CAM ROMÍ

Se desarrolla desde el convencimiento del potencial laboral, social y humano que representan las mujeres de etnia gitana así como su función como pieza clave para la integración de este colectivo, en colaboración con la Fundación Secretariado Gitano. Como consecuencia de los buenos resultados de este programa, Obra Social CAM ha recibido el encargo de la Dirección General de Igualdad para el Empleo del Ministerio de Igualdad de poner en marcha las acciones de CAM ROMÍ en Sevilla y Jerez de la Frontera durante el año 2010. Así mismo fue seleccionado para su presentación en las I Jornadas de Educación Financiera que organizadas por la Confederación española de cajas de Ahorro, CECA, tuvieron lugar en Madrid en Mayo de 2009.





7.3 Innovación

• CAMON

Es una innovadora herramienta de alfabetización digital para aprovechar los nuevos métodos y posibilidades del aprendizaje colaborativo en red.

La plataforma CAMON es una puerta abierta a la creatividad, participación e intercambio de experiencias y actividades relacionadas con el ámbito social.

CAMON está presente en internet en el sitio web (www.tucamon.es).

• CAMON Business-20

Caja Mediterráneo y el Colegio de Economistas de Alicante desarrollaron el concurso CAMON Business-20, al que se presentaron 154 proyectos. Dotado de un premio de 10.000 euros, tiene como objetivo apoyar ideas e iniciativas empresariales que beneficien la creación de empleo y el entorno empresarial y social.

• Cátedra Emprendedores

Creada mediante un convenio de colaboración entre la Universidad Católica de Murcia UCAM y Caja Mediterráneo, constituye un instrumento que se pone en marcha para incentivar la iniciativa emprendedora en la comunidad universitaria y en la Región de Murcia. Este nuevo órgano docente se crea para impulsar la iniciativa empresarial como una salida laboral, una opción de futuro, capaz de generar puestos de trabajo y dinamismo social.





7.4 Arte, cultura y pensamiento

Para CAM la Cultura es una potente herramienta de inclusión social. La línea, Arte, Cultura y Pensamiento ofrece propuestas dirigidas a todos los niveles socioculturales. Durante 2009, 3.336.865 personas disfrutaron con alguna de las propuestas de esta línea que recibió el 25% del total del presupuesto de inversión directa de Obra Social, lo que en valor absoluto representa 12,925 millones de euros.

Aulas CAM y Salas de Exposiciones, Bibliotecas, Centros de Legados y Casas Museo, son los principales espacios a través de los cuales llega a todos los públicos una extensa programación de actividades.

• AULAS CAM

Las Aulas CAM de Alicante, Murcia y Valencia ofrecen una amplia programación de actividades entre las que cabe destacar:

• Los ciclos:

- El Legado de Prometeo: Científicos Valencianos de Excelencia.
- Mujeres Construyendo la Ciudad.
- Perspectivas Económicas.

• Las jornadas:

- ROMIPEN. Un acercamiento cultural al pueblo gitano.

• AULAS JÓVENES

Las Aulas Jóvenes desarrollan una oferta formativa variada y acorde con las inquietudes de los jóvenes en las que participaron 21.273 personas.

ORIHUELA
SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2009

AULA JOVEN
TU PUNTO DE ENCUENTRO

PROGRAMACIÓN

14 AL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2009
• **WORD 2003**
Horario: de 18 a 21 horas
Matrícula: 15 €
Con tarjetas CAM: 10 €

14 AL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2009
• **HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN**
Horario: de 18 a 21 horas
Matrícula: 15 €
Con tarjetas CAM: 10 €

21 AL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2009
• **EXCEL 2003**
Horario: de 18 a 21 horas
Matrícula: 15 €
Con tarjetas CAM: 10 €

21 AL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2009
• **PROTOCOLO SOCIAL**
Horario: de 18 a 21 horas
Matrícula: 15 €
Con tarjetas CAM: 10 €

28 DE SEPTIEMBRE AL 3 DE OCTUBRE DE 2009
• **ACCESS 2003**
Horario: de 18 a 21 horas
Matrícula: 15 €
Con tarjetas CAM: 10 €

28 DE SEPTIEMBRE AL 3 DE OCTUBRE DE 2009
• **MONITOR DE TIEMPO LIBRE**
Horario: de 11 a 14 horas
Matrícula: 15 €
Con tarjetas CAM: 10 €

03 A 05 DE OCTUBRE DE 2009
• **INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA**
Horario: de 18 a 21 horas
Plazas: agotadas
Para servicios: no poner a la venta, curso cerrado para colectivos de mujeres

19 A 23 DE OCTUBRE DE 2009
• **INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA**
Horario: de 11 a 14 horas
Plazas: agotadas
Para servicios: no poner a la venta, curso cerrado para colectivos de religiosos

19 A 23 DE OCTUBRE DE 2009
• **CONTAPLUS ELITE**
Horario: de 18 a 21 horas
Plazas: agotadas
Para servicios: no poner a la venta, curso cerrado para colectivos de religiosos

24 A 30 DE OCTUBRE DE 2009
• **FOTOSHOP INICIACIÓN**
Horario: de 18 a 21 horas
Matrícula: 15 €
Con tarjetas CAM: 10 €

24 A 30 DE OCTUBRE DE 2009
• **INICIACIÓN A LA PUBLICIDAD**
Horario: de 18 a 21 horas
Matrícula: 15 €
Con tarjetas CAM: 10 €

PARA TODOS LOS CURSOS: Número de Plazas: 15

ORIHUELA - Plaza de Europa, s/n. 03200 - Orihuela - Tel. 965 305 089 • E-mail: ajoven@bbs.com.es

ServiCAM
902 44 43 00
Atención al Cliente

CAM joven
ALICANTE
2009-2010
Caja Mediterráneo

CAM
Caja Mediterráneo



- **BIBLIOTECAS**

En 2009, 59.569 personas acudieron a las bibliotecas de Obra Social: Gabriel Miró, San Isidoro, Biblioteca de Mula, Roque Martínez y la Biblioteca Casa Museo Modernista, así como a las bibliotecas de cada uno de los cuatro CEMACAM.

- **CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LEGADOS Y DONACIONES**

Caja Mediterráneo y el Colegio de Economistas de Alicante desarrollaron el concurso CAMON Business-20, al que se presentaron 154 proyectos. Dotado de un premio de 10.000 euros, tiene como objetivo apoyar ideas e iniciativas empresariales que beneficien la creación de empleo y el entorno empresarial y social.

- **CASAS MUSEO**

Las Casa-Museo Azorín de Monóvar y Casa-Museo Modernista de Novelda, recibieron en 2009 la visita de 32.229 personas.





- Liquidación del presupuesto de Obra Social correspondiente al Ejercicio 2009

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO OBS EN MILES DE €	PRESUPUESTO	REALIZADO	%
INVERSIÓN DIRECTA EN OBRA SOCIAL	51.700	51.303	99,23
SOLIDARIDAD Y DESARROLLO SOCIAL	25.850	25.663	99,28
MEDIO AMBIENTE	12.925	12.821	99,20
CULTURAS, ARTE Y PENSAMIENTO	12.925	12.819	99,18
INVERSIÓN INDIRECTA EN OBRA SOCIAL *	18.315	17.825	97,33
INVERSIÓN TOTAL EN OBRA SOCIAL	70.015	69.126	98,73

* Incluye Gastos de Personal, Generales y Amortizaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN DIRECTA DE OBS POR LÍNEAS ESTRATÉGICAS en miles de €	PRESUPUESTO	%	REALIZADO	%
SOLIDARIDAD Y DESARROLLO SOCIAL	25.850	50,00	25.663	50,02
MEDIO AMBIENTE	12.925	25,00	12.821	24,99
CULTURAS ARTE Y PENSAMIENTO	12.925	25,00	12.819	24,99
TOTAL	51,700	100,00	51.303	100,00

8 PROMOCIÓN DE LA RSC

8.1 Difusión.....160

8.2 Participación.....162



DIVULGACIÓN DE LA RSC PARA EMPRESARIOS

86 jornadas
1.782 asistentes

FUNDACIÓN ROSE

69 Programas
Inversión total de 1.246.302,16€
104.927 beneficiarios

ASOCIACIÓN DE VOLUNTARIOS CAM

1.488 empleados pertenecen a la Asociación
84 acciones desarrolladas en 2009
116.052,60€ destinados a Cooperación Internacional



8.1 Difusión

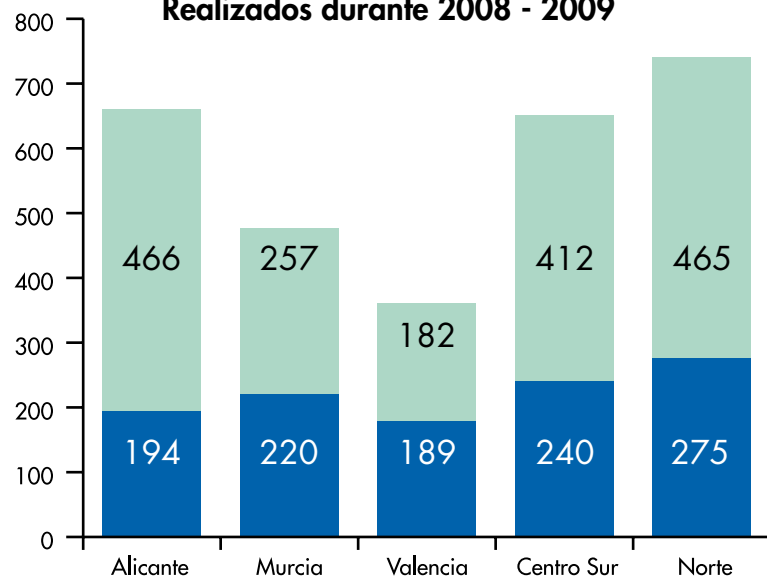
• Jornadas de divulgación de la RSC para empresarios

Organizadas por la CAM se realizaron 86 jornadas de RSC para empresarios en todas las Comunidades Autónomas de España, con el objetivo de divulgar los principios de RSC entre las empresas, en las que han participado 1.782 personas.

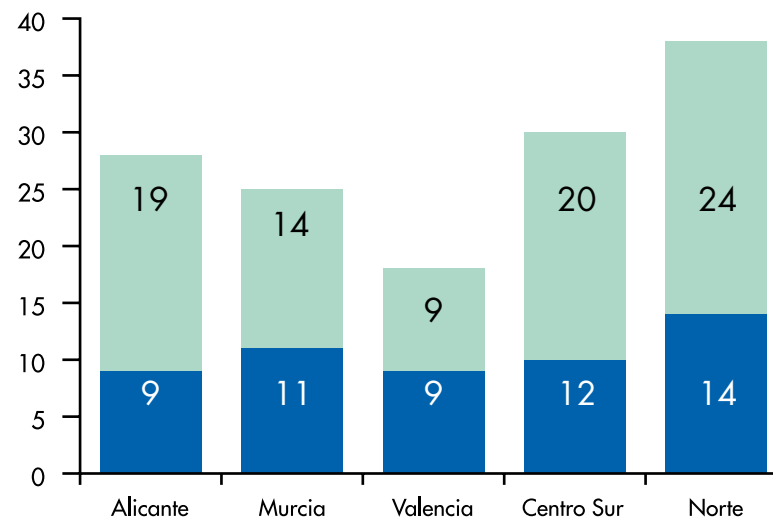
Los aspectos de Igualdad y Conciliación en la empresa fueron abordados de manera específica en 21 de dichas jornadas, que contaron con 447 asistentes.



ASISTENTES A FOROS ACUMULADO:
Realizados durante 2008 - 2009



Número de Foros realizados en 2008 - 2009





- **Cátedra de Cultura y Ética Directiva y Empresarial**

Creada mediante sendos acuerdos de Caja Mediterráneo con la Universidad Politécnica de Cartagena.

- **Observatorio Mediterráneo de Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana**

Su principal objetivo es informar a la sociedad e instituciones valencianas de la situación de los derechos humanos en el mundo. En 2009, centró sus trabajos en analizar las consecuencias de la ausencia de registro de nacimiento en niños menores de cinco años que se producen en los países menos desarrollados, especialmente en las áreas rurales.

- **Portal Bancadis**

Ofrece información y recursos para potenciar la integración laboral de personas con discapacidad en las entidades financieras, al que se puede acceder en www.bancadis.ibv.org.





8.2 Participación

• Fundación ROSE Caja Mediterráneo

La Fundación ROSE constituida el 31 de Marzo de 2009, es una iniciativa que tiene como objetivo fomentar la RSC de empresas con alguna vinculación con la Caja, como clientes, proveedores o aliados estratégicos, mediante la financiación conjunta de proyectos de contenido solidario o medioambiental que conlleven una mejora en la calidad de vida del colectivo al que va dirigido.

Esta iniciativa permite al donante, empresa, decidir el tipo de proyecto a desarrollar, su localización geográfica y el alcance de la inversión, y además, le brinda un aliado -la Fundación- que aporta recursos en la misma medida que la empresa, que asesora y orienta sobre programas y organizaciones cívicas, y que asume el seguimiento y control del programa elegido.





En sus nueve meses de actividad, 83 empresas seleccionadas por los gestores de CAM, conocieron sus propuestas y mostraron su disposición a la formalización de acuerdos para la puesta en marcha de programas de interés social.

De ellas, con un total de 34 empresas se ha llegado a cerrar 39 acuerdos, estándose con el resto en distinto grado de concreción o diseño de los programas objeto de su interés.

Estos acuerdos han posibilitado la aportación de recursos para la realización de 69 programas, gestionados por 35 organizaciones sin ánimo de lucro. La inversión total supone 1.246.302,16€, alcanzando a 104.927 beneficiarios.

**CIFRAS DESTACADAS 2009**

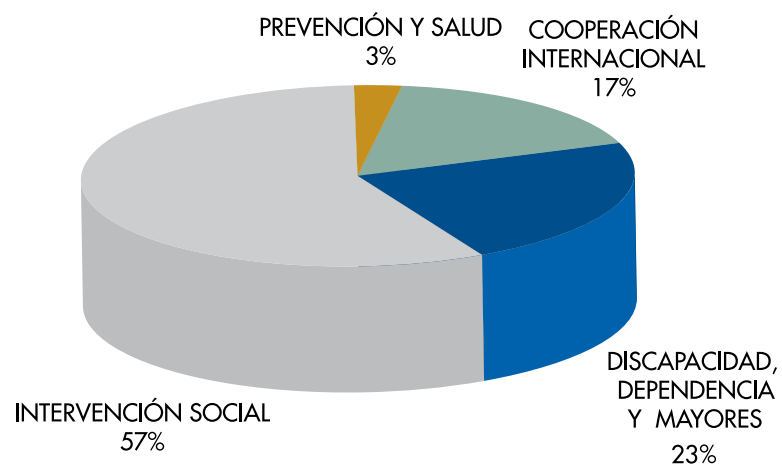
APORTACIÓN DE EMPRESAS	623.151,08 €
APORTACIÓN FUNDACION ROSE	623.151,08 €
INVERSIÓN TOTAL	1.246.302,16 €
BENEFICIARIOS	104.927
ORGANIZACIONES CÍVICAS COLABORADORAS	35
EMPRESAS COLABORADORAS	34
PROGRAMAS EN EJECUCIÓN	69
CONVENIOS FIRMADOS	39
PROGRAMAS DE ÁMBITO NACIONAL	27
PROGRAMAS DE ÁMBITO INTERNACIONAL	12

La actuación de Fundación ROSE supone un reforzamiento del compromiso social de Caja Mediterráneo, con la singularidad de hacerlo uniendo recursos, ideas y esfuerzos con empresas sensibilizadas con los problemas sociales y medioambientales.

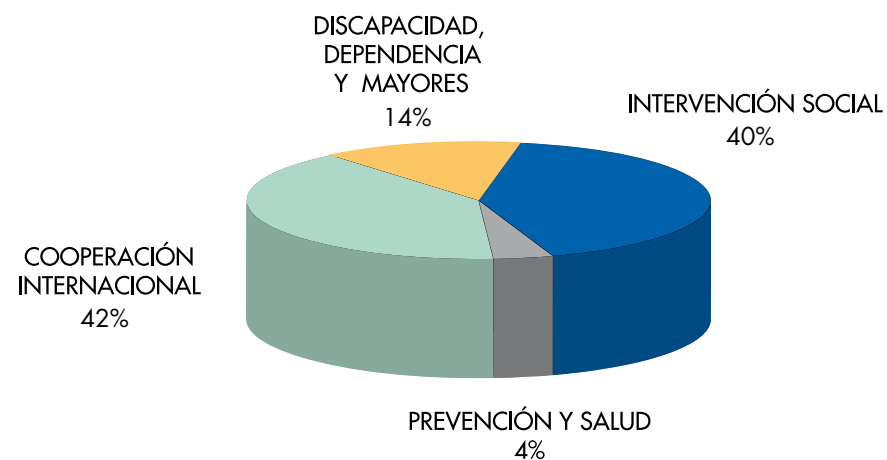


LÍNEAS DE INTERVENCIÓN	Nº DE PROGRAMAS	INVERSIÓN EN €	%	Nº DE BENEFICIARIOS	%
COOPERACIÓN INTERNACIONAL	12	525.097,72	42	28.091	27
DISCAPACIDAD, DEPENDENCIA Y MAYORES	16	171.632,96	14	4.690	4
INTERVENCIÓN SOCIAL	39	497.202,84	40	51.546	49
PREVENCIÓN Y SALUD	2	52.368,64	4	20.600	20
TOTALES	69	1.246.302,16	100	104.927	100

PROGRAMAS POR LÍNEAS DE INTERVENCIÓN



INVERSIÓN POR LINEAS DE INTERVENCIÓN





Empresas colaboradoras

SABOYA GUINEA CB
BERNADAGOLF, S.L. MARJAL
ROTARY CLUB BENIDORM
FRIGORÍFICOS MARBAMAR S.A.
THE BOSTON CONSULTING GROUP
AQUALANDIA ESPAÑA, S.A.
DEPOSITOS ALMACENES N1 SA
CÁRNICAS SERRANO S.L.
DANAIDE S.A.
NEGOCIOS RESTAURACIÓN DEL SUR S.L.
AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE EMPRESA MIXTA
AUMAR S.A.
BENIDORM PALACE ESPECTÁCULOS S.L.
ECISA
EL CORTE INGLÉS
ESCUELA DEPORTIVA HERCA
FCC CONSTRUCCION S.A.
FCO Y BENITO NEMESIO CASABAN Y CIA SRC
FRANQUICIAS TERUEL S.L.
GRÚAS TARIN
GERMANS VERDERA OLIVER, S.L.
GRUPO TIASTA (SALVAGO)
HERMANDAD FARMACEUTICA DEL MEDITERRANEO S.COOP.
HIPERMUEBLE MAX DESCUENTO S.L.
INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN S.L.
LA MUEBLERÍA DE MI CASA S.L.
AMT MONTES TALLÓN S.A.
PINTURAS BLATEM S.L.
SANITAS
SUAVIZANTES Y PLASTIFICANTES BITUMINOSOS, S.L.
SUBUS GRUPO DE TRANSPORTE S.L.
TASACIONES DE BIENES MEDITERRÁNEO
VERCASA



Fundación
ROSE
CajaMediterráneo

Organizaciones Cívicas colaboradoras

ACOMAR
ASOCIACIÓN PRO-DISCAPACITADOS PSÍQUICOS DE ALICANTE (A.P.S.A.)
CENTRO DOBLE AMOR
ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE
FUNDACIÓN CAL PAU
FUNDACIÓN AQUALANDIA MUNDOMAR DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
CARITAS ESPAÑOLA - CANARIAS
CRUZ ROJA ESPAÑOLA - TENERIFE
FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE
LAS PALMAS ACOGE
ASOCIACION VALENCIANA DE CARIDAD CASA CARIDAD
FUNDACIÓN ADECCO
AYUNTAMIENTO DE TORRENT
MEDICUS MUNDI ARAGÓN
FUNDACIÓN ESPAÑOLA PARA LA SEGURIDAD VIAL (FESVIAL)
FUNDACIÓN DIÓGENES
CÁRITAS DIOCESANA ORIHUELA-ALICANTE
ASOCIACIÓN VÍNCULOS INFANTILES
FUNDACIÓN HARENA
FUNDACIÓN HEFAME
MÉDICOS SIN FRONTERAS
CENTRO OCUPACIONAL MAITE BORONAT DE CALPE
MANOS UNIDAS
FUNDACIÓN SOCIAL CALPE IFACH
FUNDACIÓN ADELIA
FUNDACIÓN MARÍA JOSÉ JOVE
AIKIDO POR LA PAZ
AFA ALICANTE
FUNDACIÓN SAN FRANCISCO DE BORJA PARA MINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS
PROYECTO HOME BALEARIS
OBRA SOCIAL SANTA LUISA DE MARILLAC (HIJAS DE LA CARIDAD)
CÁRITAS DIOCESANA DE VALENCIA
ASOCIACIÓN VEGAS DEL GENIL EN ACCIÓN
ALDEAS INFANTILES SOS - CANARIAS
OBRA SOCIAL DE ACOGIDA Y DESARROLLO



- **Plan Techo Amigo**

Es una iniciativa de la Fundación ROSE, con la colaboración de las empresas participadas Mediterráneo y TAPSA y de la unidad de Administración Operativa.

El Plan está dirigido a dar una utilidad social a parte de la cartera de inmuebles con la que cuenta la Caja. Consiste en facilitar la ejecución de programas de contenido social, que necesitan de la disposición de un inmueble, mediante su cesión, a título gratuito, a organizaciones cívicas capacitadas para su gestión.

Fundación ROSE Caja Mediterráneo cuenta con:

100 viviendas distribuidas en 32 poblaciones, de 12 provincias, de 7 Comunidades Autónomas

Durante 2009 se han cedido catorce inmuebles a Organizaciones Cívicas con amplia experiencia en la gestión de programas sociales de distinta naturaleza, que los utilizan para ayudar a colectivos desfavorecidos. Los colectivos a los que se dirigen son: Infancia, Personas sin Hogar, Inmigrantes, Mujeres, Personas con Adicciones y Drogodependencias.





Organización Cívica/ Programa TECHO AMIGO	Inmuebles cedidos	Localidad	Colectivo Beneficiario
ASOCIACIÓN DE SOLIDARIDAD CON LOS TRABAJADORES DE ALICANTE "Programa Social en Materia de Extranjería para el Apoyo de Mujeres Inmigrantes"	1	Alicante	Mujeres
FUNDACIÓN INFANCIA SOLIDARIA "Atención Quirúrgica de Niños de Países en Vías de Desarrollo"	1	Madrid	Infancia
OBRA SOCIAL SANTA LUISA HIJAS DE LA CARIDAD Proyecto Alojamiento Alternativo "PUENTE"	2	Alicante	Personas vulnerables, Inmigrantes.
FUNDACION PROYECTO HOMBRE Baleares "Programa de Soporte Asistencial Para Personas En Proceso De Rehabilitación"	2	Palma de Mallorca	Personas con Adicciones
ALICANTE ACOGE "Viviendas de Acogida para Inmigrantes sin Recursos"	2	Alicante	Inmigrantes
ASOCIACIÓN SAN RICARDO PANPURI "Casa San Antonio, piso de Inserción Social Para Mujeres Sin Hogar"	1	Madrid	Mujeres sin recursos
MENSAJEROS DE LA PAZ Programa Columbia MPAZM para menores que viven en España tutelados por los organismos públicos	1	Madrid	Jovenes
ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO "Casa de Acogida materno-infantil"	1	Madrid	Mujeres con hijos
ASOCIACIÓN COMPROMISO SAHARA ALICANTE "Programa de protección de víctimas saharauis de guerra y minas antipersona"	2	Alicante	Saharauis
CARITAS DE VALENCIA PARROQUIA SANTA MARTA "Casa de acogida de urgencia social"	1	Valencia	Mujeres maltratadas



- **Asociación de Voluntarios CAM**

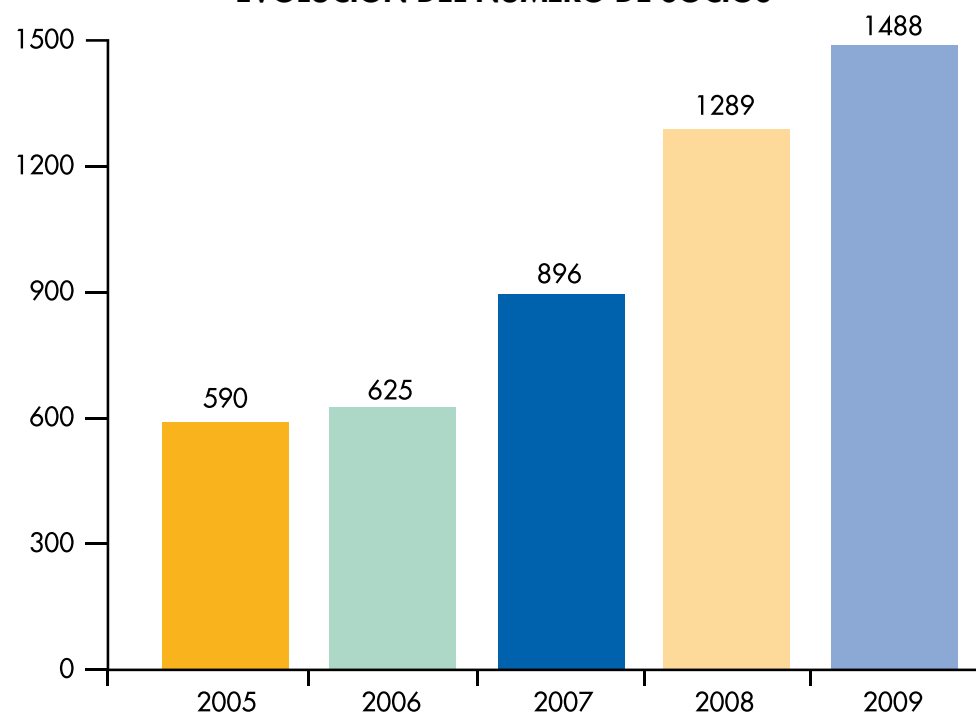
La Asociación de Voluntarios CAM, creada en 2005, la forman empleados del Grupo CAM, comprometidos con la protección y conservación de la naturaleza, la realización de acciones solidarias y el patrocinio de proyectos de cooperación al desarrollo.

1.488 empleados pertenecen a la Asociación de Voluntarios CAM

84 acciones desarrolladas en 2009

116.052,60€ destinados a Cooperación Internacional

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SOCIOS



C/ Santiago, 4 03001 ALICANTE info@voluntarioscam.org www.voluntarioscam.org



- **Medio Ambiente**

Las actividades realizadas han contribuido a la conservación de valiosos espacios naturales, la recuperación de sotos y riberas, la plantación de árboles, la conservación de ríos o la limpieza de calas y fondos marinos.

Durante 2009, se han realizado 30 actividades que contaron con la participación de 1.369 voluntarios

Entre las actividades realizadas cabe destacar:

- **Objetivo 10.000, Voluntarios CAM por el Cambio Climático**

Objetivo 10.000, es el compromiso adquirido por la Asociación de Voluntarios CAM, en su Junta Directiva de 27 de Octubre de 2008 de luchar contra el Cambio Climático, mediante la plantación de 10.000 árboles que contribuyan al programa de Compensación de Emisiones de CO₂ de CAM.

Más de 900 Voluntarios CAM, que durante los fines de semana, unas veces acompañados de su familia y en otras haciendo de monitores de jóvenes de centros de acogida, plantaron durante el 2009 8.536 árboles, todos ellos de especies forestales autóctonas, adaptadas a suelos pobres en unos casos o capaces de prosperar en zonas con un fuerte estrés hídrico en otros.





- **Solidaridad**

Los Voluntarios CAM tienen también entre sus objetivos contribuir a la mejora de las condiciones de vida de los más desfavorecidos, atendiendo en primer lugar a sus necesidades más urgentes y contribuyendo a su formación e integración social.

Durante 2009, se han realizado 54 actividades que contaron con la participación de 1.533 voluntarios

Son de destacar los siguientes programas:

Talleres para la inserción social y laboral de inmigrantes

Taller de trámites administrativos, en colaboración con CRUZ ROJA Guardamar del Segura. Alicante. Mayo-Junio, 2009.

Clases de español, en colaboración con la Asociación NERI. Murcia. 2009.

Curso de cocina, en colaboración con Alicante ACOGE. Alicante. Noviembre 2009.





- **Despensa solidaria**

Inaugurada el 26 de mayo de 2009, tiene como objetivo, dispensar bolsas de alimentos, productos de aseo y pañales, a familias españolas y de inmigrantes remitidas desde Alicante Acoge y los Servicios de acción social del Ayuntamiento de Alicante.





• Cooperación Internacional

Los proyectos de Cooperación Internacional a los que la Asociación de Voluntarios CAM, presta su ayuda y colaboración, se sitúan en las zonas más desfavorecidas del planeta, en función de dos premisas que guían tales proyectos:

- Invertir en zonas y países para que sus habitantes mejoren sus condiciones de vida por sí mismos.
- Realizar el seguimiento del destino de las aportaciones por miembros de la Asociación.

• III Convocatoria: Seguimiento de Proyectos

PROYECTO	LOCALIZACIÓN	PRESUPUESTO	ESTADO
Construcción Escuela/Orfanato	Maputo - MOZAMBIQUE	18.409 €	En curso
Reconstrucción Escuela para refugiadas Saharianas	Tinduf - ARGELIA	12.000 €	En curso
Enseñando a conservar alimentos	M' Lomp - SENEGAL	11.267 €	Finalizado
Edificación de Escuela Infantil	Bioko Sur - GUINEA	24.712 €	Finalizado
Habilitación en una granja para reinserción de Jóvenes	Memni - COSTA DE MARFIL	14.889 €	Finalizado



- **IV Convocatoria: Selección y recaudación de ayudas para 7 proyectos**

RELACIÓN DE PROYECTOS SELECCIONADOS



BECAS PARA JÓVENES CIEGOS

Para que cinco jóvenes con un alto nivel de provechamiento académico puedan terminar sus estudios.

Programa: Luz y Alegría. Arequipa. Perú.

Cantidad aprobada: 7.750€

Responsable: Luis Casado Ramos. lcasado@cam.es



ERRADICACIÓN TRABAJO INFANTIL

Programa de escolarización y capacitación de menores de edad trabajadores del mercado de Piuro.

Programa: Manitos trabajando. Plura. Perú.

Cantidad aprobada: 11.000€

Responsables: Enrique Romá Romero



ATENCIÓN PARA ANCIANOS DE LA CALLE

Adquisición de un vehículo para la recogida de la calle de ancianos indigentes abandonados o sin familia, para su traslado al asilo y en su sepelio.

Programa: Una luz de esperanza. Asilo San José. Casmo. Perú.

Cantidad aprobada: 10.000€

Responsables: Miguel Ángel López Andújar. malopeza@cam.es



PROGRAMA ESCOLAR PASO A PASO

Atención socioeducativa de niños y jóvenes en situación de riesgo de exclusión, en San Pedro de Sula.

Programa: Paso a paso. San Pedro de Sula. Honduras.

Cantidad aprobada: 9.450€

Responsables: Elvira Heredia Martinez. eheredia@cam.es



ADECUACIÓN CENTRO DE NIÑOS DESCAPACITADOS

Arreglar el comedor, adaptar el mobiliario y garantizar las necesidades alimentarias de niños con discapacidad múltiple.

Programa: Centro de Educación Especial Muruata. El Alto. Bolivia.

Cantidad aprobada: 11.000€

Responsable: Francisco Sirvent Belando. fsirvent@cam.es



AGUA Y SANEAMIENTO PARA MI ESCUELA

Realizar trabajos de mantenimiento en los tanques de almacenamiento de agua de lluvia y en las conducciones de agua residuales.

Programa: Escuela Papal Ja. Santa María Chiquimula. Guatemala.

Cantidad aprobada: 6.000€

Responsables: Pedro Morales Sánchez. pmorales@cam.es



CONSTRUCCIÓN DE UNA ESCUELITA RURAL

Edificio de 5m², de hormigón y madera, techo de zinc a dos aguas y galería exterior cubierta, con dotación de mobiliario para 30 alumnos.

Programa: Una luz de esperanza. Asilo San José. Casmo. Perú.

Cantidad aprobada: 9.000€

Responsables: Josefina Montesinos Orts. jmontesinos@cam.es

- **XII Congreso Estatal del Voluntariado, Murcia. 3 y 4 de diciembre de 2009**

La Asociación de Voluntarios CAM, presentó ocho Comunicaciones-póster, en las que se hacía expresión de los programas que viene desarrollando en el ámbito de la conservación de la naturaleza, la asistencia social y la cooperación internacional.

9 COMPROMISOS 2010





COMPROMISOS 2010

1. Continuar impulsando soluciones financieras y servicios específicos para ayudar a los clientes, particulares y empresas, en el complejo contexto económico actual.
2. Promover acciones de divulgación y participación en actividades de Responsabilidad Social Corporativa entre empleados y clientes empresas y particulares.
3. Impulsar iniciativas de apoyo a los emprendedores y a la internacionalización de las empresas.
4. Incorporar nuevas funcionalidades a nuestros servicios de banca a distancia, Internet, móvil y banca telefónica.
5. Desarrollar los objetivos del Plan de Igualdad, y avanzar en nuestro posicionamiento como empresa familiarmente responsable.
6. Impulsar nuevas líneas de actuación del programa de voluntariado corporativo y mejorar las funcionalidades y diseño del portal específico.
7. Avanzar en el proceso de control y seguimiento de las prácticas responsables de los proveedores.
8. Mantener el nivel de compromiso de la Obra Social en actuaciones orientadas a favorecer la integración social. Favorecer el conocimiento y el uso de las redes sociales a través de la plataforma Camon.
9. Mantener el desarrollo de los programas e iniciativas relacionadas con la compensación de emisiones, la eficiencia energética y el desarrollo de energías renovables, para la lucha contra el cambio climático.
10. Continuar con el refuerzo paulatino de los sistemas establecidos para la recogida y consolidación de información sobre responsabilidad social corporativa, profundizando en las respuestas a los indicadores que respaldan el estatus A+ de GRI G3, pudiendo ser revisados por terceros distintos de los redactores de la memoria.

10 PRINCIPIOS Y PROCESOS DE ELABORACIÓN DEL INFORME





• Principios y procesos de elaboración del informe

Este sexto informe anual de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2009, sigue las pautas y recomendaciones marcadas por la Guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI) y pretende servir de complemento a la información anual económico - financiera, así como a la Memoria de Obras Sociales CAM y el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

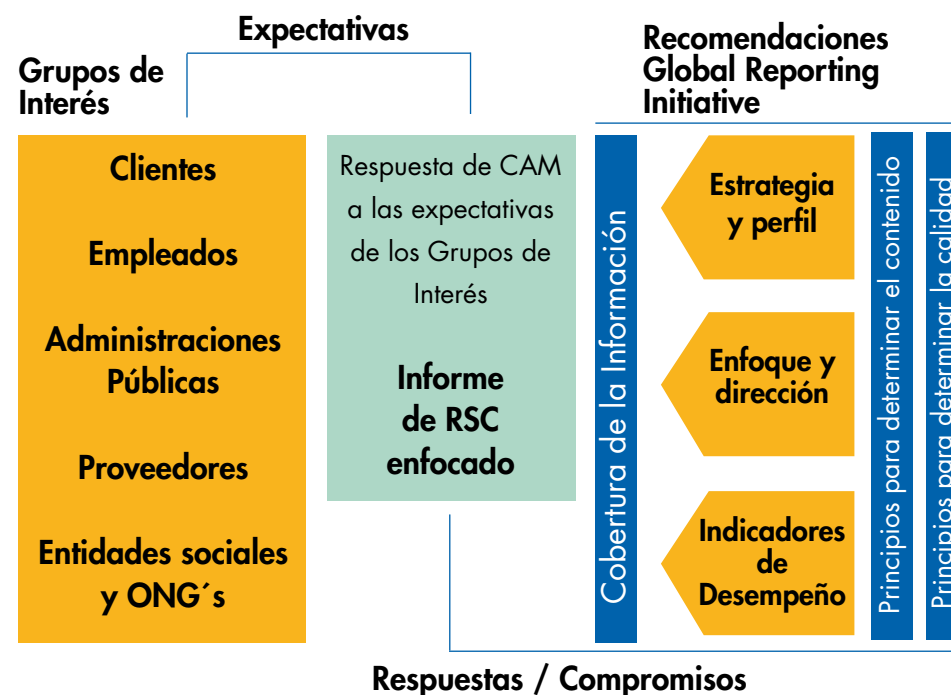
El alcance de la mayor parte de la información presentada a lo largo del Informe comprende la actividad financiera y la de Obra Social, lo que se denomina a lo largo del Informe CAM, Caja o Caja Mediterráneo. En el apartado de equipo humano la mayoría de la información se refiere a los empleados con Convenios de Cajas de Ahorros, lo que se denomina, a lo largo del Informe, Entidad. Para aquella información cuyo alcance organizativo sea distinto al mencionado, se describen estas diferencias dentro del contenido del documento.

La relación completa de sociedades que componen el Grupo CAM a 31 de diciembre de 2009 está indicada en la página 23 del presente Informe, dentro del capítulo: Así somos

De acuerdo a los niveles de aplicación definidos por GRI, CAM cuenta con la máxima calificación A+.

NIVEL	C	C+	B	B+	A	A+
AUTO DECLARACIÓN						✓
REVISADO POR GRI						✓

EL ENFOQUE CAM PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA





Para definir el contenido y la estructura del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009 de la CAM, se han seguido tanto las orientaciones y principios de la Guía G3 del Global Reporting Initiative, como los principios establecidos por la Norma AA1000 APS (2008); todo ello permite una presentación equilibrada y razonable de la información de nuestro desempeño económico, ambiental y social.

- **Principio de materialidad**

Caja Mediterráneo realizó un Estudio de Materialidad durante 2008 que identifica aquellos temas que han alcanzado una mayor importancia. La selección de temas materiales se realiza analizando dos variables: grado de madurez y nivel de relevancia de los asuntos. La madurez de los asuntos queda determinada por el grado de atención que las entidades del sector prestan a los mismos. La relevancia requiere examinar las expectativas de los grupos de interés. Estas conclusiones se han actualizado en 2009 con la valoración de los aspectos más relevantes del Informe de Materialidad que ha servido de base para la elaboración del “Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa del Sector Financiero” coordinado por la CECA y en el que hemos participado, y con las conclusiones obtenidas en el marco del Foro de cajas de Ahorros y el Tercer Sector celebrado el 10.12.2009.





• Principales asuntos materiales para Caja Mediterráneo vigentes en 2009

- Continuar impulsando las buenas prácticas basadas en la transparencia y el comportamiento ético, aplicables tanto a los órganos de gobierno como a las actividades propias de la CAM.
- Aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes y ofrecerles un mejor servicio, mejorando la calidad de los productos y servicios y reforzando su confianza en CAM.
- Ofrecer productos innovadores a familias y empresas mediante una adaptada gama de servicios que favorezcan el desarrollo de sus actividades.
- Progresar en la revisión del mapa de riesgos para incluir adecuadamente las variables sociales y medioambientales. Se trata de alcanzar la mejor gestión posible de los riesgos en los que puedan incurrir las actividades de CAM y de adoptar criterios sostenibles en la toma de decisiones.
- Seguir desarrollando el sistema de gestión medioambiental de CAM y la implantación a nivel de Grupo de principios de gestión que nos permitan mejorar la gestión de datos medioambientales de CAM.
- Fortalecer y extender el compromiso de la CAM con la comunidad.
- Continuar potenciando el talento y desarrollo profesional de nuestros empleados, mejorando la gestión de las personas en la Caja y su nivel de participación en el compromiso social de la CAM.
- Seguir impulsando las relaciones con nuestros grupos de interés (tanto internos como externos) a través del establecimiento de canales de comunicación que nos permitan identificar los asuntos relevantes, diseñando acciones para dar respuesta a estos asuntos y comunicando las actuaciones llevadas a cabo por la organización.

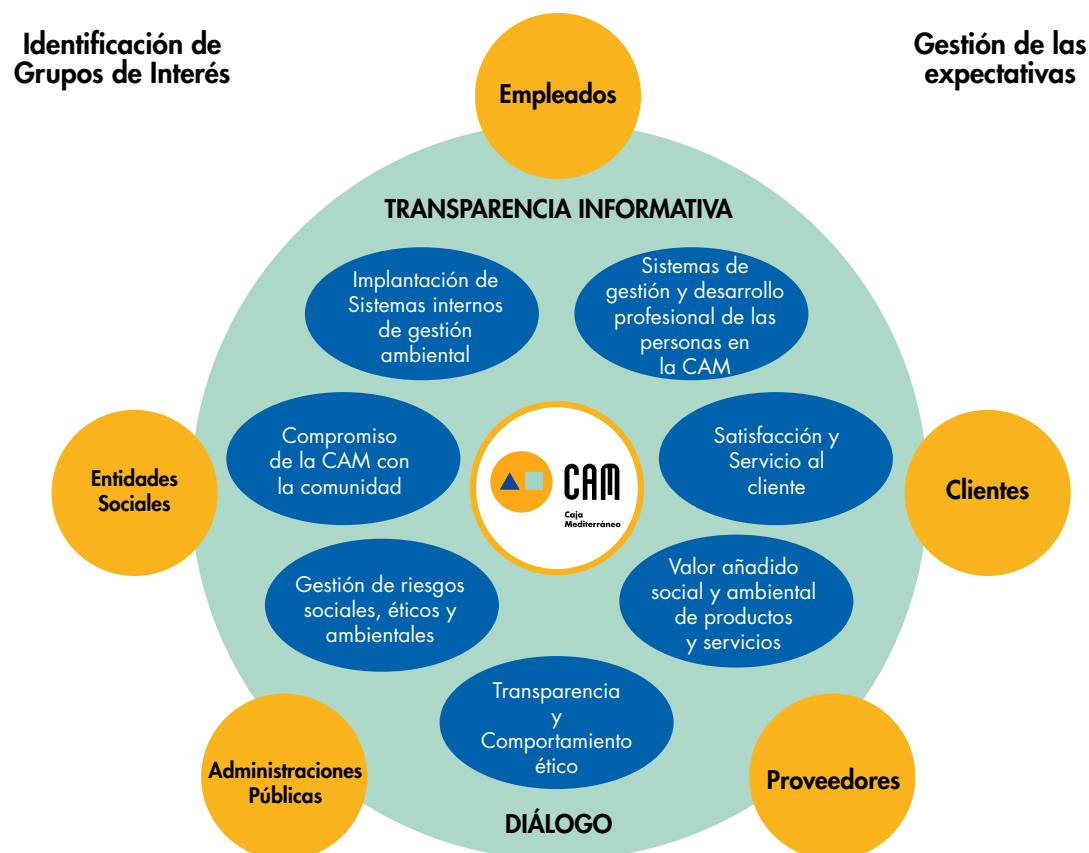


- **Participación de los grupos de interés/Inclusividad (principio del GRI y de la AA1000 APS 2008)**

CAM ha identificado sus grupos de interés principales y ha incluido en el Informe una descripción de cuáles son los canales existentes para garantizar una comunicación transparente, fluida y constante con dichos grupos que permite identificar las expectativas de los mismos.

- **Capacidad de respuesta (exclusivo Norma AA1000 APS 2008)**

Las expectativas de los grupos de interés generan compromisos de acción para CAM que se han plasmado en su manera de gestionar la Responsabilidad Social Corporativa y de afrontar sus compromisos en la materia. LA CAM ha incluido en el Informe una descripción de cómo da respuesta a sus expectativas.





- **Contexto de sostenibilidad**

La CAM busca, desde su origen, el desarrollo económico de la sociedad y la promoción educativa y cultural de determinados colectivos. En esta línea se puede decir que la Caja ha sido pionera en su compromiso por alcanzar una sociedad más justa y equilibrada, en la distribución de la riqueza, en el tratamiento de las personas y el respeto de la dignidad humana.

Pero además, la CAM quiere ser motor de cambio social y referente en el respeto del entorno natural, la conservación de los recursos y demás compromisos de tipo medio ambiental. CAM lleva ya tiempo realizando una importante contribución en este sentido mediante sus programas de sensibilización y educación medio ambiental.

Este compromiso social, económico y medio ambiental, es el que se refleja y contextualiza en el presente informe, a través de los desafíos que el desarrollo sostenible plantea para la actividad de la CAM.

- **Principio de exhaustividad**

La Caja entiende que la información recogida en este Informe de Responsabilidad Social Corporativa es suficientemente exhaustiva como para permitir a los grupos de interés formarse una opinión respecto al desempeño económico, social y ambiental de Caja Mediterráneo en el periodo considerado por el informe. La Caja considera que los aspectos de sostenibilidad que cubre el informe y la información recopilada, son suficientes para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos más importantes, de acuerdo con la Guía G3.



• Principios relativos a la calidad del Informe

Tal y como establecen las recomendaciones de la Guía GRI, para la elaboración de este informe se han tomado en consideración los siguientes principios establecidos para definir la calidad de la información recogida en el informe de Responsabilidad Social Corporativa de CAM.

Precisión y claridad	La información que se reporta en el informe tiene el nivel de precisión adecuado para que los grupos de interés puedan formarse una opinión del desempeño y enfoque de CAM sobre los asuntos relativos a la responsabilidad social corporativa de la organización. Al mismo tiempo, en el informe se ha tratado de realizar una nítida exposición de los asuntos para facilitar su comprensión y accesibilidad por parte del público al que va dirigido.
Periodicidad	Este sexto Informe de RSC publicado por la CAM representa una herramienta de comunicación periódica entre la CAM y sus grupos de interés que ya está plenamente instaurada en la organización. Con dicha herramienta la CAM sigue cumpliendo su compromiso de reportar anualmente acerca de su desempeño económico, ambiental y social.
Fiabilidad	Al tiempo de redactar el presente informe, CAM ha seguido el criterio de ofrecer sólo aquella información que venga respaldada por documentación y controles internos que puedan ser revisados por terceros distintos a los redactores del informe. Todos los datos que han sido incluidos se hallan bajo los parámetros de calidad establecidos por CAM a nivel de grupo.
Equilibrio	CAM pretende dar una información veraz y fiel de la realidad de Caja Mediterráneo, por lo que no omite ni sesga ningún tipo de información relevante, mostrando tanto los resultados favorables como los desfavorables que puedan influir en las decisiones de los grupos de interés y tratando de equilibrar los contenidos de cada sección para dar una adecuada cobertura de todos los asuntos.
Comparabilidad	La publicación de este y los anteriores informes de Responsabilidad Social Corporativa elaborados por CAM, permite a los lectores apreciar y valorar objetivamente el grado de desempeño, el avance producido y los cambios que en la organización se van produciendo con el transcurso del tiempo y la aplicación de criterios cada vez más acordes con una actividad sostenible. También permite contrastar y valorar estos asuntos en relación con la competencia directa y otras entidades.



CAM sigue progresando en la implantación de principios y buenas prácticas, apoyándose en la participación en el Foro de Cajas de Ahorro y el Tercer Sector, el Comité de RSC de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, CECA, la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas o la adhesión a la Alianza Europea para la RSC entre otros. Junto a estas iniciativas la publicación de informes y otros documentos muestran el compromiso de la CAM por alcanzar una identidad propia en el desarrollo de su modelo de gestión sostenible.

Caja Mediterráneo pone a su disposición, los siguientes cauces de comunicación con la Caja:

Por teléfono: 902 100 112

Por escrito: Dirección de Información Corporativa Avda. Óscar Esplá, 37 . 03007 Alicante.

Por correo electrónico en: informacioninversores@cam.es

Si desea recibir cualquier aclaración específica sobre el contenido de este informe puede ponerse en contacto con:

Caja Mediterráneo, CAM, Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.
Oscar Esplá, 37, 03007 Alicante.

E-mail: rsc1@cam.es

- Más información sobre CAM en <http://www.cam.es/>
- Más información sobre Global Reporting Initiative en <http://www.globalreporting.org>



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Caja de Ahorros del Mediterráneo

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Caja de Ahorros del Mediterráneo (en adelante CAM) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 (en adelante, "El Informe").

La Dirección es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en el apartado "Principios y procesos de elaboración del Informe" del Informe. En dicho capítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de CAM en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2009. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con el personal pertinente de CAM, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de CAM responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de CAM.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de CAM, auditadas por terceros independientes.

KPMG Asesores, S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y forma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International, sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 03.
Soc. B. H. M. 240.490. Inscrp. 1.
N.I.F. B-02403600

2

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Caja de Ahorros del Mediterráneo del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el apartado "Principios y procesos de elaboración del Informe".

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de CAM un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez
Socio

8 de julio de 2010

ANEXO - 2: ÍNDICE GRI

El Global Reporting Initiative (GRI), constituido en 1977 con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, tiene como misión proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación

Para la elaboración de la presente memoria se ha utilizado como marco de referencia la guía G3 que fue publicada a finales del 2006, así como el suplemento sectorial para entidades financieras de GRI



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
1.- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable, estrategia.		Págs. 3-4, 25-26
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Págs. 3-4, 37 (Prácticas de Gobierno Responsable), 179
2.- PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización.		Págs. 3, 22-23 y 183
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Págs. 6 (Innovación y compromiso), 9 (Cambio climático y sostenibilidad), 23, 61-63
2.3	Estructura operativa de la organización.		Págs. 23,32, 183
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Pág. 183
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas.		Pág. 24
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica .		Pág. 22
2.7	Mercados servidos.		Pág. 24
2.8	"Dimensiones de la organización informante, incluido: (Empleados, ventas netas, capitalización total, etc.)".		Págs. 18, 24, 83
2.9	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización.		Pág. 23 ; Inform Anual.: pág. 34-35 y pág. 41-42
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo		Págs. 7, 16, 64



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
3.- PÁRAMETROS DE LA MEMORIA			
Perfil de la memoria			
3.1	Periodo que cubre la memoria.		Pág. 177
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.		Pág. 177
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Pág. 177
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Pág. 183
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés).		Pág. 178
3.6	Cobertura de la memoria.		Pág. 177
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Pág. 177
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		Págs. 177, 179-180, 182
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.		Págs. 177, 187
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores.	No se han realizado cambios en la metodología de medición de datos o reexpresión de información respecto a años anteriores.	N.A.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores, en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo.	No se han realizado cambios en el alcance, cobertura o metodología de cálculo.	N.A.



GRI - G3		Motivos de omisión	Página
Índice del contenido GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.		Pág. 188 (Anexo II Índice GRI).
Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.		Pág. 184 (Anexo I Informe de verificación).
4.- GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.		Pág. 32 (Gobierno Corporativo).
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		Pág. 34.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		Págs. 32, 34, 117
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Pág. 33
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización.		Pág. 111
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Págs. 41-42
4.7	Procedimiento de la determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		Pág. 32
4.8	Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		Págs. 25-26



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.		Pág. 32 (Gobierno Corporativo).
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desarrollo económico, ambiental y social.		Pág. 37 (Prácticas de Gobierno Responsable).
Compromiso con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		Págs. 39-44
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		Págs. 139 (Sostenibilidad), 150 (Solidaridad y desarrollo social), 155 (Cultura) y 168 (Asociación de Voluntarios CAM).
4.13	"Principales asociaciones a las que pertenezca, tales como Asociaciones Sectoriales y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: - Esté presente en los órganos de gobierno. - Participe en proyectos o comités. - Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios. - Tenga consideraciones estratégicas".		Págs. 124, 183



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.		Págs. 177, 180
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Págs. 177, 180
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		Pág. 45 (3.9 Comunicación y Diálogo).
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		Págs. 29 (Cumplimiento de compromisos), 175, 179
5.- ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO			
5.A DIMENSIÓN ECONÓMICA			
ENFOQUE DE GESTIÓN			
	Enfoque de gestión económica		Págs. 15 (Datos y cifras 2009), 22,24, 150, 157, 168
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Desempeño Económico			
EC.1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos		Págs. 18-19, 157, 168
EC.2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático		Pág. 135 (Energía y Cambio Climático).



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
EC.3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		Págs. 112, 133
EC.4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Pág. 37
Presencia en el mercado			
EC.6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		Pág. 134; el volumen de compras a proveedores no locales no es significativo.
EC.7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Las actividades desarrolladas por la entidad se realizan, en su mayoría, dentro de España, por lo que este indicador no se considera relevante dentro del ámbito de actuación de Caja Mediterráneo.	N.A.
Impactos económicos indirectos			
EC.8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		Págs. 150, 160 (Difusión), 162 (Fundación ROSE), 166 (Plan techo amigo), 168 (Asociación Voluntarios CAM).
EC.9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos.		Págs. 150, 157, 159



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
5.B DIMENSIÓN AMBIENTAL			
ENFOQUE DE GESTIÓN			
	Enfoque de gestión ambiental		Págs. 125 (Política), 126 (Comité de Medio Ambiente), 127 (Objetivos de mejora), 128 (La gestión ambiental en CAM).
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
Materiales			
EN.1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		Pág. 131
EN.2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		Pág. 131
Energía			
EN.3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		Pág. 135
EN.4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Pág. 135



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
Agua			
EN.8	Captación total de agua por fuentes.		Pág. 130
EN.9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Dentro de las actividades desarrolladas por Caja Mediterráneo no se incluye ninguna que implique una captación directa de agua.	N.A.
Biodiversidad			
EN.11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	CAM no desarrolla sus actividades ni tiene instalaciones en terrenos protegidos o de alta biodiversidad.	N.A.
EN.12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	CAM no desarrolla sus actividades ni tiene instalaciones en terrenos protegidos o de alta biodiversidad.	N.A.
EN.15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	CAM no desarrolla sus actividades ni tiene instalaciones en terrenos protegidos o de alta biodiversidad.	N.A.



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
Emisiones, vertidos y residuos			
EN.16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		Págs. 31, 135
EN.17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		Pág.136
EN.18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		Pág.136
EN.19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		Ninguna instalación de los edificios de CAM contiene CFCs.
EN.20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	La actividad que desarrolla CAM no genera la emisión de este tipo de gases.	N.A.
EN.21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		Pág. 130
EN.22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		Pág. 132
EN.23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Debido a la naturaleza de las actividades de CAM no se producen derrames accidentales significativos.	N.A.



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
Productos y servicios			
EN.26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		Pág.127
EN.27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Dado que los productos ofrecidos por Caja Mediterráneo son de naturaleza financiera, el presente indicador no se considera relevante.	N.A.
Cumplimiento normativo			
EN.28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		A través de los canales establecidos por CAM, durante 2009 no se han registrado multas significativas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
Transporte			
EN.29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		Pág. 136
Aspectos Generales			
EN.30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		Pág. 139



GRI - G3		Motivos de omisión	Página
5.C DIMENSIÓN SOCIAL			
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL			
1. Prácticas laborales y ética en el trabajo			
Enfoque de gestión en relación con las prácticas laborales y ética del trabajo			Págs. 43-44, 82
Empleo			
LA.1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		Págs. 83-85
LA.2	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupos de edad, sexo y región.		Pág. 86
Relaciones empresa/ trabajadores			
LA.4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		Pág. 116
LA.5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		El período mínimo de preaviso es el mismo que el establecido con carácter general en la legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable).
Salud y seguridad en el trabajo			
LA.6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.		Pág. 121
LA.7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		Pág. 120
LA.8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		Pág. 119
LA.9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Pág. 121



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
Formación y educación			
LA.10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		Pág. 97
LA.11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		Pág. 98
LA.12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional		Pág. 103
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA.13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad.		Págs. 32 (Composición Órgano de Gobierno Corporativo), 87 (Número de empleados por grupo de edad), 83 (Distribución plantilla por sexo).
LA.14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		La compensación económica se establece en función del nivel profesional y del nivel de desempeño, con independencia del género. A igualdad de categoría y antigüedad el salario base de hombres y mujeres es el mismo, para todas las categorías de la Entidad. El ratio es 1.



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
2. Derechos Humanos			
Enfoque de gestión en relación con los derechos humanos			
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR.1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de recursos humanos.		No hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos ya que no se ha considerado que existan riesgos que lo hicieran necesarios.
HR.2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	"Tal como manifestamos en el anterior informe, Caja Mediterráneo no dispone de información fiable para reportar este indicador, estando previsto reportar en el corto plazo. En 2009 se han definido las variables del proceso de homologación y evaluación de proveedores, en el marco del proyecto de gestión de compras centralizado en el que se está trabajando. Estas variables contemplan el respeto y la protección de los Derechos Humanos como un valor imprescindible para trabajar con la CAM.	N.D.



GRI - G3		Motivos de omisión	Página
No discriminación			
HR.4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		A través del canal establecido por la CAM para el reporte de incidentes de discriminación, no se han registrado incidentes durante el año 2009.
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR.5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		Pág.116. En el año 2009 CAM no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.
Abolición de la explotación infantil			
HR.6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		Ninguna de las actividades desarrolladas por la Entidad presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil.
Prevención del trabajo forzoso			
HR.7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		A través de los canales establecidos por CAM, no se han registrado incidentes de trabajo forzoso o no consentido dentro de la entidad.
Prácticas de seguridad			
HR.8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		Pág. 124
Derechos de los indígenas			
HR.9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	El ámbito y las actividades desarrolladas por la Entidad no presentan riesgos de que los derechos de los indígenas sean violados.	N.A.



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
3. Sociedad			
Enfoque de gestión en relación con la sociedad			Págs. 43,44,45 (Comunicación y diálogo), 150, 157
Comunidad			
SO.1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.		Págs. 150, 155 (Beneficiarios).
Corrupción			
SO.2	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		Pág.. 43
SO.3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		Pág. 43
SO.4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		Pág. 42
Política pública			
SO.5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		CAM es miembro de la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros) y desde su participación establece relaciones de colaboración con los diferentes estamentos de la Administración.
SO.6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		A través de los canales establecidos por la CAM, no se han registrado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas, durante el año 2009.



GRI - G3		Motivos de omisión	Página
Comportamiento de competencia desleal			
SO.7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		A través de los canales establecidos por la CAM, en 2009 no se han registrado acciones relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia en las que Caja Mediterráneo se haya visto involucrada.
Cumplimiento normativo			
SO.8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		A través de los canales establecidos por la CAM, durante 2009 CAM no ha registrado multas o sanciones significativas.
4. Responsabilidad sobre productos			
Enfoque de gestión en relación con la responsabilidad sobre productos			Págs. 52-53, 55, 59-63, 65
Salud y seguridad del cliente			
PR.1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Dada la naturaleza de las actividades de Caja Mediterráneo, y los resultados obtenidos del estudio de materialidad, no se reporta este indicador al no considerarse material. Sin embargo, se realizarán actualizaciones periódicas del estudio.	N.A.
PR.2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Pág. 38



GRI - G3		Motivos de omisión	Página
Etiquetado de productos y servicios			
PR.3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		Pág. 51. La Publicidad ofrecida por Caja Mediterráneo, a través de cualquier medio, sobre productos y servicios financieros en los que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público, está sometida al régimen de previa autorización por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
PR.4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Por los canales establecidos por la CAM, en 2009 la Caja no ha registrado incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos.
PR.5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		Pág. 59
Comunicaciones de marketing			
PR.6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		Pág. 51 . La Publicidad ofrecida por Caja Mediterráneo, a través de cualquier medio, sobre productos y servicios financieros en los que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público, está sometida al régimen de previa autorización por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Adicionalmente, toda la publicidad ofrecida es supervisada por el Instituto Valenciano de Finanzas (IVF).
PR.7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		A través de los canales establecidos por la CAM, durante 2009 no se han registrado reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.
Privacidad del cliente			
PR.8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		A través de los canales establecidos por la CAM, durante 2009 no se han registrado reclamaciones debidamente fundamentadas relacionadas con el respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes.
Cumplimiento normativo			
PR.9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		Pág. 38



	GRI - G3	Motivos de omisión	Página
	INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO		
	IMPACTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
	INFORMACION SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		Págs. 101, 133-134, 139
FS1	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio.		Págs. 25-26, 29-31, 51, 125, 133-134
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.		Págs. 39-40
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.		Págs. 11, 29, 134
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.		Págs. 43, 101, 119, 124-125, 128
FS5	Interacciones mantenidas con clientes, inversores y empresas asociadas en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y medioambientales.		Págs. 25-26, 45 (Comunicación y diálogo), 124-125
	Cartera de producto		
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.		Págs. 23-24, 53
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social en cada línea de negocio y desglosado según su finalidad.		Pág. 60
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado según su finalidad.		Págs. 134, 137



IGRI - G3		Motivos de omisión	Página
Cartera de producto			
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y de los procedimientos para evaluar el riesgo.		Págs. 39, 76, 118, 128
Gestión activa de la propiedad			
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.		Págs. 9, 11, 134, 163
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.		Pág. 134
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho de voto o de asesoramiento		CAM no cuenta con políticas de voto formales relativas a asuntos sociales o ambientales.
SOCIEDAD			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			Págs. 60, 65, 150, 163
Comunidad			
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.		Págs. 53, 55
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.		Págs. 55, 65
RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO			
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			Págs. 27-28, 39, 40, 55
Salud y seguridad del cliente			
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.		Págs. 25-26, 60-61, 76
INDICADORES DE DESEMPEÑO			
Comunicaciones de marketing			
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.		Págs. 56, 65, 151, 153

N.A. No aplicable. N.D. No disponible.

