

Memoria de
Responsabilidad
Social de Empresa

2008



Unicaja

PRINCIPALES MAGNITUDES

BALANCE INDIVIDUAL (millones de euros)

	2008	2007
Activo Total	31.936,9	32.215,7
Créditos a la Clientela	24.613,7	24.100,7
Recursos de Clientes	24.725,7	23.400,8
Patrimonio Neto	2.456,5	2.731,2
Cartera de Valores	4.197,0	4.882,0

CUENTA DE RESULTADOS INDIVIDUAL Y DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO (millones de euros)

	2008	2007
Margen de Intereses	657,3	610,1
Margen Bruto	960,4	909,5
Resultado de las Actividades de Explotación	254,7	362,8
Resultado antes de Impuestos	286,5	405,4
Impuesto sobre Beneficios	26,3	78,8
Resultado del Ejercicio	260,2	326,5
<i>Del cual:</i>		
Dotación a Reservas	210,2	271,5
Dotación a la Obra Social	50,0	55,0

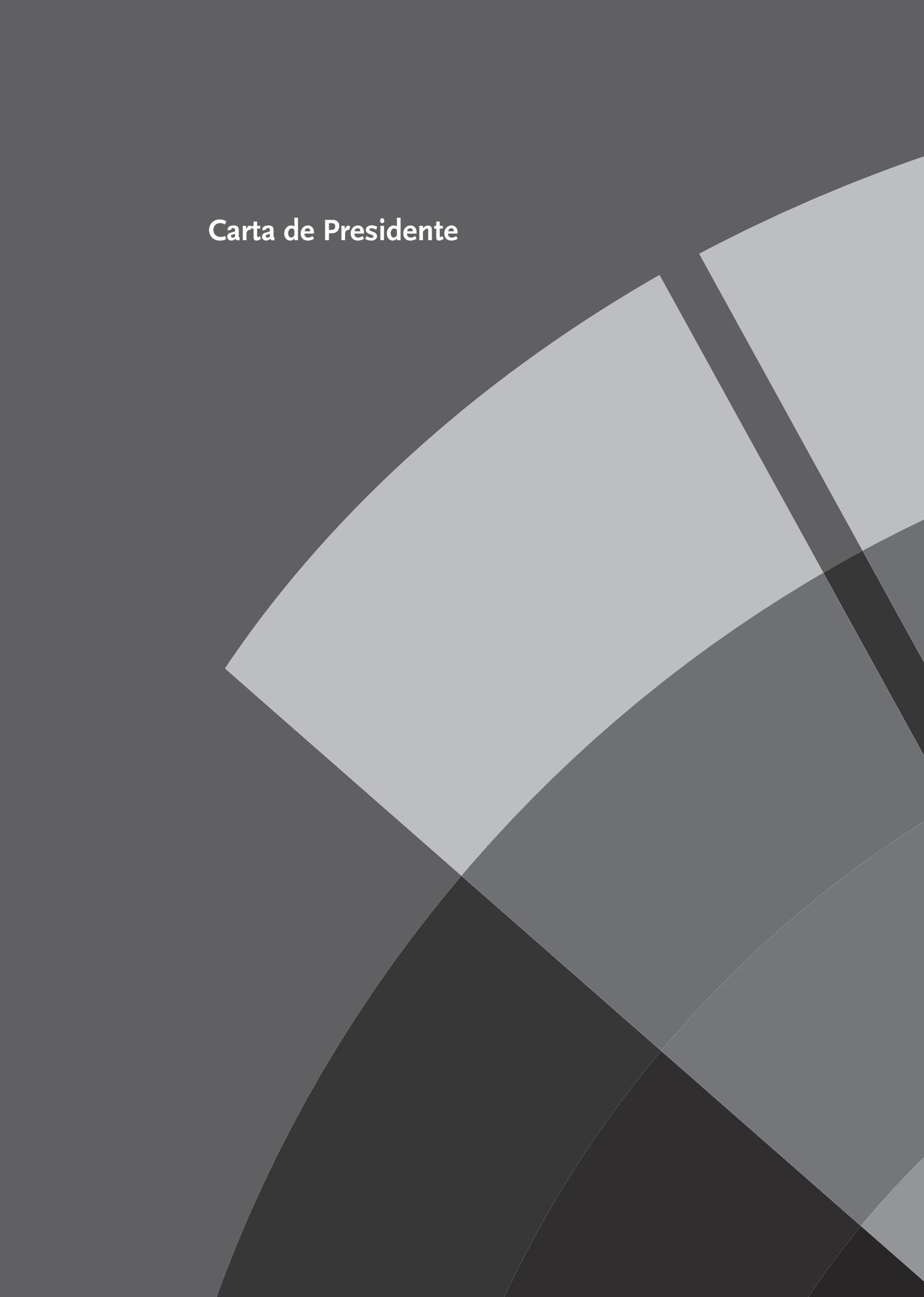
PARTES INTERESADAS			2008	2007
EMPLEADOS	Perfil de la plantilla	Número de empleados (media anual)	4.877	4.853
		Empleados estructurales	4.698	4.681
		Empleos estructurales creados en el ejercicio	17	38
		Distribución plantilla (hombre/mujer) (% s/total)	61,9/38,1	63,0/37,0
		Edad media de la plantilla (años)	42,5	42,2
	Absentismo laboral	Jornadas perdidas (% respecto a jornadas teóricas)	4,1	4,4
	Formación	Horas de formación	351.191	393.377
Horas promedio por empleado		73,1	80,9	
Inversión en formación (miles de euros)		4.215,2	4.497,9	
CLIENTES	Dimensión	Clientes	2.094.697	2.119.870
	Red de Distribución	Oficinas	921	908
		Cajeros automáticos	1.055	1.049
		Agentes colaboradores	1.873	2.101
		Tarjetas expedidas	1.074.915	1.066.513
		Datáfonos y terminales punto de venta	18.154	17.695
		Operaciones Servicio de banca electrónica	97.557.532	82.459.594
		Periodo medio de resolución de reclamaciones (días naturales)	22,9	23,0
PROVEEDORES	Proveedores con facturación inferior a 1,5 millones de euros (% s/ facturación total)		53,3%	52,2%
	Facturación total de proveedores (miles de euros)		192.995	184.567
MEDIO AMBIENTE	Consumos	Energía eléctrica (MWh)	28.881	26.707
		Consumo de energía eléctrica por empleado (kWh)	6.014	5.454
		Agua (m³)	50.370	50.638
		Papel (toneladas)	412,8	400,0
	Emisiones	Consumo de papel por empleado (kg)	86,0	82,3
		Toneladas totales de CO ₂ emitidas (indirectas)	22.262	21.645
		Toneladas de CO ₂ emitidas en el desplazamiento al trabajo por empleado	2,35	2,35
SOCIEDAD	Presupuesto total de la Obra Social (miles de euros)		67.891	58.085
	Presupuesto de la Obra Social dotado por la Entidad (Porcentaje sobre total)		81,0%	80,0%
	Obra Social Propia (% s/total)		63%	64%
	Obra Social en Colaboración (% s/total)		37%	36%
	Número total de proyectos sociales		4.154	3.940
	Beneficiarios totales de la Obra Social		5.039.164	4.875.050
	Beneficiarios en centros		650.225	656.984
	Beneficiarios de las actividades		4.388.939	4.218.066
	Localidades donde se ha realizado algún proyecto		433	430



Índice

CARTA DEL PRESIDENTE	9
INFORME DE VERIFICACIÓN	13
ALCANCE Y PERFIL DE LA MEMORIA	15
VISIÓN Y ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	19
I. ACTIVIDADES	25
I.1. Actividades económico-sociales	27
I.1.1. Actividad económico-financiera socialmente responsable	27
I.1.2. Obra Social	54
I.2. Actividades funcionales y corporativas	64
I.2.1. Gobierno Corporativo	64
I.2.2. Responsabilidad Social de Empresa	71
II. AGENTES	79
II.1. Compromiso con las partes interesadas	81
II.2. Clientes	82
II.3. Empleados	89
II.4. Proveedores	102
II.5. Sociedad	105
II.6. Medio Ambiente	107
ANEXO: METODOLOGÍA	111
GLOSARIO	116
ÍNDICE ANALÍTICO GRI	119

Carta de Presidente



Carta del Presidente



A la luz de los acontecimientos que se han ido sucediendo de manera continuada en el transcurso del ejercicio, 2008 será recordado como el año de la configuración de la crisis económica más grave, intensa, compleja y global que se conoce desde la Gran Depresión de 1929. La inestabilidad, nota dominante del funcionamiento reciente de los mercados financieros internacionales, se ha visto reflejada en el comportamiento descrito por la economía real, conformando un escenario de clara orientación recesiva a escala mundial y de pérdida generalizada de la confianza de los agentes económicos.

La excepcionalidad y la dimensión de la crisis que afrontamos han puesto de manifiesto la necesidad de definir un nuevo marco de referencia global, más allá de los confines de los propios Estados, que permita restituir la normalidad y evitar preactivamente el surgimiento de nuevos desequilibrios en el orden financiero mundial. En este marco, las principales instituciones y organismos internacionales han impedido, a través de sus reuniones y foros anuales, el asentamiento de las bases necesarias para definir los principios y buenas prácticas que posibiliten la concreción de las deseadas y necesarias reformas, que en cualquier caso deberán estar gobernadas por la búsqueda de una mayor transparencia, una mejor regulación y supervisión, y una mayor cooperación internacional. Asimismo, y en el ejercicio de sus responsabilidades, los Bancos Centrales y los Gobiernos de las principales economías desarrolladas han implementado, de manera coordinada, amplios paquetes de medidas monetarias y fiscales orientadas al estímulo y la reactivación de la actividad económica y financiera, y a la creación de empleo.

Para que las medidas adoptadas surtan efecto y sean eficaces, naturalmente se requiere el compromiso de todos los agentes implicados, no sólo de autoridades económicas y de Administraciones Públicas, que tendrán que adecuar sus conductas a los escenarios que se vayan sucediendo para evitar retrocesos y facilitar la esperada reactivación. Hoy más que nunca, la sociedad demanda empresas socialmente responsables, dispuestas a proporcionar a la sociedad un plus por encima de lo legalmente exigido. En definitiva, empresas comprometidas con los entornos en los que operan y dispuestas a atender, incluso anticipadamente, las necesidades que vayan mostrando las diferentes partes interesadas con los que interactúan, con los que se debe mantener un diálogo bidireccional permanente.

En esta coyuntura desfavorable, Unicaja no se ha visto en la necesidad de responder a esta emergente presión externa, dado que el compromiso social constituye, sin duda alguna, tanto la base de su naturaleza y el germen de su acto fundacional, como uno de los pilares sobre los que se sustenta su actividad. En nuestro discurrir hemos concedido carácter prioritario al compromiso con el desarrollo económico territorial de manera general y, especialmente, mediante el apoyo a la aplicación de las innovaciones tecnológicas y organizativas en la empresa, tanto en sentido vertical como horizontal. Junto a ello, hemos hecho

frente a tradicionales y nuevas situaciones potenciales de exclusión financiera (inmigrantes, economías familiares, pymes, agentes residentes en núcleos de escasa población...) y reforzado nuestra contribución ante problemas sociales específicos (vivienda, dependencia...), tanto en el desarrollo de nuestra actividad empresarial como a través de nuestra Obra Social.

En el ejercicio de nuestro compromiso de mejora permanente, en 2008 se han asentado las bases que permitirán la definición y elaboración de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social de la Empresa en el que se concretarán los principales aspectos relevantes para las diferentes partes interesadas. Adicionalmente se recogerán una serie de líneas de actuación sujetas a seguimiento y evaluación, con objeto de mejorar los criterios, las políticas y los comportamientos responsables de la Entidad en todas las áreas de actividad, así como los mecanismos de comunicación y de diálogo de las actuaciones realizadas, en línea con la estrategia y la política de la Entidad.

Desde 2005 publicamos la Memoria de Responsabilidad Social de Empresa, por la que mostramos, de forma sintética y rigurosa, cómo entendemos en Unicaja la Responsabilidad Social de la Empresa, la expresión última de lo que somos. Asimismo, con su presentación reforzamos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible en aquellos campos donde nuestra actividad influye, de algún modo, sobre la sociedad, entendida en sentido amplio, actual y futura.

La Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2008 de Unicaja se ha elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía G3 desarrollada por *Global Reporting Initiative*, así como las contenidas en los Protocolos de los Indicadores G3.

De acuerdo con los niveles de aplicación establecidos por GRI, esta Memoria se califica con el nivel A+, tras la verificación externa independiente realizada por SGS ICS Ibérica S.A., bajo la norma AA1000AS. Esta calificación ha sido comprobada también por el Secretariado de GRI.

Braulio Medel Cámara
Presidente de Unicaja



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de MONTES DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA (UNICAJA) (en adelante UNICAJA) verificación independiente del documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESA 2008 DE UNICAJA.

El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de UNICAJA.

SGS ICS Ibérica, S.A. no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como verificador independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo.

El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de SGS.

VERIFICACIÓN

Metodología y equipo verificador

Se ha empleado la metodología de verificación, establecida por SGS, consistente en procedimientos de auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI (G3) y AA1000 Assurance Standard (2003), entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos directamente con las fuentes.
- Análisis con diversas entidades facilitadoras de información sobre algunos contenidos de la memoria.
- Verificación de las rectificaciones y de las modificaciones propuestas que se han añadido en la memoria final

En particular, para esta verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la revisión de las cuentas anuales de la sociedad recogidas en los diferentes informes de gobierno de la entidad, y con la notificación de los resultados económicos de 2008 a la CNMV como hecho relevante.

El equipo verificador estuvo formado por personal de SGS:

- D. José Andrés Cortés Valiente (Auditor Jefe)
- D. Carlos Noguera Muñoz (Auditor)
- D. David López Hernández (Auditor en formación).

y se configuró teniendo como criterio su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta auditoría de verificación.



INFORME DE VERIFICACIÓN

ÁREAS DE MEJORA

- Establecer una estrategia clara en materia de Responsabilidad Social unida al plan estratégico de la empresa y que ésta sea bien definida y esclarecida en la próxima memoria de sostenibilidad. Esta recomendación se recogió el año anterior y UNICAJA debe de potenciar en ediciones siguientes.
- Aumentar el nivel de detalle de la información facilitada a nivel cuantitativo (series temporales y comparaciones con el sector) y, citar las fuentes utilizadas que haga aumentar el nivel de transparencia de la información documentada.
- Incrementar las sinergias internas organizacionales para que UNICAJA aumente su nivel de compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial a través de las bases establecidas por la Obra Social. Debe de impulsar los esfuerzos organizativos internos para sistematizar el trabajo de las áreas interrelacionadas para cumplir los objetivos medio ambientales, sociales y éticos, establecidos en su Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.

PUNTOS FUERTES

- La dotación de recursos (tanto humanos, como materiales) para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial.
- El compromiso del staff directivo en el cumplimiento de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Personal interno responsable del desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial con gran capacidad técnica y motivación personal
- Integración en los sistemas de gestión interna de los indicadores de gestión desde un punto de vista del desarrollo sostenible ofreciendo confianza al mercado.

CONCLUSIONES

Con base en la verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:

- El documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2008 de UNICAJA contiene información y datos fiables. Éstos representan de manera coherente las actividades y resultados de las mismas para el periodo reflejado y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative (GRI).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por UNICAJA (A+), es apropiado.
- UNICAJA dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas para definir sus líneas estratégicas de negocio

Firmado
Auditor Jefe

José Andrés Cortés Valiente

SGS ICS IBÉRICA, SA
www.sgs.es

SGS ICS Ibérica, S.A.

29 de abril de 2009

Auditor

Carlos Noguera Muñoz

Paterna-(Valencia) Ronda Narciso Monturiol nº 5 46980 t 34 18608901 f 34 1868973

Alcance y perfil de la memoria

The background of the slide is a dark gray color. It features several large, overlapping, curved geometric shapes in lighter shades of gray, creating a modern, abstract design. The shapes are primarily circular or semi-circular in form, with some overlapping each other, creating a sense of depth and movement. The overall aesthetic is clean and professional.

Alcance y perfil de la memoria

La Memoria de Responsabilidad Social de Empresa de 2008 describe las actuaciones realizadas por Unicaja como entidad matriz en el transcurso del ejercicio, tanto desde la vertiente de la actividad financiera como del desarrollo de la obra social, además de la acometida a través de sus Fundaciones (Fundación Unicaja y Fundación Unicaja Ronda), sin ningún tipo de limitaciones en cuanto a alcance y grado de cobertura. La última Memoria de RSE publicada corresponde al ejercicio 2007. (3.1, 3.3, 3.6, 3.7)

La Memoria, puesta a disposición de los interesados en el comportamiento, las prácticas y las actividades desarrolladas por Unicaja durante 2008, se ha elaborado, al igual que las correspondientes a los ejercicios 2006 y 2007, atendiendo a los principios, las orientaciones y los indicadores definidos en la Guía G3 de *Global Reporting Initiative*. Junto a los indicadores centrales, se han cumplimentado los de carácter adicional específicos para la valoración del desempeño social y ambiental establecidos en el suplemento sectorial de servicios financieros. (3.2, 3.9)

Los indicadores han sido cumplimentados siguiendo las recomendaciones y las prescripciones recogidas en el documento *GRI G3's Indicator Protocols*, garantizándose, de este modo, la precisión, la exhaustividad y la veracidad de los contenidos, así como la posibilidad de efectuar comparaciones homogéneas con respecto a la información proporcionada por otras organizaciones informantes, financieras y no financieras. En estos términos, los contenidos de la Memoria de 2008 resultan perfectamente comparables con los de ejercicios anteriores, ya que no se han producido reformulaciones en la información previamente ofrecida, ni originado cambios significativos en la estructura organizativa y empresarial de la Entidad. (3.8, 3.10, 3.11)

La información recogida procede de registros contables y documentales, de reglamentos, de procedimientos y de normas aprobadas por el Consejo de Administración u otros órganos competentes, y de sus informes regulares de control y seguimiento. A fin de garantizar la máxima transparencia, se proporciona, adicionalmente, información relevante empleada por la Alta Dirección de la Entidad, plasmada en documentos elevados al Consejo de Administración, en comunicaciones remitidas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), junto con declaraciones de los máximos responsables de diversas Divisiones, Direcciones Corporativas y Departamentos de la Entidad. La práctica totalidad de la información ofrecida ha sido objeto de auditoría interna y/o externa, y de verificación previa a su incorporación en este documento (3.5, 3.9, CSR3). La exposición de los aspectos económicos, sociales y ambientales se ha llevado a cabo utilizando las definiciones convencionales empleadas en este tipo de Memorias y/o en las propias de las empresas del sector financiero. (3.9)

La Memoria se ha sometido a revisión por parte de un experto externo independiente para la verificación de su ajuste a los principios y contenidos de la Guía G3 de *Global Reporting Initiative* (3.13). La verificación externa cumple los requisitos establecidos en el documento “*GRI Application Levels*” (CSR3). Atendiendo a los criterios que definen los diferentes niveles de aplicación de la Guía G3, la Memoria, dada la información ofrecida, verificada externa e independientemente, puede clasificarse en el nivel A+.

La información recogida en la Memoria de Responsabilidad Social de Empresa puede complementarse con la reflejada en el Informe Anual, las Cuentas Anuales y el Informe Anual de Gobierno Corporativo -en el que se muestra información referente a los Órganos de Gobierno, las operaciones vinculadas y la gestión del riesgo, entre otros aspectos- además de con información actualizada sobre las actividades de la Entidad y las notas de hechos relevantes comunicados a la CNMV. Los informes y memorias señaladas se encuentran disponibles en la página web corporativa de Unicaja (www.unicaja.es).

Unicaja pone a disposición de todos los interesados esta Memoria en formato electrónico en la página web corporativa, y en edición electrónica, con posibilidad de impresión, en las oficinas de la red de atención al cliente. Los lectores interesados pueden dirigirse a Felipe Faraguna (rsc@unicaja.es), Director de Obra Social y Responsabilidad Social de la Empresa, para solicitar información adicional, o aclaraciones sobre algún extremo de este documento, o para ofrecer sus sugerencias sobre la estructura y contenidos del mismo, sirviendo al propósito de conformar un canal de comunicación bidireccional con las diferentes partes interesadas. (3.4)

Visión y estrategia de responsabilidad social



Visión y estrategia de responsabilidad social

Para poder juzgar de manera coherente la actuación de una entidad, financiera o no financiera, es preciso conocer y definir previamente qué función básica debe desempeñar y cuáles son los objetivos que está llamada a alcanzar. Como entidad de crédito y Caja de Ahorros, Unicaja tiene dentro de su función objetivo una dimensión económico-financiera (empresarial) pero su carácter social hace que esta función objetivo se amplíe con la inclusión de la dimensión social, de manera intrínseca, integrando la responsabilidad social en el núcleo de su estrategia empresarial, en sus instrumentos de gestión y en el desarrollo de sus planes de actuación. De este modo, la responsabilidad social queda reflejada en la misión, en la visión y en los valores que marcan el desarrollo diario de la actividad de la Entidad. (4.8)

Misión

Unicaja es una entidad de crédito que persigue la gestión eficiente de los recursos que le son confiados, así como su canalización hacia proyectos de inversión que faciliten el impulso del crecimiento y el desarrollo económico y social en sus ámbitos de actuación. Asimismo, fija como objetivo la reducción de la exclusión financiera y social, además de revertir a la sociedad el beneficio fruto de su actividad. En definitiva, crear riqueza económica y social, evitando la exclusión y generando capital social.

Más específicamente, por su naturaleza fundacional y carácter social, persigue como fines básicos:

- ▶ Promover y estimular el ahorro, facilitando su formación y capitalización, incluso mediante la concesión de premios y otros incentivos.
- ▶ Recibir las economías que le son confiadas, haciéndolas producir mediante una adecuada administración y gestión financiera.
- ▶ Atender las necesidades de sus clientes, concediendo operaciones de préstamo y aval, así como las pignoraticias de los Montes de Piedad.
- ▶ Financiar los sectores productivos de mayor interés para el desarrollo del ámbito de actuación de la Caja.
- ▶ Realizar aquellas inversiones que sirvan para elevar el nivel social y económico, y contribuir al incremento de la riqueza de la zona de influencia de la Entidad.
- ▶ Crear y sostener obras sociales, que tendrán por finalidad el fomento del empleo, el apoyo a la economía social y el fomento de la actividad emprendedora, así como la financiación de obras y actuaciones con particular incidencia en el ámbito de los servicios sociales, la sanidad, la investigación, la protección y mejora del Medio Ambiente, la enseñanza, el patrimonio cultural y artístico, y demás actuaciones en el campo de la cultura, y cualesquiera otras de naturaleza análoga, que redunden en beneficio de la zona de actuación de la Caja, gestionándolas directamente o a través de fundaciones constituidas en exclusividad por la propia Caja, sin perjuicio de la realización de obras sociales en colaboración con otras entidades públicas y privadas.

- ▶ Prestar aquellos servicios que la sociedad demande en cada momento, incluidos los propios de las empresas de servicios de inversión.
- ▶ Realizar, en general, toda clase de operaciones y servicios propios de las Cajas de Ahorros, en particular, y las entidades de crédito, en general, así como aquellas actividades complementarias relacionadas con las anteriores, que no estuvieran expresamente prohibidas por las leyes.

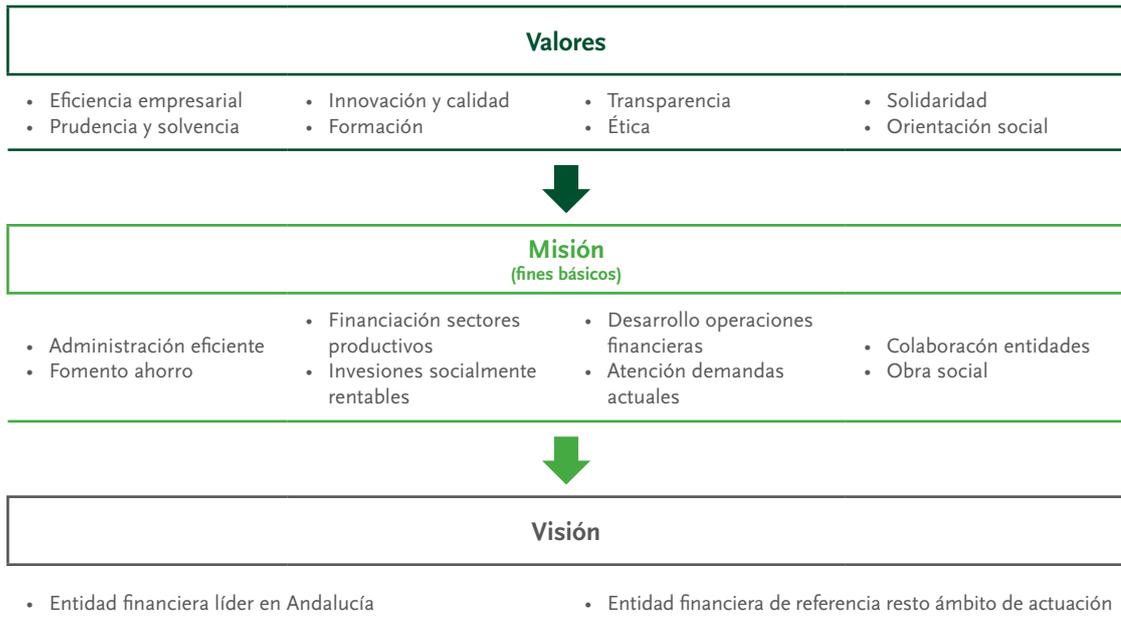
Visión

Unicaja aspira a consolidarse como la entidad financiera líder en Andalucía y de referencia en el resto de sus ámbitos de actuación, desplegando una amplia y diversa oferta de productos y servicios financieros de calidad y prestando un servicio altamente profesionalizado y cualificado adecuado a las demandas y exigencias de los diferentes segmentos de clientes, bajo la óptica de la maximización de la rentabilidad y la eficiencia empresarial y social.

Valores

El cumplimiento de la misión de Unicaja se realiza atendiendo a un conjunto de valores, entre los que destacan los siguientes:

- ▶ Búsqueda de la eficiencia empresarial, como garante del cumplimiento de los objetivos sectoriales y sociales de interés colectivo.
- ▶ Prudencia y solvencia en la gestión de los recursos confiados por los clientes.
- ▶ Innovación en productos y procesos, como vehículo de intensificación competitiva.
- ▶ Apuesta decidida por la calidad y la fidelización de clientes.
- ▶ Formación de equipos humanos conexos, con orgullo de pertenencia a la Entidad.
- ▶ Transparencia informativa.
- ▶ Cumplimiento ético de las normas y acuerdos corporativos.
- ▶ Concentración y unión de voluntades, y de solidaridad interna en la organización. Compromiso de consolidación y ampliación de las relaciones con los proveedores. Establecimiento de diálogo y colaboración con las partes interesadas.
- ▶ Reversión del excedente de la actividad a fines sociales y culturales, en beneficio de nuestros clientes y de la sociedad, en general.



Actividades

The background of the page is a dark gray color. It features several large, overlapping, curved geometric shapes in various shades of gray, ranging from light to dark. These shapes are positioned primarily on the right side and bottom of the page, creating a modern, abstract design.

Actividades

I.1. ACTIVIDADES ECONÓMICO-SOCIALES

I.1.1. Actividad económico-financiera socialmente responsable

Perfil de Unicaja

Unicaja, denominación comercial de “Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera” fue constituida el 18 de marzo de 1991, como resultado del proceso de integración de cinco Cajas de Ahorros andaluzas (2.1):

- ▶ Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Cádiz (1884).
- ▶ Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Almería (1900).
- ▶ Caja de Ahorros y Préstamos de Antequera (1904).
- ▶ Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda (1909).
- ▶ Caja de Ahorros Provincial de Málaga (1949).

(entre paréntesis, año de constitución de las cajas de ahorros originarias)

Dicho proceso de fusión permitió que Andalucía pasara a contar con una entidad financiera de alcance regional y con una capacidad de actuación que excedía con creces de la mera yuxtaposición del potencial aportado por cada una de las entidades precedentes.

El domicilio social de la Entidad se encuentra en Málaga, en Avenida de Andalucía, 10-12. (2.4)

Unicaja es una entidad privada de crédito, de naturaleza fundacional y de carácter social, que orienta su actividad al cumplimiento de sus objetivos de eficiencia empresarial y extraempresarial, y dentro de éstos al alcance de fines de interés colectivo. Para la consecución de lo anterior, Unicaja realiza las operaciones financieras propias de su naturaleza, acorde con el cumplimiento de la normativa vigente. En este sentido, se rige por la legislación estatal y autonómica en materia de Cajas de Ahorros, por los Estatutos de la Entidad y por el Reglamento del Procedimiento Regulador del Sistema de Designación de los Órganos de Gobierno. (2.6)

Como entidad financiera, que adopta un modelo de banca universal, condición necesaria para la reducción del fenómeno de exclusión financiera propia de los sistemas financieros desarrollados actuales, Unicaja ofrece una amplia y diversa gama de productos y servicios orientados a la cobertura de las necesidades y la atención de las exigencias mostradas en todo momento por los clientes. A tenor de lo anterior, la oferta se revisa y actualiza con la frecuencia que requieren los cambios en la demanda impuestos por las transformaciones en la estructura

de preferencias y por las exigencias del mercado. La estrategia comercial de Unicaja se sustenta, por tanto, en cinco pilares básicos:

- ▶ La prestación de un servicio de asesoramiento integral muy profesionalizado y cualificado.
- ▶ La calidad y la atención al cliente.
- ▶ La competitividad de los productos y servicios ofertados.
- ▶ El uso eficiente de tecnologías avanzadas de la información y la comunicación para el desarrollo de la capacidad de innovación.
- ▶ La responsabilidad social, de forma destacada.

***Principales productos financieros
de banca minorista (2.2)
(RB1) (RB2) (RB3)***

Durante los últimos años, Unicaja ha ido ganando capacidad de especialización, rediseñando su política comercial, plasmada en una profunda transformación de su modelo de negocio, que ha basculado desde la orientación al producto hacia la orientación a los clientes. La aplicación práctica de este modelo ha requerido de una importante apuesta por la innovación tecnológica y por la formación de los recursos humanos, con objeto de conformar estructuras dotadas de una creciente capacidad de adaptación a las condiciones del entorno y a las necesidades globales mostradas por los usuarios actuales y potenciales de los servicios financieros.

Unicaja desarrolla un modelo de relación con el cliente basado en un asesoramiento integral personalizado, profesionalizado y de calidad, acometiendo un esfuerzo permanente de innovación y ampliación de la oferta de productos y servicios, que se pretende sea diversa y competitiva, y se adecue a los requerimientos de sus diferentes tipos de clientes. Mediante la implementación de este modelo de gestión, Unicaja pretende conseguir la plena satisfacción de todos sus clientes, al ir más allá de la cobertura de sus necesidades, aspirando a superar sus expectativas, con el fin de consolidar su grado de vinculación y el mantenimiento de la confianza que se deposita en la Entidad.

En consonancia con la aplicación de un modelo de banca universal, la oferta de Unicaja cubre prácticamente la totalidad de los productos ofrecidos por la banca comercial, y se somete a una renovación constante en función de las condiciones del mercado y de las nuevas preferencias o necesidades de los clientes.

Unicaja está potenciando el desarrollo de productos globales que permitan aprovechar sinergias, ventajas competitivas y mejores prácticas en los mercados en los que opera. En el diseño de los productos, Unicaja hace uso del profundo conocimiento de los mercados locales, de sus capacidades globales y de su liderazgo tecnológico e innovador. En este sentido, el Departamento de Marketing analiza las características de los productos, y su adecuación a los requerimientos legales y al perfil de los clientes previamente segmentados a los que van dirigidos, además de estudiar los canales de venta para optimizar la información que debe suministrar para una correcta comercialización.

La base de clientes de Unicaja la conforman personas con necesidades y exigencias muy diversas, que la Entidad, tras el análisis exhaustivo de sus condiciones y sus circunstancias sociales, culturales, profesionales y económicas, trata de satisfacer mediante la oferta de soluciones financieras apropiadas. En la cartera comercial se incluyen productos financieros caracterizados por la relevancia de su impacto social, y productos ajustados a situaciones particulares de determinados colectivos, articulados mediante convenios específicos o condiciones preferentes. En materia de crédito, la distribución por finalidades de los recursos concedidos a la clientela ha sido la siguiente:

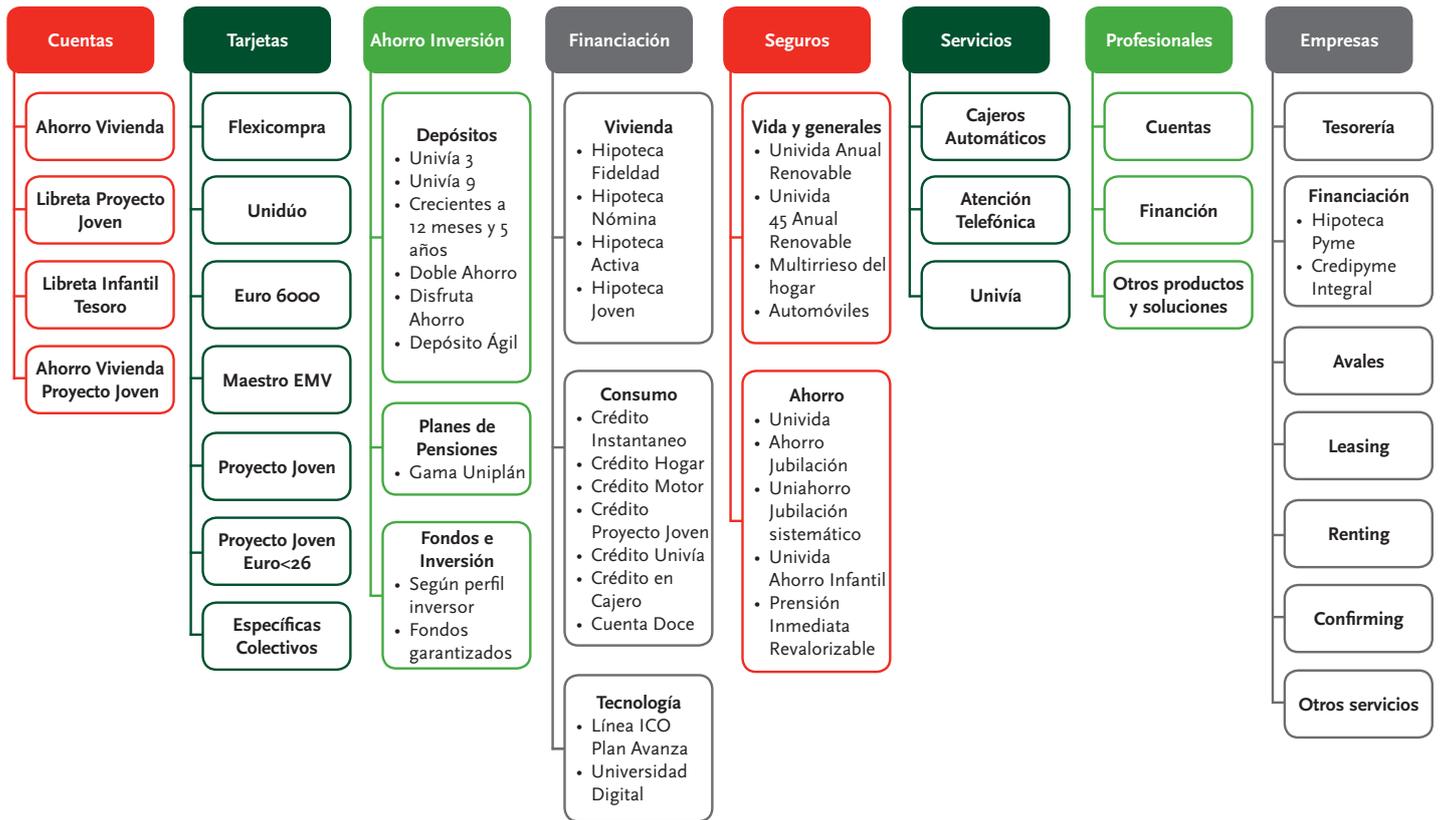
Distribución del crédito por sectores y finalidades

	Millones de euros
Crédito a las AA.PP.	421.361
Crédito a O.S.R.	24.790.909
Aplicados a la financiación de actividades productivas	11.319.136
Destinados a financiar gasto de los hogares	13.359.032
Otros	112.741
Otros Sectores No Residentes	225.582
Ajustes por Valoración	-824.110
Total	24.613.742

En concreto, durante el ejercicio 2008, Unicaja ha mantenido su política de renovación del catálogo de productos y servicios encaminada a la mejora de las posibilidades financieras de aquellas personas que se acercan por primera vez a una entidad financiera, y a proporcionar nuevas oportunidades a aquellos colectivos que presentan una mayor propensión a la exclusión financiera y social.

La sensibilidad mostrada por Unicaja con respecto a los colectivos más vulnerables, se traduce en una apuesta decidida por segmentos tales como los jóvenes, las personas mayores y los inmigrantes, a los que se le suma el público infantil, al que la Entidad, a través de la Obra Social, trata de inculcarle la importancia del ahorro y sensibilizarlo hacia los valores de la ciudadanía y de la sostenibilidad.

Dentro de la vasta oferta financiera de Unicaja se encuentran varios productos remarcables por su relevancia económica y social, entre los que destacan los siguientes:



Con las familias

En el segmento de particulares, Unicaja permanece permanentemente atenta a las necesidades que muestran las familias, facilitando su acceso a la vivienda y la concreción de sus planes de consumo presente y futuro.

En la ejecución de su política de apoyo al acceso a la vivienda, Unicaja ha continuado atendiendo la demanda de financiación hipotecaria de las familias, ofertando los productos más acordes a sus condiciones particulares. Dentro de la amplia gama de soluciones disponibles ocupa un lugar destacado la Hipoteca Joven, destinada a personas con edades comprendidas entre 18 y 35 años, por la que se financia el 80% del valor de tasación de la vivienda, con plazos de amortización hasta 40 años y flexibilidad en cuanto a condiciones de amortización y cancelaciones, con posibilidad de suscripción de un préstamo complementario para la cobertura de gastos asociados. En 2008 se formalizaron 2.011 préstamos de este tipo, por valor de 215,7 millones de euros.

La contribución en este campo se amplía con la suscripción de múltiples convenios de colaboración para la promoción y la adquisición de vivienda protegida con el Ministerio de la Vivienda, la Junta de Andalucía, el Ayuntamiento de Cádiz y el Instituto de la Vivienda de Madrid. Entre ellos, ocupan un lugar destacado por su relevancia el Plan Estatal de Vivienda 2009-2012 y el Plan Concertado de Vivienda y Suelo andaluz 2008-2012. Mediante el desarrollo de este último Plan se prevé la construcción de 97.200 viviendas para su venta, 24.300 viviendas en términos medios anuales, un 60% más que las viviendas protegidas iniciadas en términos medios anuales en la región en el periodo 2005-2008.

A ello se suma la construcción de aproximadamente 40.000 viviendas nuevas destinadas a alquiler, así como más de 135.000 actuaciones en materia de rehabilitación y el desarrollo de 40.000 programas de suelo orientados al fomento de la urbanización. El alcance de este programa de cooperación con la Administración Autonómica andaluza va más allá del acceso a la vivienda, al poder contribuir a paliar la situación de recesión que está experimentando recientemente el sector de la construcción, una de las principales fuentes de creación de riqueza y empleo, y factor explicativo del extraordinario vigor mostrado por la economía andaluza durante los últimos 15 años, de cuya vitalidad dependen un gran número de familias y empresas andaluzas.

La oferta de financiación para la vivienda se completa con productos finalistas destinados a atender necesidades concretas del cliente, como es el Crédito Hogar, para facilitar la realización de mejoras en la vivienda y la adquisición de bienes domésticos. En esta línea, y dado el interés de Unicaja por reducir los plazos de acceso a la financiación a las economías domésticas, la Entidad ofrece a su clientela dos préstamos de concesión inmediata, el Crédito Instantáneo y el Crédito Univía, de tramitación ágil y sencilla, cuya contratación se puede efectuar a través del canal Univía sin necesidad de efectuar desplazamientos.

En el ejercicio de su compromiso social, y como muestra de su disposición de colaboración permanente con las familias para la resolución de sus problemas económicos y financieros que surgen en una situación de crisis como la que vive actualmente la economía española, Unicaja se ha adherido a la Línea ICO Moratoria Hipotecaria, que permite el aplazamiento temporal y parcial del pago del 50% del importe de las cuotas hipotecarias de 2009 y 2010 a desempleados, a autónomos y a pensionistas en dificultades.

Unicaja es también entidad colaboradora del Ministerio de Vivienda para el desarrollo del Plan de apoyo a la emancipación e impulso del alquiler, estructurado en un conjunto de ayudas directas para el pago del alquiler de la vivienda, consistente en la concesión de una renta de 210 euros mensuales, la obtención de un préstamo de 600 euros sin interés para la fianza, y de 120 euros para la gestión de un aval en caso de que resulte necesario.

Con las empresas

La oferta financiera de Unicaja se adapta a las necesidades específicas mostradas por las empresas en materia de financiación y de desarrollo de su actividad mercantil. A la amplia oferta propia de la Caja, se suma la canalización de las líneas de ayuda pública concedida por la Administración Pública en sus diversos niveles jurisdiccionales destinadas a mejorar la competitividad de los sectores productivos. Esta canalización incluye la movilización de líneas de financiación específicas en condiciones preferentes, la aportación directa de recursos y la prestación de asesoramiento y la tramitación de expedientes, para lo que se pone a disposición la amplia red comercial.

En este marco se encuentran los convenios suscritos con el ICO (Instituto de Crédito Oficial), la Junta de Andalucía y otros organismos con actividad en el

campo de la mejora de la competitividad de las pymes, la potenciación de las actividades empresariales en el exterior, el desarrollo tecnológico o la utilización de energías renovables. Asimismo, Unicaja participa en las iniciativas recientemente implementadas por el Ministerio de Trabajo para el apoyo a los trabajadores autónomos, y la Junta de Castilla La Mancha para el desarrollo industrial.

En el sector agrario, de especial relevancia económica y social en su ámbito de actuación, Unicaja facilita la tramitación de las solicitudes de ayuda derivadas de la Política Agraria Común, ofreciendo a los agricultores un servicio personal especializado. Además, y mediante convenio, participa en el “Programa de mejora de las estructuras agrarias” establecido por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

Conscientes de que en la coyuntura económica actual se hace especialmente necesario para las empresas hallar líneas de crédito para la financiación de sus ventas, el acceso a nuevos mercados nacionales e internacionales y permitir procesos de desarrollo en marcha favoreciendo el crecimiento proyectado, situaciones todas ellas de gran trascendencia para la mejora de los niveles de competitividad de la economía española, Unicaja ha continuado reforzando su compromiso con grandes empresas, con pymes, con autónomos y con comercios. En este sentido, se han adoptado una serie de iniciativas que amplían la gama de productos de financiación (créditos, avales y préstamos participativos) para facilitar la inversión y la disposición de capital circulante, entre las que destacan el lanzamiento de una línea específica de préstamos preconcedidos en condiciones preferentes. Esta línea de financiación se suma a la propia comercialización de las líneas ICO en sus diferentes vertientes.

En conjunto, durante 2008, los diferentes convenios con instituciones cuya finalidad general es el apoyo al sector empresarial han amparado la materialización de 11.725 operaciones, con un importe total superior a los 300 millones de euros.

Contra la exclusión financiera

La mencionada labor de apoyo a familias y empresas, base de nuestro tejido productivo y social, se complementa con múltiples actividades orientadas a la evitación y la reducción de la exclusión financiera desde una vertiente geográfica y personal, ya que Unicaja presta especial atención hacia los colectivos vulnerables y menos favorecidos, como son los jóvenes, los mayores y los inmigrantes, que representan del orden de un tercio del total de la clientela. Específicamente, la Entidad ofrece a estos colectivos una serie de instrumentos para garantizar que puedan acceder a los productos de ahorro y a la obtención de financiación, a través de los microcréditos, los créditos con garantía pignoratícia, a través de los montes de piedad, o las líneas de financiación a la vivienda social.

Con los jóvenes

Unicaja desea apoyar a las generaciones futuras para que puedan materializar sus deseos y sus aspiraciones, como pueden ser su inserción en el mercado laboral o el acceso a una vivienda en propiedad o en alquiler. Para la Entidad, los jóvenes constituyen un segmento prioritario, por lo que se ha creado para ellos una línea de productos y servicios específica con importantes ventajas, entre ellas la exención de gastos y comisiones en las operaciones, tipos de interés preferenciales en los préstamos, aplicación de descuentos y diversas promociones vinculadas.

Préstamos:

La creciente actividad de diseño y de comercialización de productos de financiación específicos constituye la mejor muestra del compromiso de Unicaja con este segmento de clientes.

- ▶ **Préstamo Matrícula:** Facilita el acceso a estudios de grado y de postgrado al financiar la totalidad del importe de la matrícula, y admitir una devolución a lo largo de nueve mensualidades. Los tipos de interés son muy atractivos y no conlleva comisiones de estudios ni gastos de amortización anticipada parcial o total.
- ▶ **Préstamo Máster:** Destinado a la realización de estudios de postgrado, el importe máximo concedido se eleva a 18.000 euros, siendo su plazo de amortización de cinco años.
- ▶ **Préstamo Proyecto Joven:** Permite disponer de hasta 18.000 euros, con un plazo de amortización de ocho años y condiciones de pago ajustables a las preferencias personales.
- ▶ **Anticipo Beca:** Proporciona el 100% del importe de una beca oficial concedida sin devengo de intereses, con carencia de comisión de estudios y de gastos por amortización anticipada.
- ▶ **“Línea ICO Plan Avanza” y “Universidad Digital”:** Líneas de colaboración suscritas por las que se concede financiación finalista en condiciones especiales orientada a facilitar al acceso a las nuevas tecnologías.

Cuentas:

A las cuentas ofrecidas con carácter general se suman:

- ▶ **Cuenta Vivienda Proyecto Joven:** Ofrecida a menores de 35 años, posee las mismas ventajas fiscales que una cuenta de ahorro-vivienda, a lo que se añade la no aplicación de comisiones por mantenimiento o apuntes de movimiento. Su remuneración se ve ampliada por la aplicación de bonificaciones especiales al contratar una hipoteca con Unicaja.
- ▶ **Libreta Proyecto Joven:** Para personas con edades entre 18 y 27 años, permite la gratuita domiciliación de recibos y la disposición de diversas tarjetas de pago con una exención del 50% en las comisiones asociadas, porcentaje que se eleva al 100% en caso de empleo en comercios. También proporciona condiciones favorables en otros productos como el Préstamo Matrícula, el Anticipo Becas, el Préstamo Máster y el Préstamo Proyecto Joven.

Tarjetas:

- ▶ Tarjeta Proyecto Joven: Vinculada a la libreta que recibe idéntica denominación comercial, se caracteriza por la exención del 50% en las comisiones asociadas, pudiendo ser total a partir del segundo año, y condiciones flexibles en la financiación de las compras.
- ▶ Tarjeta financiera Euro<26: Resultado del convenio de colaboración suscrito por la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social de la Junta de Andalucía y el conjunto de Cajas de Ahorros andaluzas, los tenedores de la misma, con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años, podrán disfrutar de las ventajas financieras proporcionadas por la Tarjeta Proyecto Joven, además de la obtención de importantes descuentos y acceso privilegiado a todo tipo de servicios y productos de la red de comercios asociados, así como a bienes culturales y de ocio.

Seguros:

- ▶ Univida Ahorro Infantil: Se trata de un producto diseñado ex profeso para el público infantil, que se complementa con un seguro que cubre el riesgo de fallecimiento del padre, madre o tutor del niño.

Con los mayores

Las situaciones de dependencia a las que se ven sometidas las personas de mayor edad, debidas al surgimiento de nuevas enfermedades, al padecimiento de discapacidades físicas o psíquicas y la cobertura de cuidados personalizados, unidas a una creciente demanda de actividades de ocio por este colectivo, han llevado a las entidades financieras a plantearse la conveniencia de desarrollar líneas de productos específicas para este segmento de la clientela.

Desde el surgimiento de la Entidad, Unicaja ofrece facilidades y servicios diseñados para facilitar y hacer más agradable la vida de estas personas, entre los que se encuentran, entre otros, el adelanto del cobro de pensiones sin coste alguno, la oferta de préstamos en condiciones ventajosas, la garantía del pago de descubiertos, la gratuidad en la gestión del cambio de domiciliación de recibos, los descuentos en la contratación de seguros del hogar y la disponibilidad de tarjetas de crédito sin cuotas.

Esta atención a los mayores se ha visto reforzada con la creación y puesta en marcha del portal de internet de Unicaja específico para este colectivo, *Clu6seis*, por el que se ofertan una amplia gama de productos y servicios financieros específicos en condiciones ventajosas para el segmento de población de mayor edad: Cuenta Ahorro Vista, Depósito Creciente Clu6seis, Depósito Fidelidad, Crédito Clu6seis, Tarjetas de pago Maestro y Mastercard Clu6seis y Pensión Inmediata Revalorizable.

Asimismo, en su labor de fomento de la cultura del ahorro y de previsión, en aras a que los individuos puedan mantener su nivel de renta en el momento de la jubilación y evitar el surgimiento de problemas de errores de planificación,

Unicaja ha continuado mejorando su oferta de fondos y planes de pensiones, planes individuales de ahorro sistemático, planes de previsión asegurados y todo tipo de seguros.

Con los inmigrantes

Unicaja, muy consciente de las importantes transformaciones demográficas experimentadas durante la última década en España y en su propio ámbito geográfico de actuación, ofrece apoyo a los nuevos residentes, con independencia de su país de origen, a través de la oferta de servicios específicos destinados a facilitar su integración financiera y social, contribuyendo a la estabilidad económica y social de estas personas y de sus familias.

La oferta de productos del catálogo general se completa con la concesión de microcréditos apoyados en diferentes convenios sectoriales aplicables a escala nacional, regional y local, y con servicios de transferencia internacional de efectivo, con costes muy moderados y sin comisión de destino. Además, Unicaja colabora con otras Cajas de Ahorros en proyectos de banca y servicios complementarios especializados para inmigrantes.

La potenciación del servicio integral de calidad al colectivo de extranjeros queda refrendada mediante el mantenimiento de once oficinas internacionales especializadas, en las que se presta una atención personalizada en diferentes idiomas (inglés, alemán, francés, ruso, italiano, sueco, griego, árabe...), así como de las trescientas treinta oficinas con personal multilingüe repartidas por toda la costa andaluza, zona geográfica de alta densidad de población extranjera en el contexto nacional. Los contenidos de la página web corporativa se publican en español, inglés, alemán y catalán.

OPERACIONES DE CRÉDITO FORMALIZADAS

	2008		2007	
	Número de préstamos	Importe (millones de euros)	Número de préstamos	Importe (millones de euros)
Acceso a la vivienda	19.043	1.809,9	26.606	2.726,7
Financiación a empresas	10.493	589,3	10.103	568,5
Préstamos consumo	57.925	599,4	78.402	828,2
Otras finalidades	3.035	159,2	4.428	329,3

CONVENIOS FORMALIZADOS POR FINALIDAD

	2008		2007	
	Número de operaciones	Importe (millones de euros)	Número de operaciones	Importe (millones de euros)
Vivienda de Protección Oficial	854	195,6	1.076	176,4
Desarrollo empresarial	11.715	317,0	12.283	395,0
Otras finalidades (incluye microcréditos)	1.747	54,5	1.732	70,4

PRODUCTOS DE PREVISIÓN

	2008		2007	
	Saldo cartera (millones de euros)	Participantes	Saldo cartera (millones de euros)	Participantes
Planes de Pensiones individuales y de empresas	588,3	125.216	740,3	133.901

Fomento de la educación financiera

El incesante proceso de innovación financiera al que se viene asistiendo durante los últimos años, en un contexto globalizado y de creciente integración de los mercados, ha ampliado las posibilidades de elección de las familias y empresas, dada la proliferación de nuevos instrumentos financieros, que se juxtaponen a la oferta de productos tradicionales. El aprovechamiento de los efectos positivos de la expansión de la oferta y de los límites del mercado, y su traducción en mayores niveles de bienestar social, requieren de la adopción de decisiones financieras marcadas por una conciencia clara de las diferentes alternativas existentes para el ahorro, la inversión, y el endeudamiento, con pleno conocimiento de sus características económicas, de su naturaleza jurídica, de sus riesgos y de sus implicaciones.

En este contexto, la denominada educación financiera se ha convertido en una necesidad de primer orden, bajo el impulso de las iniciativas de organismos internacionales y nacionales, encabezados por la OCDE, la Comisión Europea, el FMI, el Banco Mundial, la ONU, el Banco de España o la CNMV.

Consciente de todo lo anterior, y desde su esfera de responsabilidad social como Caja de Ahorros y como primera entidad financiera en Andalucía, Unicaja impulsó a finales de 2007, aprovechando los objetivos comunes y sinergias con la Universidad Internacional de Andalucía y la Universidad de Málaga, el portal de educación financiera Edufinet (www.edufinet.com), siendo la primera iniciativa española reconocida en el portal de buenas prácticas en educación financiera de la OCDE *International Financial Gateway for Financial Education*, donde se recogen las iniciativas orientadas a mejorar la educación financiera que atienden las recomendaciones definidas por este organismo internacional.

Durante 2008, se ha puesto en marcha una segunda fase de este proyecto de educación financiera, por la que se ha procedido a la ampliación y la mejora del Portal, al desarrollo de actividades divulgativas de la educación financiera de diversa índole, así como a la edición y distribución gratuita de 5.000 ejemplares de la *Guía Financiera Básica*, que reproduce los enfoques, los contenidos y las cuestiones incluidos en el portal, por el que se pretende facilitar la adopción de decisiones financiero.

Mediante ambas iniciativas se pretende proporcionar una visión introductoria sintética y completa de los aspectos fundamentales del sistema financiero y de los principales productos y servicios ofertados en el mismo, que pueda ser de utilidad, de forma versátil, a cualquier ciudadano que desee acceder a los servicios financieros, a fin de aumentar su grado de autonomía para calibrar

sus decisiones financieras personales bajo una perspectiva de ciclo vital. El ámbito de los contenidos no se limita a la exposición de las características de los productos financieros, sino que se amplía para dar cabida a otras perspectivas como la jurídica, la fiscal o la del cálculo matemático, además de incorporar una amplia batería de cuestiones ilustrativas de situaciones concretas que se suscitan en las relaciones de los ciudadanos con el mundo financiero. Adicionalmente, se ofrece un glosario con los conceptos más usuales en los ámbitos financiero, fiscal y mercantil, y una serie de simuladores mediante los que los usuarios pueden calcular la mensualidad de un préstamo personal o hipotecario, los intereses generados por un depósito, o la TAE de un préstamo o un depósito, entre otros aspectos.

En 2008, el Portal, que cumple con los requerimientos más rigurosos de accesibilidad para personas con discapacidad, ha sido visitado por más de 89.000 usuarios procedentes de 91 países. Por su parte, la Guía ha sido distribuida en 475 municipios españoles (269 andaluces) y 303 municipios del resto del mundo.

***Participaciones empresariales
y banca de inversión socialmente
responsables (IB1, IB2, IB3)***

El compromiso social y la implicación en el progreso de los territorios en los que se encuentra imbricada ha llevado a Unicaja a establecer un amplio entramado de relaciones con las empresas, tanto a través de la toma de participaciones empresariales como mediante la financiación de grandes proyectos relevantes para la consecución de un modelo de desarrollo económico y social sostenible.

Participaciones empresariales

Además del desempeño de su papel clásico en la cobertura de las necesidades de financiación y la prestación de una extensa gama de servicios al sector empresarial en distintas vertientes, la Entidad se ha implicado directamente en la actividad productiva a través de la creación y promoción de iniciativas empresariales, y la toma de participaciones, tanto propias como en colaboración con otros agentes económicos. Al cierre del ejercicio 2008, la cartera de participaciones de Unicaja se situó en 4.197 millones de euros.

Aplicando criterios de eficiencia económica y de búsqueda de alternativas rentables de inversión, compatibles con el desarrollo de proyectos empresariales regionales significativos, Unicaja ha materializado, bien de forma individual o conjunta con otros inversores, sus participaciones en empresas nacionales y regionales de interés estratégico para Andalucía y el conjunto de España, con un alto potencial de generación de riqueza y empleo. En este sentido, Unicaja ha potenciado, entre otras, sus inversiones en empresas de telecomunicaciones, energía, infraestructuras y servicios colectivos, turismo, agroalimentación y capital-riesgo orientadas a la generación y al desarrollo empresariales.

En lo que respecta al primero de los sectores señalados, la actuación de Unicaja se concreta en proyectos dirigidos a la máxima difusión de las TIC's, con la participación, tanto en operadores internacionales, como Vodafone y France Telecom, como en empresas autóctonas con fuerte implantación, como Red de Banda Ancha de Andalucía, Novasoft, Ingenia y otras sociedades de naturaleza análoga. En relación con las actividades con alto componente tecnológico, Unicaja está presente en empresas de los sectores aeronáutico, nanotecnología y biomecánica, además de en el Parque Tecnológico de Andalucía.

Atendiendo a la importancia estratégica del sector energético en el desarrollo económico regional, y a la implicación de Iberdrola con el tejido productivo nacional y regional, la Entidad ha apostado decididamente por la participación en esta compañía. Asimismo, Unicaja está invirtiendo decididamente en empresas dedicadas al fomento de la generación y uso de energías limpias y renovables.

El compromiso de Unicaja con el desarrollo de las infraestructuras queda patente a través de la participación en los principales proyectos de autopistas articuladoras del territorio y de la red de transportes y comunicaciones nacional, principalmente en el Arco Mediterráneo, y de prestación integral de servicios (aparcamientos, agua, limpieza, promoción local, asesoramiento...) mediante nuestra participación en Abertis y Aquagest, entre otras sociedades.

Unicaja está contribuyendo igualmente a fortalecer la industria agroalimentaria, con la participación en grandes grupos con proyección y dimensión para operar en mercados supranacionales, como SOS Cuétara y Coosur, y en empresas dedicadas a la investigación aplicada al sector y a la mejora de los circuitos de comercialización internacional de los productos.

Unicaja apuesta asimismo por el continuo avance de la industria de los servicios financieros ampliando su capacidad de oferta a los agentes económicos (Unicorp Corporación), además de apoyar e impulsar al sector turístico andaluz. En el ejercicio de su política de apoyo al tejido empresarial, Unicaja participa en más de cincuenta sociedades orientadas a la creación y consolidación de empresas, así como en inmobiliarias para la ejecución de proyectos específicos, fundamentalmente a través del grupo Acinipo, y en unidades productivas orientadas a la prestación de servicios instrumentales, entre otras muchas.

Banca de Inversión

Por su parte, a través de la Dirección Corporativa de Banca Corporativa se presta servicio a los clientes de mayor volumen de negocio (empresas e instituciones con un volumen de facturación superior a 60 millones de euros). Al cierre del ejercicio 2008, la cartera de Banca Corporativa incluyó a 751 clientes operativos, con un volumen conjunto de más de 6.000 millones de euros.

Perfil de los clientes de Banca Corporativa (IB2)

	Clientes	Cartera (millones de euros)
Empresas	666	4.955,5
Instituciones	70	1.148,4
Personas físicas	15	1,7
Total	751	6.105,6

Financiación de proyectos de relevancia medioambiental

Con el objetivo de conjugar la responsabilidad social inherente a su naturaleza, con proyectos empresariales y sociales modernos, Unicaja complementa las actuaciones anteriores con la financiación de programas que contribuyen al desarrollo sostenible, como son los relacionados con la generación de energía renovable, la producción de biocombustibles y el aprovechamiento de residuos, en los que se han invertido, en 2008, en torno a trece millones de euros. En esta línea de actuación, destaca, asimismo, la participación indirecta, a través del Banco Europeo de Finanzas, en la sociedad Silicio Solar, que promueve en Los Barrios (Cádiz) la instalación de una fábrica de polisilicio, materia prima para la fabricación de células fotovoltaicas.

En su preocupación por el cambio climático y sus efectos, la Comisión Europea (CE) ha recomendado la creación de fondos del tipo ECF como medida preactiva a la contención de emisiones y medio para contribuir a dotar al mercado donde se produce la negociación de los derechos de emisión de mayor profundidad y capacidad organizativa, especialmente a medida que evolucione la aplicación de los compromisos contraídos en el Protocolo de Kioto.

En línea con las recomendaciones de la Comisión Europea, y como iniciativa novedosa en el sistema bancario español, Unicaja mantiene una inversión de diez millones de euros en el Fondo ECF-Fondo Europeo de Emisiones de Carbono (EC2). Este fondo de inversión, con vencimiento a nueve años, está gestionado por CDC-Ixis, al amparo de la legislación SICAV (Sociedades de Inversión de Capital Variable). El objetivo del fondo es proporcionar liquidez al nuevo mercado de derechos de emisión de dióxido de carbono, y proveer a las empresas de capacidad para realizar coberturas para sus necesidades de reducción de emisiones. Asimismo, el Fondo aspira a ofrecer asesoramiento financiero a las empresas que necesiten gestionar el riesgo relacionado con las emisiones de dióxido de carbono.

Banco andaluz

Gran parte de la labor de la actividad de banca de inversión de Unicaja se canaliza a través del Banco Europeo de Finanzas (BEF), del que la Entidad es propietaria de un 33% de su capital social. El BEF, resultado de un ambicioso proyecto de cooperación estratégica de gran alcance de las Cajas andaluzas, comenzó sus actividades en abril de 2007, para abordar las operaciones y líneas de negocio donde es aconsejable una actuación común. La actividad del Banco está orientada a la realización de actividades que, desde una órbita conjunta, contribuyan al desarrollo del sistema financiero, económico y social andaluz.

Las principales líneas de actuación del BEF son las siguientes:

- ▶ Financiación a grandes empresas.
- ▶ Financiación de grandes proyectos de inversión y de infraestructuras.
- ▶ Provisión de mecanismos de gestión de cobros y pagos centralizados y de tesorería a las Administraciones andaluzas, mediante la puesta a disposición de la mayor red de oficinas de la Comunidad.
- ▶ Tenencia y gestión de participaciones empresariales de interés para el desarrollo económico de la región andaluza.
- ▶ Desarrollo de proyectos de interés común para el Banco y sus accionistas, que impliquen una mejora de los costes internos y niveles de eficiencia, y la oferta de servicios especializados a clientes corporativos.

Seguros

Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (INS1)

La comercialización de seguros a particulares se realiza, fundamentalmente, a través de Unicorp Vida y Unimediación. La política aplicada por ambas compañías, participadas por Unicaja al 50% y 100%, respectivamente, asegura el estricto cumplimiento de las obligaciones regulatorias y estatutarias en materia de seguros. Los estándares de “compliance” que se muestran a continuación contribuyen de manera positiva a la gestión de riesgos, la protección del cliente y la calidad global del negocio:

Integridad	Llevar el negocio con integridad en el comportamiento de directivos y de empleados.
Capacidad, actitud, cuidado y diligencia	Se debe llevar a cabo el negocio con debida capacidad.
Gestión y control	Se deben organizar y controlar los asuntos que afecten al negocio de forma responsable y eficiente, con sistemas adecuados de gestión de riesgos.
Prudencia financiera	Se deben mantener los adecuados recursos financieros.
Conducta de mercado	Se deben cumplir los estándares apropiados de conducta de mercado.
Comunicaciones a los clientes	Se deben atender las necesidades de información de los clientes, y darles información de forma clara, justa y no engañosa.
Conflicto de intereses	Se deben gestionar los conflictos de interés de forma justa, tanto de la Entidad y los clientes como entre un cliente y otro.
Clientes, relación de confianza	Se debe garantizar, en la medida de lo posible, la conveniencia del asesoramiento y de las decisiones discrecionales con cualquier cliente, el cual tiene derecho a confiar en el criterio de la Entidad.
Activos de los clientes	Se debe garantizar la adecuada protección de los activos (fondos) de sus clientes, cuando la Entidad sea responsable de los mismos.
Interés del cliente	La Entidad debe estar al servicio de sus clientes y tratarlos de forma justa.
Relación con organismos reguladores	Cada Entidad debe tratar con los reguladores de forma abierta y cooperativa.

En este ámbito del negocio de seguros, la Entidad, como agente de bancaseguros, ofrece productos ajustados a las condiciones particulares de los clientes, prestando especial atención a los colectivos con un alto riesgo de encontrarse en una situación de potencial exclusión financiera, a los que se le ofrece un amplio rango de alternativas de aseguramiento de aquellos acontecimientos que puedan afectar a su vida, a su patrimonio o a su situación laboral. (INS4)

Operaciones de seguros con contenido social (INS 4)

	Número de pólizas vivas	Primas emitidas (miles de euros)
Seguros de vida	444.068	60.762,6
Libres	107.505	19.130,6
Hipotecarios	147.399	33.429,1
Personales	189.164	8.202,9
Invalidez Temporal y Desempleo	8.674	4.907,4
Hipotecarios	6.619	2.930,7
Personales	2.055	1.976,7

Perfil de los clientes (INS2)

Perfil básico de los clientes de seguros (% s/Total)					
Por sexo		Por estado civil		Por edad (años)	
Hombres	Mujeres	Casados/as	Solteros/as	Menos de 30	15,3
				Entre 30 y 45	43,7
58,8	41,2	62,4	37,6	Entre 45 y 60	28,7
				Más de 60	12,3

Atención a las reclamaciones de clientes (INS3)

Unicorp Vida dispone de un Servicio de Atención al Cliente y de la figura del Defensor del Asegurado. Durante 2008 se recibieron 124 reclamaciones (91 relacionadas con seguros y 33 con planes de pensiones). El 81% de las reclamaciones cursadas en materia de planes de pensiones respondían a la efectividad de los derechos consolidados por contingencias acaecidas con anterioridad a la contratación del producto o por la concurrencia de circunstancias excepcionales de liquidez. En materia de seguros, las reclamaciones efectuadas atendían a la solicitud de extorno de las primas por cancelación anticipada fuera del plazo legal de devolución y el pago de la prestación por incapacidad permanente absoluta o fallecimiento. Tras una exhaustiva revisión de los expedientes, en el 93% de los casos, la contestación fue desfavorable, dada la no declaración en el cuestionario de salud y actividad de antecedentes en el momento de la declaración.

Estructura Operativa (2.3)

La orientación de Unicaja hacia los clientes, en particular, y a la sociedad, en general, se refuerza con la nueva estructura organizativa aprobada por el Consejo de Administración a finales de 2007 y en 2008. La misión de cada una de las Divisiones y Direcciones Corporativas que configuran el organigrama, todas ellas dependientes, directamente o en última instancia, de la Presidencia Ejecutiva, es la siguiente:

Divisiones

Medios y Sistemas: Define la política y ofrece soporte al resto de unidades en materia de organización, informática, internet, servicios auxiliares y la administración de operaciones centralizadas. Proporciona también el soporte adecuado a las actividades realizadas a través del canal Internet.

Banca Minorista y Red: Gestiona el negocio minorista y coordina las distintas unidades territoriales.

Mercados de Capitales e Inmuebles: Gestiona la actividad financiera centralizada de la Caja y supervisa el negocio de la Caja en materia de inmovilizado.

Desarrollo Comercial y Banca Especializada: Gestiona y realiza el seguimiento del negocio de los segmentos de clientes caracterizados como internacionales y de banca privada (grandes patrimonios) y se responsabiliza del diseño y del desarrollo de la estrategia comercial de la Caja.

Participadas: Gestiona la cartera de participaciones empresariales de la Caja.

Secretaría General: Proporciona el soporte técnico y operativo adecuado a los Órganos de Gobierno, incluido el jurídico-legal, comunica los acuerdos adoptados y efectúa su seguimiento. La Secretaría General es responsable de la imagen y comunicación externas, relaciones institucionales, comunicación interna de los acuerdos de los Órganos de Gobierno, divulgación de publicaciones y noticias, y las actuaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio. Asume también la supervisión de la gestión del Servicio de Atención al Cliente.

Secretaría Técnica: Define la política y ofrece soporte al resto de unidades en materia de Recursos Humanos. Proporciona el soporte operativo y administrativo del funcionamiento general de la Presidencia, coordinando sus relaciones con el resto de la organización. Promueve y coordina la realización de estudios económicos e informes realizados en el seno de la Entidad.

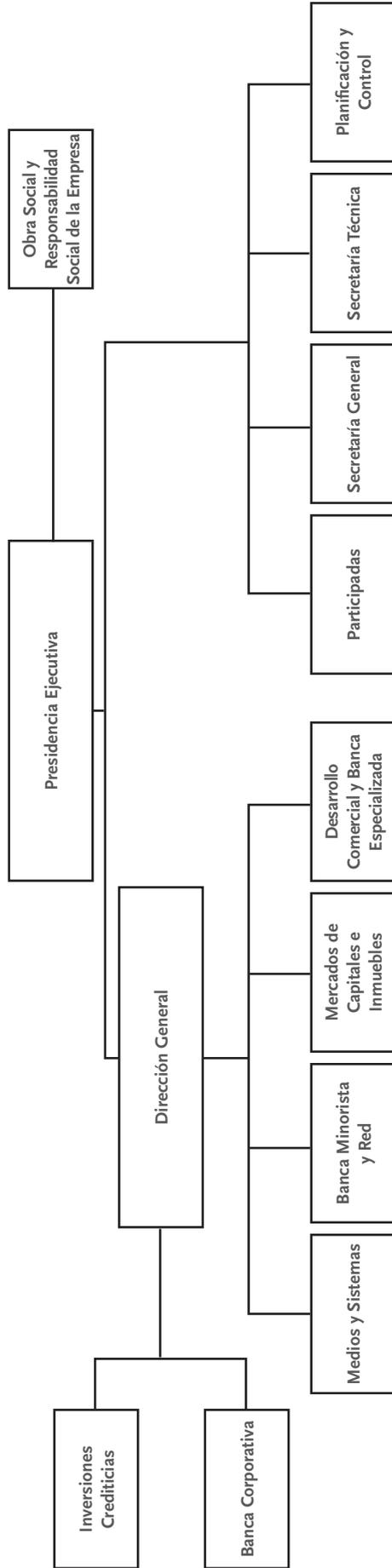
Planificación y Control: Su responsabilidad es la planificación, el análisis y el seguimiento estratégico de la información y el control de gestión de la actividad de la Caja. Garantiza el establecimiento de políticas contables, de control, fiscales y de supervisión, acordes con la normativa interna y externa, y con la situación económico-financiera de la Caja, para garantizar su cumplimiento y salvaguardar el patrimonio institucional. Finalmente, supervisa el control, desde una perspectiva global, de la totalidad de los riesgos incurridos por la Entidad.

Direcciones Corporativas

Banca Corporativa: Gestiona y efectúa el seguimiento del negocio de los segmentos de clientes corporativos (Administraciones Públicas y grandes empresas, fundamentalmente).

Inversiones Crediticias: Gestiona y dirige las acciones y los programas necesarios para optimizar los fines, los objetivos y las políticas de la Entidad en materia de inversiones crediticias, así como la actuación de la Caja en materia de recuperación de activos.

Obra Social y Responsabilidad Social de la Empresa: Agrupadas en una única Dirección, que tiene relación directa con la Presidencia de la Entidad, tiene por objeto la gestión de las actuaciones de Obra Social, propias y en colaboración, que la Caja le encomiende. Se orienta, principalmente, hacia la educación, la investigación, las actividades científicas, y a la promoción, el impulso, el sostenimiento y el desarrollo de actividades cívicas, culturales, asistenciales, sanitarias, deportivas, preservación del Medio Ambiente, fomento de actividades económicas, promoción del voluntariado y otras de interés general. Asimismo, anima y coordina las acciones que conforman la práctica de la Responsabilidad Social en Unicaja.



Dimensión de Unicaja (2.8)

RED DE DISTRIBUCIÓN	2008	2007
Oficinas	921	908
Cajeros automáticos	1.055	1.049
Tarjetas expedidas	1.074.915	1.066.513
Datáfonos y terminales punto de venta	18.154	17.695
Operaciones servicio de banca electrónica	97.557.532	82.459.594

BALANCE INDIVIDUAL (millones de euros)	2008	2007
Activo Total	31.936,9	32.215,7
Créditos a la Clientela	24.613,7	24.100,7
Recursos de Clientes	24.725,8	23.400,8
Patrimonio Neto	2.456,5	2.731,2
Cartera de Valores	4.197,0	4.882,0

CUENTA DE RESULTADOS INDIVIDUAL* (millones de euros)	2008	2007
Margen de Intereses	657,3	610,1
Margen Bruto	960,4	909,5
Resultado de las Actividades de la Explotación	254,7	362,8
Resultado antes de Impuestos	286,5	405,4
Impuesto sobre Beneficios	26,3	78,8
Resultado del Ejercicio	260,2	326,5
<i>Del cual:</i>		
Dotación a Reservas	210,2	271,5
Dotación a la Obra Social	50,0	55,0

* Cuenta de resultados elaborada de acuerdo con lo establecido por la Circular 6/2008, de 26 de noviembre, del Banco de España.

Indicadores económicos

CUENTA DE RESULTADOS INDIVIDUAL *	2008 (millones de euros)	2007 (millones de euros)	Variación Anual	
			Absoluta (millones de euros)	Porcentaje
Intereses y rendimientos asimilados	1.681,4	1.366,9	314,5	23,0
Intereses y cargas asimiladas	1.024,1	756,8	267,3	35,3
Margen de Intereses	657,3	610,1	47,2	7,7
Rendimientos de instrumentos de capital	108,0	107,4	0,6	0,5
Comisiones (neto)	123,0	125,3	-2,3	-1,9
Operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)	70,8	59,9	13,9	24,4
Otros productos de explotación	14,6	21,2	-6,6	-31,1
Otras cargas de explotación	13,2	11,4	1,8	15,7
Margen Bruto	960,4	909,5	50,9	5,6
Gastos de administración	370,2	359,9	10,3	2,8
<i>Gastos de personal</i>	262,7	254,5	8,2	2,0
<i>Otros gastos generales de administración</i>	107,5	105,4	2,1	3,2
Amortización	37,8	37,2	0,6	1,6
Dotaciones a provisiones (neto)	23,4	45,3	-21,9	-48,3
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	274,3	104,3	170,1	163,1
<i>Inversiones crediticias</i>	259,9	88,8	171,1	192,6
<i>Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios y pérdidas y ganancias</i>	14,5	15,5	-1,0	-6,4
Resultado de las Actividades de Explotación	254,7	362,8	-108,1	-29,8
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	18,7	11,5	7,2	62,6
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	51,5	52,3	-0,8	-1,4
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-1,0	1,8	-2,8	-157,7
Resultado antes de Impuestos	286,5	405,4	-118,9	-29,3
Impuesto sobre Beneficios	26,3	78,8	-52,5	-66,6
Resultado del Ejercicio	260,2	326,6	-66,4	-20,3

* Cuenta de resultados elaborada de acuerdo con los establecido por la Circular 6/2008, de 26 de noviembre, del Banco de España.

BALANCE PÚBLICO INDIVIDUAL RESUMIDO, 2008

	Millones de euros	%s/Activo Total	Variación anual	
			Absoluta (millones de euros)	Porcentaje
ACTIVO				
Caja y depósitos en Bancos Centrales	509,4	1,6	-176,5	-25,7
Cartera de negociación	66,4	0,2	-13,7	-17,2
Valores representativos de deuda	61,9	0,2	-9,0	-12,8
Instrumentos de capital	1,2	0,0	-0,3	-20,0
Derivados de negociación	3,3	0,0	-4,4	-57,2
Activos financieros disponibles para la venta	3.513,0	11,0	-653,2	-15,7
Valores representativos de deuda	2.413,7	7,6	117,9	5,1
Instrumentos de capital	1.099,3	3,4	-771,2	-41,2
Inversiones crediticias	25.756,3	80,6	257,9	1,0
Depósitos de entidades de crédito	1.142,6	3,6	-255,2	-18,3
Crédito a la clientela	24.613,7	77,1	513,1	2,1
Activo material y activo intangible	678,9	2,1	-5,1	-0,7
Activos no corrientes en venta	10,5	0,0	9,6	1.007,4
Activo material	667,8	2,1	-14,8	-2,2
Activo intangible	0,5	0,0	0,1	38,4
Periodificaciones y resto de activos	1.412,9	4,4	311,8	28,3
TOTAL ACTIVO	31.936,9	100,0	-278,8	-0,9
PASIVO				
Cartera de negociación	9,3	0,0	-1,0	-9,8
Pasivos financieros a coste amortizado	28.782,1	90,1	828,1	3,0
Depósitos de Bancos Centrales	246,2	0,8	-221,5	-47,4
Depósitos de entidades de crédito	456,9	1,4	-365,3	-44,4
Depósitos de la clientela	24.725,8	77,4	1.325,0	5,7
Débitos representados por valores negociables	2.905,2	9,1	122,8	4,4
Pasivos subordinados	242,3	0,8	-89,9	-27,1
Otros pasivos financieros	205,8	0,6	57,1	38,4
Provisiones	337,8	1,1	-137,3	-28,9
Periodificaciones y resto de pasivos	351,1	1,1	-693,8	-66,4
TOTAL PASIVO	29.480,4	92,3	-4,0	0,0
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.456,5	7,7	-274,8	-10,1

* Balance de situación elaborado de acuerdo con lo establecido por la Circular 6/2008, de 26 de noviembre, del Banco de España.

Distribución del resultado e impuestos soportados

La normativa vigente para las Cajas de Ahorros establece las pautas generales para la distribución del resultado del ejercicio. Atendiendo a lo legalmente establecido, este tipo de entidades financieras pueden destinar cada año a Obra Social hasta un máximo del 50% de los excedentes líquidos, si bien no existe ninguna obligación de destinar cantidad alguna a dicho fondo social. En este sentido, es posible aplicar a reservas el 100% del resultado del ejercicio. En 2008, el beneficio individual obtenido después de impuestos ha sido de 260,2

millones de euros, un 20% inferior al alcanzado en el ejercicio anterior, debido, fundamentalmente, al importante incremento de las dotaciones a provisiones efectuadas, en continuidad con la tradicional política de prudencia y de reforzamiento de la solvencia aplicada por la Entidad, de especial relevancia en un contexto de crisis económica y financiera como la actual. La caída en el beneficio se ha traducido en una leve contracción de los fondos destinados a reservas y a Obra Social, no viéndose mermada, sin embargo, la aportación relativa realizada para el desarrollo de actividades sociales. Así, del resultado del ejercicio, se destinaron a reservas 210,2, millones de euros, dedicándose a Obra Social los 50,0 millones de euros restantes, un 19,2% de los excedentes líquidos, frente al 16,8% del ejercicio anterior.

DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DEL EJERCICIO (millones de euros)

	2008	2007
Resultado del ejercicio	260,2	326,6
<i>Del cual:</i>		
Dotación a Reservas	210,2	271,5
Dotación a Obra Social	50,0	55,0

Por otro lado, en el ejercicio 2008, el Impuesto sobre Sociedades devengado ha sido de 26,3 millones de euros, elevándose a 4,8 millones de euros el importe correspondiente al resto de impuestos -IVA, Impuesto sobre Bienes Inmuebles y otros impuestos de carácter local o regional-.

Valor Añadido Económico (SOC2) (EC1)

Tal y como se refleja en la presente Memoria, Unicaja desempeña una importante labor en el desarrollo económico y social de los territorios en los que está presente y de los que forma parte. Esta contribución se plasma además de en la provisión de soluciones financieras a familias y empresas, en el apoyo al tejido productivo, en la creación de empleo, en el desarrollo de la Obra Social y en el pago de impuestos, a través de la generación y distribución de valor añadido. En el ejercicio 2008, la Entidad generó un Valor Añadido de 819,4 millones de euros, lo que supone un 6,9% más que en el ejercicio anterior.

GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AÑADIDO* (millones de euros)

	2008	2007
Generación de valor		
Margen de intermediación	765,2	717,5
Comisiones netas	123,0	125,5
Otros ingresos extraordinarios	70,7	56,8
Otros ganancias y pérdidas netas	12,4	14,6
<i>Total</i>	971,3	914,4
Proveedores y otros gastos	-151,9	-147,7
VALOR AÑADIDO GENERADO	819,4	766,7
Distribución de valor		
Resultado del ejercicio	260,2	326,5
<i>De los que:</i>		
- Dividendos (Dotación Obra Social)	50,0	55,0
- Dotación a Reservas	210,2	271,5
Impuestos	26,3	78,8
Provisiones y amortizaciones	270,2	106,9
Gastos de personal	262,7	254,5
VALOR AÑADIDO DISTRIBUIDO	819,4	766,7

* Según la metodología propuesta por SPI-Finance 2002.

Ayudas financieras públicas recibidas (EC4)

La Obra Social de Unicaja persigue el cumplimiento de sus funciones mediante el desarrollo de un modelo de gestión eficiente en el que las actividades propias se complementan y/o se llevan a cabo conjuntamente con programas emprendidos por las Administraciones Públicas y entidades privadas. Fruto de esta colaboración, la Obra Social de Unicaja recibe aportaciones para la realización de actividades educativas y deportivas. Así sucede con las Escuelas Deportivas de Unicaja en Fuengirola (Málaga) y Rota (Cádiz), beneficiarias de unas subvenciones de 30 y 40 euros por cada alumno, respectivamente, y los 84.219 euros percibidos en concepto de ayuda por las Escuelas Deportivas de Almería.

Resultado del acuerdo de concierto educativo mantenido con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía desde la transferencia de competencias educativas a la Comunidad Autónoma Andaluza, se ha percibido una subvención de 906.707 para el curso académico 2007-2008, destinada a sufragar los gastos de mantenimiento de las aulas de la red de centros educativos propios, conformada por cinco centros de enseñanza infantil, primaria y secundaria ubicados en las provincias de Málaga y Jaén.

Finalmente, la Consejería para la Igualdad y de Bienestar Social de la Junta de Andalucía ha aportado, durante el curso 2007/08, 1.351.559 euros dentro del programa "Plan de apoyo a las familias andaluzas", destinados a las familias de los alumnos inscritos en siete guarderías de la Caja sitas en las provincias de Cádiz, Málaga y Jaén, de las que se han beneficiado 556 niñas y niños.

Dividendo social

Aunque tradicionalmente la dotación a la Obra Social ha sido identificada como el dividendo social de las Cajas, la contribución social de éstas excede con creces de aquélla, por lo que, para tener una visión más ajustada, se hace preciso aplicar una metodología de cálculo basada en un enfoque más comprensivo, en el que se tienen en cuenta los siguientes aspectos: impacto de la Obra social y contribuciones a la estabilidad del sistema financiero, a la eficiencia y a la reducción de la exclusión financiera.

Los resultados obtenidos en 2007 han permitido que la Obra Social haya contado en 2008 con un presupuesto de 67.891 miles de euros para sus actividades, elevándose a 273,3 millones de euros el presupuesto ejecutado durante los últimos cinco años. Las principales líneas de actuación y las actividades llevadas a cabo por Unicaja en este campo se exponen en el epígrafe destinado a la Obra Social.



Enfoque de gestión económica-financiera e impactos económicos indirectos de Unicaja (EC9)

Los objetivos de Unicaja, como Caja de Ahorros, se proyectan en una triple dimensión: 1) de eficiencia empresarial; 2) de eficiencia sectorial; y 3) sociales. Los dos primeros grupos entran en el ámbito de la eficiencia paretiana, esto es, van orientados al logro de una asignación eficiente de recursos, mientras que el tercero desborda dicho ámbito para adentrarse en otro donde la equidad y el desarrollo económico y social ocupan un lugar relevante. De este modo, los objetivos de eficiencia empresarial responden exclusivamente al interés empresarial, mientras que los objetivos de eficiencia sectorial y los sociales obedecen ante todo a un interés colectivo.

Los objetivos de eficiencia empresarial constituyen, sin embargo, una condición imprescindible para poder aspirar a la consecución de los objetivos de interés colectivo. Por ello, Unicaja en el desarrollo de su actividad ordinaria

contribuye a la generación de relaciones duraderas basadas en el clima de confianza y seguridad imprescindible para el desarrollo eficiente de las operaciones financieras y, por tanto, a la formación de capital social.

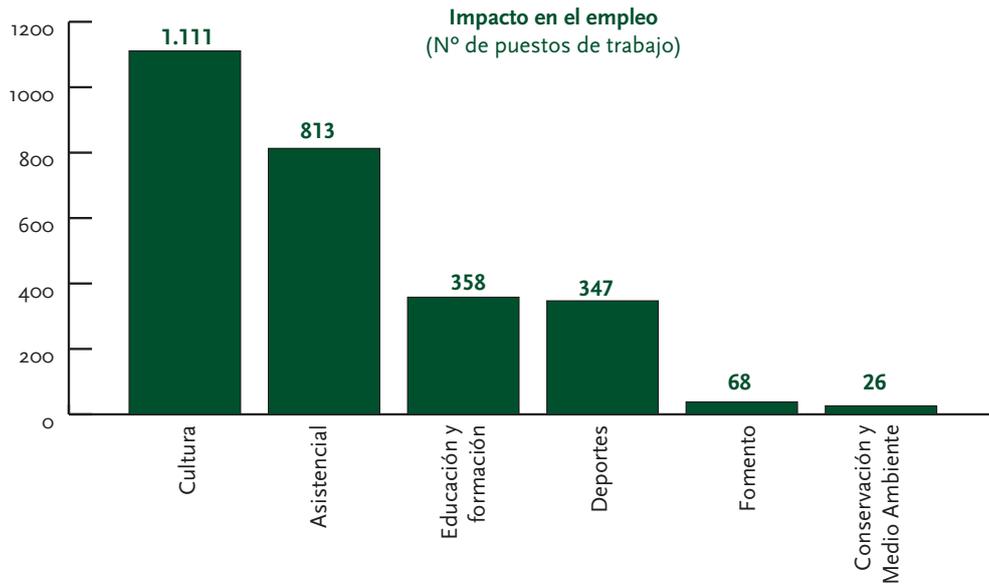
Con la Obra Social se cubre un amplio espectro de necesidades no convencionales, puestas de manifiesto por los habitantes, clientes y no clientes, de las poblaciones donde actúa la Entidad y que no podrían ser abordadas por el sector público y/o empresas privadas en las mismas condiciones de calidad, de conveniencia y de coste. Sin embargo, la aportación de Unicaja a la sociedad es muy superior a la mera dotación económica que recibe la Obra Social, ya que también se extiende al fomento de la competencia y la eficiencia en el desarrollo de la actividad bancaria, y a la asunción, entre otros, de los costes derivados de la dotación de mayores niveles de estabilidad del sistema financiero, de la reducción de la exclusión financiera y de la concesión de financiación privilegiada a determinados colectivos y diversos sectores productivos.

En definitiva, y conforme a la perspectiva actual, la contribución social ha de ser valorada según las dos siguientes dimensiones:

- ▶ Decisiones relativas a la aplicación del beneficio después de impuestos: dotación a la Obra Social y contribución a la estabilidad del sistema financiero.
- ▶ Ejecución de las pautas que marcan el ejercicio estricto de la actividad financiera: contribución a la eficiencia de mercado y productiva, reducción de la exclusión financiera y financiación de actividades de especial sensibilidad social.

En relación con los dos ejes de la primera dimensión conviene destacar lo siguiente:

Obra Social: Además del impacto presupuestario directo de la Obra Social de Unicaja deben ser considerados sus efectos multiplicativos sobre la renta y el empleo, así como su incidencia sobre la cohesión económica y social. El impacto de la Obra Social de Unicaja en el PIB nacional (Producto Interior Bruto) se estima en 106,8 millones de euros, dando lugar a la creación de 2.723 empleos directos e indirectos. La atención asistencial constituye una línea de actuación prioritaria de la Obra Social de Unicaja, centrada en personas mayores, niños, jóvenes y colectivos marginales, línea a la que se dedica en torno a un tercio del presupuesto. La actuación de la Obra Social alcanza a unos cinco millones de beneficiarios directos a través de la realización de más de 4.100 actividades, en las que se emplean más de 620 personas. Se trata, sin duda, de la Obra Social y Deportiva privada más importante de Andalucía. (EC8)



Contribución a la estabilidad del sistema financiero: Unicaja mantiene desde sus orígenes un coeficiente de solvencia muy superior al 8% exigido legalmente por la normativa comunitaria, alcanzando el 13,21% en 2008. Ésto confiere una mayor capacidad para absorber cualquier *shock* negativo sin necesidad de acudir al mercado, a la vez que amplía el potencial de generación de beneficios futuros. El historial de solvencia de Unicaja es impecable, sin haber conocido episodio alguno de crisis. Además hay que considerar el mantenimiento de los niveles de confianza de los inversores institucionales en la Caja y en el propio sistema financiero en el que se integra, tal y como demuestran las altas calificaciones concedidas por las agencias internacionales de *rating*, las más elevadas entre las entidades que conforman el sistema financiero andaluz. La confirmación año tras año de las calificaciones financieras refleja, según las agencias nacionales, una sólida franquicia regional y una amplia base de capital, un historial de fuerte rentabilidad subyacente y una adecuada calidad de activos, así como una gestión proactiva. En definitiva, muy buenos fundamentos financieros de la Entidad.

Fitch		Moody's	
Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo
A+	F1	Aa3	P-1

Calificaciones a 31/12/2008

Entre las contribuciones derivadas del ejercicio de la actividad financiera han de destacarse las siguientes:

Contribución a la eficiencia: Dentro de este apartado debe distinguirse entre ganancias de eficiencia de mercado y productiva. En relación con la primera, tras un proceso de integración de los mercados financieros, la presencia de Unicaja en su principal mercado permite que una parte significativa de los recursos

financieros permanezca bajo el control de agentes sociales autóctonos, garantizando la existencia de una adecuada competencia. Este hecho, unido a un creciente desarrollo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y a la proliferación de nuevos productos, se ha traducido en ganancias del excedente del consumidor y, por ende, en un mayor nivel de bienestar social.

En términos de eficiencia productiva, la ratio “Gastos de Explotación/Margen Bruto” es inferior en Unicaja a la del promedio del sector de Cajas de Ahorros e indicativa de una mayor eficiencia relativa, lo que en un entorno de competencia se traduce necesariamente en mejores condiciones para la demanda.

Ratio de eficiencia operativa
(Gastos de Explotación/Margen Bruto)
(porcentaje)

Unicaja	Sector Cajas de Ahorros*
42,2	49,7

* Fuente: Balance público. CECA

Contribución a la reducción de la exclusión financiera: En una doble vertiente, geográfica y personal. Unicaja es el único prestador de servicios financieros a través de oficinas permanentes en 26 municipios con escasa población y, en consecuencia, con mercados muy reducidos e incluso no rentables. Así, en 2008, el 30,6% de la red de oficinas se ubicaba en municipios de menos de 10.000 habitantes. Por otra parte, dentro de la labor de apoyo al desarrollo económico de su ámbito territorial y a la promoción del ahorro popular, mantiene cuentas de activo y de pasivo de tamaño medio reducido, lo que supone un menor aprovechamiento de la red de oficinas existente y de las economías de escala potenciales.

Distribución de la red de oficinas por tramos de población

Nº habitantes municipios	Nº de oficinas	% s/total
Más de 250.000	161	17,5
De 50.001 a 250.000	263	28,6
De 10.001 a 50.000	215	23,3
Hasta 10.000	282	30,6
Total	921	100,0

Dentro de la vertiente personal se conjugan los aspectos de inclusión financiera inherentes a los préstamos pignoraticios concedidos a través de sus Montes de Piedad, y un activo y reseñable papel en la gestión de créditos acogidos a planes públicos de vivienda. Se ha acordado también con las administraciones de diversas Comunidades Autónomas y otras instituciones la concesión de créditos preferenciales a empresas de los sectores agrario e industrial, y, especialmente, pymes, para facilitar la ejecución de las inversiones o la realización de las actividades de I+D necesarias para su desarrollo empresarial.

En su conjunto, estas contribuciones permiten obtener una aproximación al verdadero “dividendo social” de Unicaja. Conforme a los cálculos efectuados siguiendo la metodología que se cita en el Anexo, en 2008, el “dividendo social” de Unicaja ha superado los 280 millones de euros. Esto permite afirmar que la actuación de Unicaja refleja la validez de un modelo en el que la maximización de la eficiencia paretiana y sectorial resulta ser perfectamente compatible con el continuo crecimiento de las acciones sociales en favor de la comunidad en la que se encuentra imbricada.

EL DIVIDENDO SOCIAL DE UNICAJA

<p>OBRA SOCIAL [1]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Efecto multiplicador renta, empleo y cohesión social
<p>ESTABILIDAD SISTEMA FINANCIERO [2]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exceso recursos propios por encima mínimo exigido legalmente • Historial de solvencia • Confianza inversores institucionales: Altas calificaciones agencias <i>Rating</i>
<p>EFICIENCIA [3]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De mercado: Intensificación competencia • Productiva: Menores costes de explotación
<p>REDUCCIÓN EXCLUSIÓN FINANCIERA [4]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geográfica: Mayor alcance territorial • Personal: Mantenimiento cuentas pequeño importe, financiación actividades de interés social, Montes de Piedad
<p>DIVIDENDO SOCIAL = [1] + [2] + [3] + [4]</p>	

1.1.2. Obra Social

Las dotaciones anuales a la Obra Social con cargo a los excedentes generados en el ejercicio de la actividad financiera constituyen una de las señas de identidad de las Cajas de Ahorros y una de las formas más expresivas de su contribución al desarrollo económico, en la medida en que representan una adición al bienestar social. Los resultados obtenidos en 2007 permitieron a Unicaja efectuar al Fondo de la Obra Social una dotación de 55,0 millones de euros, un 18,4% más que en el ejercicio anterior. De este modo, con las aportaciones efectuadas directamente por la Entidad, en 2008, se ha financiado el 81% del presupuesto total de la Obra Social, que se elevó a 67.891 miles de euros. En 2008, la Obra Social de Unicaja empleaba directamente a 623 personas: 356 contratadas directamente, 226 a través de empresas externas y 41 voluntarias. Los gastos de personal de los empleados que desempeñan su actividad en el ámbito de la Obra Social se elevaron al cierre del ejercicio a 6,3 millones de euros.

La Obra Social de Unicaja, la más importante en el ámbito privado en Andalucía, en su misión de atender las necesidades de los territorios en los que se encuentra presente, despliega un amplio y prolijo programa de actividades en los ámbitos asistencial, educativo, de fomento económico y social, cultural, deportivo, de cooperación internacional y de conservación del patrimonio histórico-artístico y del medio ambiente.(SOC1)

Datos económicos de la Obra Social**Dotación, Presupuesto y Modelos de Gestión de la Obra Social** (miles de euros y porcentajes)

	2008	2007
Presupuesto total de la Obra Social (miles de euros)	67.891	58.085
Dotación a la Obra Social efectuada por Unicaja (miles de euros)	55.000	46.440
Modelos de Gestión		
Obra Social Propia (% s/Presupuesto total)	62,6	64,3
Obra Social en Colaboración (% s/Presupuesto total)	37,4	35,8

Distribución del presupuesto por áreas sociales (millones de euros y porcentaje)

	2008		2007	
	Millones de euros	% s/Total	Millones de euros	% s/Total
Cultura	25,2	37,1	24,9	42,9
Asistencial	20,3	29,9	16,4	28,2
Educación y Formación	8,9	13,1	7,7	13,3
Deportes	8,7	12,8	6,6	11,5
Fomento	1,7	2,5	1,4	2,4
Conservación y Medio Ambiente	3,1	4,6	1,0	1,7
Total	67,9	100,0	58,1	100,0

Alcance de la Obra Social

	2008	2007
Número de centros	174	174
Número de proyectos sociales	4.154	3.940
Empleados directos de la Obra Social	623	621
Beneficiarios	5.039.164	4.875.050
<i>De los cuales:</i>		
De centros	650.225	656.984
De actividades	4.388.939	4.218.066
Número de localidades donde se ha realizado algún proyecto	433	430

La labor social desarrollada por Unicaja se ha ido transformado de forma paralela a la realidad social de su ámbito de actuación. El tránsito de un país exportador a importador de inmigración, el intenso envejecimiento de la población, el cambio en la composición de las familias, la extensión de la educación entre las diferentes capas sociales, y la instauración del Estado de Bienestar han transformado el rango de actuación de la Obra Social, siempre atenta a las nuevas demandas y exigencias. En consecuencia, las actividades de naturaleza cultural han ido cediendo importancia relativa a favor de las de carácter asistencial, educativo y de protección del patrimonio histórico y ambiental.

La Obra Social concreta su programa de actividades en las diferentes Comunidades y Ciudades Autónomas donde Unicaja desarrolla su actividad como entidad financiera, con especial incidencia en Andalucía, en la que la Caja ocupa una posición de liderazgo. Los planes de actuación, de carácter plurianual, se

definen a partir de un exhaustivo proceso de análisis de las demandas y preferencias de la sociedad actual, tomando en consideración a los diferentes colectivos implicados, canalizándose su ejecución a través de la Fundación Unicaja, la Fundación Unicaja Ronda y la Obra Social propiamente dicha.

Asistencia Social

La Obra Social de Unicaja ha venido realizando tradicionalmente una intensa labor asistencial, atendiendo las necesidades mostradas por la sociedad, en general, y, en particular, por las personas mayores, los jóvenes, los niños, los discapacitados y las personas en situación o en peligro de exclusión. Prueba de ello es que las actuaciones desarrolladas en esta área absorben actualmente más de un tercio del presupuesto total, contando con una red de 111 centros, en los que a través de 497 actuaciones, se llega a más de un millón de personas.

Ayuda a mayores

Unicaja posee cinco residencias de mayores, centros abiertos, de desarrollo personal y de atención sociosanitaria continuada e interdisciplinar, en el que residen, temporal o permanentemente, personas mayores con algún grado de dependencia y/o problema social, sin apoyo familiar o insuficiente para atender sus necesidades. Asimismo, la Obra Social de la Entidad cuenta con sesenta y ocho centros de día y clubes de jubilados en Andalucía y Castilla-La Mancha, en los que se realizan actividades culturales y recreativas, y ponen en marcha continuamente nuevas fórmulas que permiten mejorar la situación de los mayores. Mediante el programa denominado “Vacaciones a precios especiales para pensionistas”, durante 2008, más de 2.500 jubilados pudieron disfrutar de periodos de descanso en las residencias Isdabe (Estepona, Málaga) y Marymar (Benalmádena, Málaga).

Actuaciones destacadas en 2008:

- ▶ Ampliación y mejora del portal de internet para mayores *Clu6seis*, con el que se pretende acercar las nuevas tecnologías a este colectivo y poner de manifiesto las ventajas que ofrece este canal de comunicación. Al desarrollo de esta iniciativa, novedosa dentro de las actuaciones acometidas por una Caja de Ahorros en el campo asistencial, se suma el mantenimiento del programa “En Internet sin límites de edad”, y la celebración, en colaboración con ADINUT (Asociación para el Desarrollo Integral de las Nuevas Tecnologías) del encuentro *3Eparty 2008: Tercera edad y nuevas tecnologías*, proyectos ambos dedicados a la capacitación de los mayores para el uso de Internet y a la difusión de las nuevas tecnologías en las áreas urbanas y zonas rurales donde existen dificultades y restricciones a su acceso.
- ▶ Programa de actividades para mayores “El Club de la Salud”, en colaboración con el Patronato Municipal de Deporte del Ayuntamiento de Cádiz.

Programas Asistenciales

El interés de Unicaja por promover y respaldar actuaciones sociales y la integración de colectivos socialmente vulnerables se plasma en un amplio abanico de actuaciones, que son realizadas de forma propia o en colaboración con la Administración Pública y Asociaciones y organizaciones del tercer sector. En este sentido, Unicaja ha suscrito un convenio de colaboración con la Fundación Autismo Sur de Málaga, por el que la Entidad colaborará en la construcción de un complejo especializado, que constituirá un referente a escala nacional para la atención de personas con autismo y de sus familiares cercanos.

Ejerciendo una labor preactiva de inclusión social, en 2008 se financió la compra de un vehículo para el traslado de doscientos niños procedentes de familias marginadas que participan en los *Programas Infancia* de la Cruz Roja, por los que se proporciona una atención integral a sus necesidades, a fin de ayudarles en su integración en la sociedad de acogida.

En lo referente al apartado de colaboración con asociaciones y ONGs que trabajan en la rehabilitación e integración de personas desfavorecidas, destaca la participación de Unicaja como miembro del patronato de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, continuando en 2008 con el desarrollo de un proyecto de prevención en escuelas utilizando el cine como herramienta pedagógica. La labor de prevención contra la drogadicción y adicciones se complementa mediante la colaboración con la Fundación Angaro-Proyecto Hombre de Jaén, que a través de su programa GEEN despliega numerosas actividades educativo-terapéuticas para adolescentes y jóvenes drogodependientes.

La ayuda a colectivos marginales se centra en la colaboración de bancos de alimentos, con comedores sociales, y otras facilidades. A la provisión de alimentos se unen las actuaciones de mejora de infraestructuras, como la llevada a cabo con Bancosol (Asociación Banco de Alimentos de la Costa del Sol), por la que se ha procedido a la ampliación del centro de distribución de alimentos y a la dotación de suministro de energía solar fotovoltaica en sus instalaciones.

La ayuda a asociaciones de discapacitados o la gestión de centros de atención diurna son otros aspectos de la colaboración en esta área. Entre ellos, y en 2008, ocupan un lugar destacado los acuerdos de colaboración suscritos con la Fundación Albatros (Sevilla), Apaduma (Málaga), Aspademis (Cádiz) y la Asociación "Si Quieres Puedo" (Barbate, Cádiz).

Sanidad

En el año 2005 se adquirió y cedió a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía una unidad móvil de transfusión sanguínea. A través de esta unidad, en 2008 se realizaron 40.000 extracciones de sangre. Por otra parte, se continúa la colaboración con la Fundación Leucemia y Linfoma, a la que en 2008 se han aportado además los fondos captados en los conciertos benéficos "En clave de solidaridad", cuya actividad va orientada a la mejora de la atención de enfermos onco-hematológicos, y la prevención de esta enfermedad mediante la promoción y divulgación de los resultados derivados de investigaciones y estudios clínicos.

La investigación biomédica, la colaboración con asociaciones de lucha contra diversas enfermedades y la participación en campañas de divulgación y prevención del mal de Alzheimer o el cáncer son otras de las actividades realizadas por la Obra Social, destacando entre ellas:

- ▶ La colaboración con la Fundación de Investigación Puerta del Mar, para el fomento de la investigación científica biomédica en el área de referencia del Hospital Universitario Puerta del Mar de Cádiz.
- ▶ La colaboración con la Fundación Instituto Mediterráneo para el avance de la Biotecnología y la Investigación Sanitaria (IMABIS), que ampara la construcción y el equipamiento de un laboratorio de medicina regenerativa, que permitirá desarrollar diversos trabajos en las líneas de medicina regenerativa en diabetes (trasplantes de islotes), hepatopatías (tóxicas, postrasplante, etc.), neurología (enfermedades neurodegenerativas como el mal de Parkinson), cardiovascular y enfermedades osteoarticulares. La aportación general llevada a cabo por la Entidad se ha visto ampliada por la dotación de los fondos recaudados en los conciertos benéficos de Luz Casal en Madrid y Málaga.
- ▶ La contribución a la dotación del área de fisioterapia y terapia ocupacional de ADACCA (Asociación de familiares de pacientes con daño cerebral adquirido), donde se acometen fundamentalmente tareas de estimulación cognitiva, psicoterapias y terapias de familia con algunos de sus miembros afectados por esta enfermedad.
- ▶ La colaboración con la Fundación Theodora para el mantenimiento del equipo de los Doctores Sonrisa, integrado por 26 artistas, que anualmente visitan a más de 50.000 niños hospitalizados en 20 centros extendidos por todo el territorio nacional, que tratan de hacer más llevadera su estancia hospitalaria.

Cooperación internacional

La cooperación internacional se enfoca, principalmente, en la proporción de asistencia sanitaria y el desarrollo de programas educativos y de acogimiento en los países menos desarrollados. Estas actuaciones se enmarcan dentro del interés de Unicaja por contribuir, mediante su apoyo económico, en la puesta en marcha de determinados proyectos y en el desarrollo de actividades socio-culturales en las poblaciones y comunidades necesitadas.

Actuaciones destacadas en 2008:

- ▶ Colaboración con el Instituto Cervantes de Fez, por la que los estudiantes de los centros de enseñanza secundaria públicos con mejor expediente académico y bajo poder adquisitivo pueden realizar cursos de español gratuitos en este prestigioso centro educativo.
- ▶ Financiación de proyectos de desarrollo y promoción de campañas de atención sanitaria y saneamiento medioambiental, como las llevadas a cabo en el barrio Novo, en la aldea de Masaka (Mozambique), y en Costa de Marfil, en colaboración con la ONG, África Arco Iris.

- ▶ Renovación del convenio de colaboración con Medicus Mundi, que desarrolla un programa de atención sanitaria materno-infantil en el norte de Marruecos, en el que también participa la Agencia Española de Cooperación Internacional.
- ▶ La Asociación Desarrollo y Solidaridad con los Pueblos del Mundo Árabe, con la que colabora Unicaja, realiza múltiples actividades, destacando las programadas en el Centro Cultural Al-Ándalus de Tetuán (Marruecos). Esta asociación contribuye a formar e informar sobre la actualidad en el mundo árabe.
- ▶ Extensión de la educación a través de la contribución a la creación de escuelas en Arial (Sudán) (en colaboración con AMSUDAM), en Nigeria (en colaboración con la Fundación Catalina Mir) y en Amakuriat (Kenia) (en colaboración con la Asociación Color y Café), así como mediante el desarrollo de programas formativos en Marruecos y otros países en desarrollo, en colaboración con ICODES (Instituto para la Cooperación para el Desarrollo Sostenible) y la Asociación Justicia Norte y Sur.
- ▶ En Iberoamérica se desarrollan varias actividades apoyadas por Unicaja desde hace varios años.
 - ▶ Colaboración con la Fundación Esperanza para la Cooperación y el Desarrollo, para la realización del proyecto “Comunidad Esperanza”, cuyo objetivo es la creación de un centro orientado a la formación y al acompañamiento integral de los niños y jóvenes guatemaltecos en situación de riesgo de marginación.
 - ▶ Colaboración con la Congregación de Madres de los Desamparados y San José de la Montaña, para la creación de un hogar de acogida de menores.
 - ▶ Colaboración con la ONG “Asociación El Hogar de las Estrellas-Chaskawasy (Perú), que acoge e integra en la sociedad a los conocidos como “niños de la calle”, proporcionándoles alimentación, alojamiento y asistencia sanitaria, así como velando por su educación.
 - ▶ Colaboración con la ONG “Cooperación Honduras”, en la creación de residencias de estudiantes, dentro del programa “Populorum Progressio”.

Fomento económico e Investigación

El fomento económico y la investigación constituyen dos ámbitos prioritarios en las actuaciones de Unicaja y de su Obra Social, para lo que se suscriben diversos acuerdos con grupos de desarrollo local, centros de investigación y observatorios económicos. La programación de proyectos educativos, la asistencia técnica al autoempleo y la orientación profesional son otras actuaciones que también tienen cabida en esta área.

Entre otras actividades, cabe destacar:

- ▶ Los convenios establecidos con colegios profesionales (médicos, abogados, farmacéuticos, economistas...).
- ▶ El convenio con el Parque de Innovación y Tecnología de Almería.
- ▶ Las colaboraciones con asociaciones de pequeñas y medianas empresas.

La Obra Social de Unicaja presta también su apoyo a las actividades que realizan las siguientes instituciones:

- ▶ Observatorio Económico de Andalucía.
- ▶ Centro de Excelencia del Aceite de Oliva.
- ▶ Fundación para la Investigación Agraria de la Provincia de Almería (FIAPA).

Otras colaboraciones destacadas durante 2008 han sido:

- ▶ Colaboración con la Fundación Bahía Almeriport, con objeto de acometer proyectos de promoción y estudio para la potenciación y mejora del Puerto de Almería.
- ▶ Publicación del Tercer Informe Anual del Turismo en Andalucía (en conjunción con la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía) y de la XVIII edición del Informe Anual del Sector Agrario en Andalucía, editados por Unicaja, elaborados por Analistas Económicos de Andalucía (sociedad de estudios del Grupo Unicaja). El objetivo de ambos informes es aportar un análisis detallado de la trayectoria del sector respectivo, que sirva de referencia a los profesionales, instituciones e investigadores y, en general, a la sociedad andaluza.
- ▶ Tercera convocatoria del Premio Unicaja de Promoción Socioeconómica de la Provincia de Almería, cuya finalidad es fomentar la investigación teórica y aplicada en aquellas áreas que sean de especial relevancia para el desarrollo económico y social de la provincia.
- ▶ Publicación de la “Central de Balances de Andalucía”, en colaboración con la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía.
- ▶ Fallo del X Premio Unicaja de Investigación Agraria, por el que ha resultado premiado el trabajo “Gestión sostenible del agua de riego”.

Generaciones futuras

Unicaja, fiel a su misión de crear y sostener obras sociales que redunden en beneficio de su ámbito de actuación, en particular, y de la sociedad, en general, ha venido apostando decididamente por la educación, desde el convencimiento de que ésta constituye uno de los principales pilares sobre los que se sustenta la evolución de nuestro proceso de crecimiento económico y nivel de bienestar individual y colectivo. En este sentido dispone de:

- ▶ Ocho Guarderías Infantiles propias y colaboración con otras siete.
- ▶ Cinco Centros de educación infantil, primaria y secundaria.
- ▶ Dos Colegios Mayores Universitarios (Málaga y Madrid) y colaboración con varias universidades y escuelas de formación profesional.

La oferta formativa se completa con la participación en cursos de verano, conferencias, seminarios, cursos de postgrado, como el Máster en Gestión Audiovisual que imparte la *Media Business School*, y la colaboración con entidades educativas, como la UNED en varias de sus sedes, la Cátedra UNESCO de Comunicación de la Universidad de Málaga, Escuelas Universitarias, el Conservatorio de Música Ramón Corrales de Ronda (Málaga) y el Centro de Ciencia

PRINCIPIA, entre otros. A ello hay que añadir el programa de becas para participar en el programa experiencia familiar y escolar en Estados Unidos, del que cada año se benefician 120 estudiantes de secundaria, y las becas de postgrado en colaboración con las agencias de noticias EFE y Europa Press.

En colaboración con la Fundación Lumière, cada año se celebran en distintas localidades de la geografía andaluza las Jornadas de Cine en Educación y Valores, en las que se utiliza el cine como herramienta pedagógica para facilitar la identificación y el aprendizaje de valores como la amistad, la igualdad y el esfuerzo. A las Jornadas realizadas en el curso 2007/2008 han acudido unos 250.000 escolares de enseñanza primaria.

La Videoteca Unicaja conserva más de 1.200 películas participantes en el Certamen Unicaja de Cine Científico a lo largo de sus más de treinta años de historia, con las cuales, y a través de sesiones de cine organizadas, se contribuye a la difusión de la cultura científica entre los centros escolares andaluces y entre la ciudadanía, en general.

Medio Ambiente (EN14)

La Obra Social de Unicaja realiza diversas actuaciones destinadas a la preservación y a la mejora del Medio Ambiente, incluyendo algunas de carácter imprescindible como son las de información, la educación y la sensibilización ambientales. Entre ellas figuran:

- ▶ Recuperación y reforestación de varias fincas en Andalucía, mediante la colaboración con la Fundación Bosques de la Tierra desde hace varios años. Destaca la intervención en el paraje “Las Quebrás” de Jódar (Jaén) y la reforestación de una finca de 40.000 hectáreas en Murtas (Alpujarra granadina).
- ▶ Colaboración con el proyecto RedLife, mediante la modalidad de apadrinamiento informativo del Camaleón, la Cigüeña negra, la Ganga ortega y la Tortuga mora todas ellas especies en peligro de extinción en Andalucía.
- ▶ Colaboración y pertenencia al patronato de la Fundación Gypaetus para la recuperación del quebrantahuesos (*Gypaetus barbatus*). Los resultados de las acciones de recuperación de esta especie en peligro de extinción son sumamente alentadores.
- ▶ Colaboración con la Reserva Natural Laguna de Fuente Piedra, donde se anida cada año una gran colonia de flamencos. Desde 1986 han nacido en este espacio protegido unos 135.000 pollos, de las 210.976 parejas reproductoras que se establecieron temporalmente en el humedal. El importante número de anillamientos y los más de 90.000 controles que a lo largo de toda la geografía se han realizado desde el inicio del programa en 1986, ha proporcionado información muy relevante para el conocimiento de los hábitos de esta especie e imprescindible para su protección.
- ▶ También contribuyen a la sensibilización ambiental las actividades realizadas por el Aula del Mar de Benalmádena (Málaga), adscrita a la Red de Iniciativas Medioambientales de la Diputación Provincial de Málaga. El Aula del Mar despliega un completo programa de interpretación y divulgación del medio marino y su conservación, presta servicios ambientales y proporcio-

na formación, para lo que cuenta con un grupo de treinta personas que pertenecen a la Red de Voluntarios Ambientales del Litoral de Benalmádena.

- ▶ La Obra Social de Unicaja es miembro del Patronato de la Fundación Doñana 21, cuya actividad en 2008 ha ido orientada hacia la lucha contra el cambio climático, la promoción de las energías renovables y la eficiencia energética, la implantación de modelos empresariales de calidad y la búsqueda de una adecuada gestión ambiental de este enclave natural.
- ▶ Unicaja apoya el portal de internet *ecoestrategia.com*, plataforma de comunicación ambiental y económica que tiene como principal protagonista a las empresas iberoamericanas. Este portal se ha convertido en una herramienta de orientación y consulta para todas aquellas empresas que trabajan directamente con la preservación del Medio Ambiente y los recursos naturales, o que han puesto en marcha dentro de sus procesos productivos, algún tipo de programa de desarrollo sostenible.
- ▶ A lo anterior se suma la colaboración con la empresa municipal Apresa 21, de Puerto Real (Cádiz), para poner en marcha del aula de desarrollo sostenible de la bahía gaditana.
- ▶ Finalmente, en 2008, con motivo del Año del Agua -cuya exposición a escala internacional se celebró en Zaragoza, y a la que Unicaja se sumó- se suscribió un convenio de colaboración con la Compañía de Inventarios Naturales S.L., por el que se procederá a la emisión del documental “Mundos del Agua”.

Cultura

Este área acoge los proyectos relacionados con las artes plásticas, representaciones teatrales, musicales y cinematográficas, cursos, conferencias y jornadas de diversa índole. También se contemplan actuaciones divulgativas de la cultura y de la ciencia, a través de las publicaciones editadas por el Servicio de Publicaciones de la Fundación Unicaja, y el patrocinio de webs de cultura y ciencia. Entre las actividades desarrolladas figuran las siguientes:

- ▶ Finalización de la primera fase de las obras de restauración del Antiguo Conservatorio María Cristina de Málaga, consistente en la remodelación y mejora del salón de conciertos y comienzo de la segunda fase, en la que se adecuarán el resto de dependencias para el desarrollo de actividades musicales docentes, como son los Cursos Superiores de Música Unicaja Internacional.
- ▶ Unicaja ha participado nuevamente en la Feria Internacional de Arte Contemporáneo ARCO con un stand propio.
- ▶ Publicación de la edición facsímil de “El Cantar del Mio Cid”, de 1779, así como del libro “Brujos, Magos y Castillos”, de Pilar Mayorales.
- ▶ Suscripción de acuerdo de colaboración con Yelmo Films, S.L., para la retransmisión de espectáculos de ópera en alta definición vía satélite.

Otras actividades o centros con los que Unicaja colabora activamente son los siguientes:

- ▶ Ampliación de los fondos del Museo Joaquín Peinado.
- ▶ Colaboraciones con los Museos Picasso de Málaga e Interactivo de la Música, de los cuales Unicaja es el principal patrocinador privado.
- ▶ Organización de exposiciones singulares y programación de las nueve Salas Unicaja de Exposiciones.
- ▶ Edición de siete nuevas obras por parte del Servicio de Publicaciones de la Fundación Unicaja.
- ▶ Celebración de giras de conciertos y ballet.
- ▶ Convocatoria anual de los premios y certámenes, tanto propios como en colaboración, en los ámbitos de la literatura, las artes plásticas, la fotografía, la investigación o el cine.
- ▶ Gestión y conservación de las Bibliotecas de Unicaja y del Archivo Díaz de Escovar.
- ▶ Organización de cursos, congresos y conferencias.

Deporte

Unicaja es patrocinador principal del Club Unicaja Baloncesto y el Club Voleibol Almería. Estos clubes constituyen un elogiado referente deportivo para los más de 30.000 niños y jóvenes participantes en las Escuelas Deportivas de Unicaja, donde se favorece la adopción de hábitos de conducta saludables a través de la ocupación del tiempo libre en la práctica deportiva. Otras actividades organizadas de tiempo libre las ofrecen las Colonias Infantiles de Verano, de las que disfrutaban casi 5.000 niños y niñas, el Campus de Baloncesto Obra Social o la Semana Blanca Deportiva.

Son también colaboraciones habituales en esta área las siguientes:

- ▶ Organización de las Regatas de Jábegas.
- ▶ Colaboración con el Real Club Marítimo y Tenis de Punta Umbría para la celebración de la Regata Oceánica Huelva-Isla Gomera.
- ▶ Participación en la XI Semana Náutica de Melilla.
- ▶ Colaboración con distintos patronatos municipales deportivos, federaciones y equipos de distintas modalidades deportivas.
- ▶ Competiciones y campeonatos, que fomentan la práctica del deporte base.

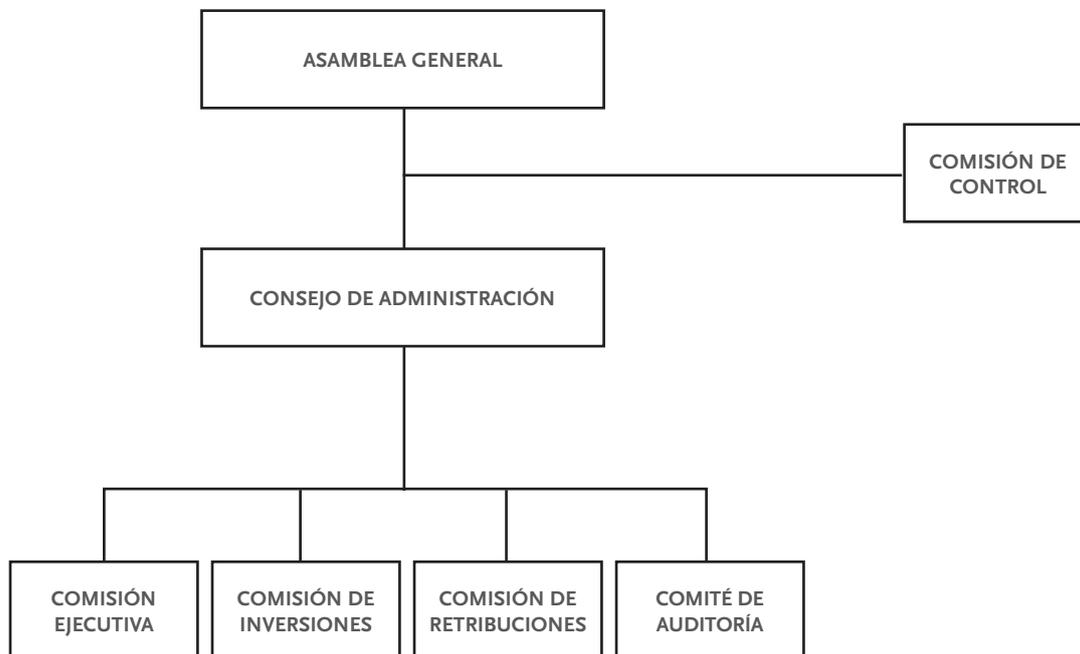
I.2. ACTIVIDADES FUNCIONALES Y CORPORATIVAS

I.2.1. Gobierno Corporativo

Unicaja entiende que el desarrollo de cualquier modelo de responsabilidad social requiere necesariamente el cumplimiento de las normas y las recomendaciones de buen gobierno, incluso más allá de las legalmente exigibles, adoptando una estructura que fomente y facilite la participación de todas las partes interesadas de la organización, evitando y solucionando los conflictos que puedan producirse entre ellas. El gobierno, la administración, la gestión, la representación y el control de la Entidad corresponden a la Asamblea General, al Consejo de Administración y a la Comisión de Control, conforme a sus respectivas competencias. De la misma forma, con carácter delegado del Consejo de Administración, se han constituido la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Retribuciones, la Comisión de Inversiones y el Comité de Auditoría.

Estructura de Gobierno y Sistema de Gestión (4.1)

En los Estatutos de la Entidad se determinan claramente la naturaleza, la composición y las funciones de los Órganos de Gobierno, así como las incompatibilidades de sus miembros y su independencia en la toma de decisiones asignadas.



Asamblea General (Composición Estatutaria)

Grupo de representación	Miembros	
	Número	Porcentaje sobre el Total
Impositores	43	27%
Corporaciones Municipales	35	22%
Junta de Andalucía	24	15%
Empleados	24	15%
Entidades Fundadoras	21	13%
Otras Organizaciones	13	8%
Total	160	100%

Consejo de Administración

Grupo de representación	Miembros	
	Número	Porcentaje sobre el Total
Impositores	5	25%
Corporaciones Municipales	4	20%
Junta de Andalucía	3	15%
Empleados	3	15%
Entidades Fundadoras	3	15%
Otras Organizaciones	2	10%
Total	20	100%

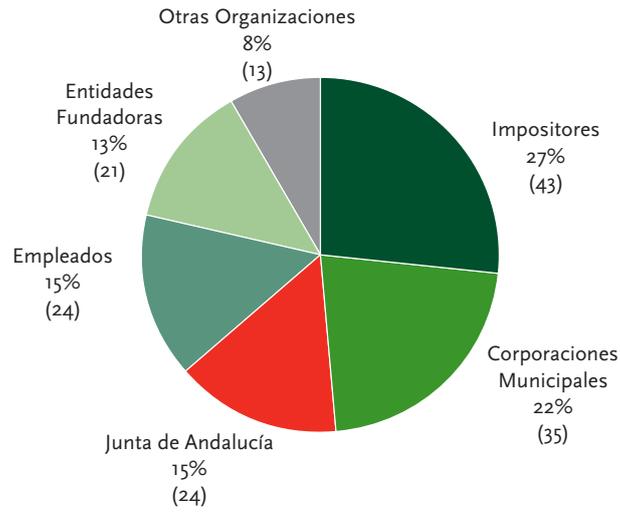
Comisión de Control

Grupo de representación	Miembros	
	Número	Porcentaje sobre el Total
Impositores	2	20%
Corporaciones Municipales	2	20%
Junta de Andalucía	2	20%
Empleados	1	10%
Entidades Fundadoras	2	20%
Otras Organizaciones	1	10%
Total	10	100%

Asamblea General: Compuesta por ciento sesenta consejeros generales representantes de los impositores, las corporaciones municipales, la Junta de Andalucía, las entidades fundadoras, los empleados y las organizaciones sociales. Este órgano máximo de gobierno se reúne en sesión ordinaria dos veces al año y tiene como funciones principales las siguientes:

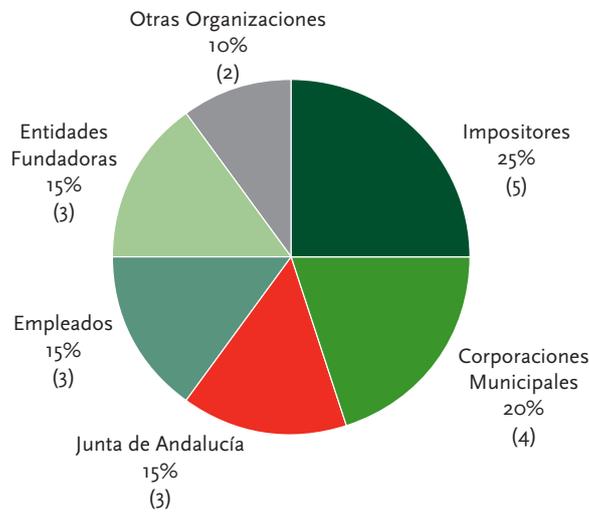
- ▶ Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento.
- ▶ Definir las Líneas Generales de Actuación en las que se basa la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.
- ▶ Aprobar la gestión del Consejo de Administración, Memoria, Balance Anual, Cuenta de Resultados y aplicación de éstos a los fines propios de la Entidad.

Composición de la Asamblea General



Consejo de Administración: Recibe de la Asamblea General la encomienda de la administración, la gestión financiera y la Obra Social de la Caja para el cumplimiento de sus fines. Está integrado por veinte miembros designados por la Asamblea con su misma estructura de representación.

Composición del Consejo de Administración



Composición del Consejo de Administración (a 31 de diciembre de 2008)

Presidente Ejecutivo

D. Braulio Medel Cámara

Vicepresidentes

D. Manuel Atencia Robledo

D. Juan Fraile Cantón

Secretario

D. Agustín Molina Morales

Vicesecretario

D. Santiago Orosa Vega

Vocales

D. Javier Arcas Cubero

D. Federico Beltrán Galindo

D^a. M^a. Luisa Bustinduy Barrero

D. Tomás Cano Rodrigo

D. Juan Ramón Casero Domínguez

D. José Luis Cid Jiménez

D. Ildefonso M. Dell'Olmo García

D. Pedro Fernández Céspedes

D. José Luis Gómez Boza

D. Francisco González Cabaña

D. Francisco Herrera Núñez

D. Ricardo Millán Gómez

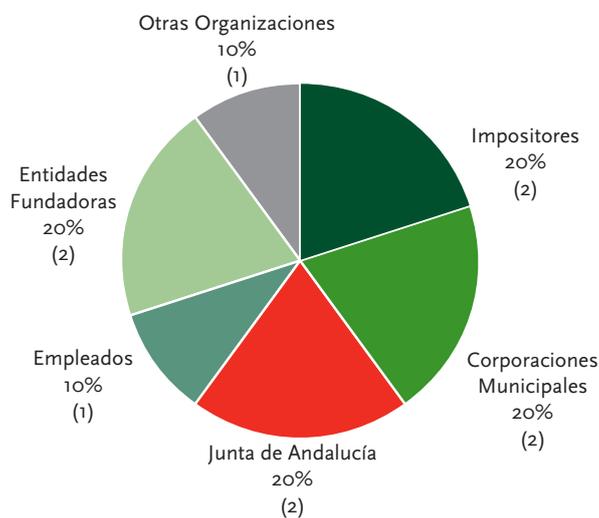
D^a. M^a. Rosario Mora Cabezas

D. Luis Reina Alcolea

D. José M^a. Vargas Lirio

Comisión de Control: Órgano delegado de la Asamblea General, que tiene como misión velar por el cumplimiento eficaz y preciso de la gestión del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea y de las directrices emanadas de la normativa financiera.

Composición de la Comisión de Control



Composición de la Comisión de Control
(a 31 de diciembre de 2008)

Presidente

D. Ramón Sedeño González

Vicepresidente

D. Jorge S. Hernández Mollar

Secretario

D. Francisco Aído Arroyo

Vocales

D. José M^a. González Fernández

D. Tomás Herrera Hormigo

D. José Jiménez Guerrero

D. Rafael Martínez Ruiz

D. Álvaro Núñez Iglesias

D. Joaquín Osuna Rodríguez

D. Prudencio Rodríguez Vergara

Representante de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía

D. Carlos Sancho Montes

Comisiones delegadas: Unicaja cuenta con cuatro comisiones delegadas que completan la estructura de los Órganos de Gobierno y cuya misión es asistir al Consejo de Administración en el ejercicio de sus funciones.

Comisión Ejecutiva: Órgano delegado del Consejo de Administración para la gestión y administración de las operaciones. Está formada por diez miembros, incluidos el Presidente y el Secretario del Consejo, y en ella se encuentran representadas las corporaciones municipales, los impositores, la Junta de Andalucía, las entidades fundadoras y los empleados.

Composición de la Comisión Ejecutiva
(a 31 de diciembre de 2008)

Presidente Ejecutivo

D. Braulio Medel Cámara

Secretario

D. Agustín Molina Morales

Vocales

D. Javier Arcas Cubero

D. Manuel Atencia Robledo

D^a. M^a. Luisa Bustinduy Barrero

D. Juan Ramón Casero Domínguez

D. José L. Cid Jiménez

D. Ildefonso M. Dell'Olmo García

D. Pedro Fernández Céspedes

D. Francisco Herrera Núñez

Comisión de Inversiones: Está formada por tres miembros elegidos por el Consejo de Administración entre sus Consejeros atendiendo a sus capacidades técnicas y experiencia profesional. La función de la Comisión de Inversiones consistirá en informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja, ya sea directamente o a través de entidades de su Grupo, así como sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad.

Comisión de Retribuciones: Está compuesta por tres miembros elegidos por el Consejo de Administración de entre sus Consejeros. La Comisión de Retribuciones tiene la función de informar al Consejo sobre la política general de gastos de personal y de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo, personal directivo y empleados de la entidad.

Comité de Auditoría: Constituido por tres miembros del Consejo de Administración, tiene dentro de sus competencias mantener relaciones con los auditores externos para, entre otros aspectos, recibir información sobre el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas anuales. Otras de las competencias establecidas para el Comité de Auditoría es la de elevar informes y propuestas al Consejo de Administración sobre los asuntos de su competencia.

Independencia de los Órganos de Gobierno

En las Cajas de Ahorros, a diferencia de las sociedades mercantiles, no resulta de aplicación el concepto de consejero independiente en su acepción convencional. Todos los consejeros de Unicaja son independientes, ya que una vez nombrados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 31/85, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorro (LORCA), “los componentes de tales órganos (se refiere a todos los Órganos de Gobierno, incluido el Consejo), ejercerán sus funciones en beneficio exclusivo de los intereses de la Caja a la que pertenezcan, y del cumplimiento de su función social”.

La composición del Consejo de Administración refleja la propia diversidad y distribución de la Asamblea General, asegurando así la transmisión efectiva de su voluntad al gobierno de Unicaja, y la concordancia de su comportamiento con los valores y preferencias de la sociedad, lográndose de este modo su integración efectiva en el seno de la Entidad. (4.4)

En 2008, en el Consejo de Administración de Unicaja ocupó cargo ejecutivo el Presidente. Así, al estar formado el Consejo por veinte personas, a 31 de diciembre de 2008, el porcentaje de consejeros sin cargo ejecutivo fue del 95%. (4.2, 4.3)

Normas de conducta de los Órganos de Gobierno

Las prácticas de los Órganos de Gobierno de Unicaja se rigen por los valores de transparencia, diligencia, independencia, evitación de conflicto de intereses y deber y derecho de información, tal y como se recoge en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de Unicaja, disponible en la página web corporativa.

La estructura y el funcionamiento de los Órganos de Gobierno están orientados a lograr el acierto en la toma de decisiones, atendiendo a los objetivos y fines detallados en los Estatutos. Quienes tienen la condición de miembro de cualquier órgano de la Caja deberán actuar con independencia de cualquier otro interés que pudiera afectarles y sin recibir instrucciones ni mandato alguno, de modo que en sus actuaciones sólo habrán de rendir cuentas ante el órgano al que pertenezcan y, en su caso, ante la Asamblea General. Ningún miembro de los Órganos de Gobierno puede hacer uso personal de los activos de Unicaja, de la corporación empresarial o de sus fundaciones, y debe evitar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada. Los cargos de los Órganos de Gobierno no son retribuidos, sin perjuicio del régimen de dietas por asistencia y desplazamiento. (4.6, 4.7)

No existe un proceso de supervisión específico de riesgos ambientales o sociales, ya que la identificación y gestión de riesgos económicos, ambientales o sociales se incorpora en los procedimientos de los diversos comités de decisión (Comité de Dirección, Comité de Dirección Ampliado, Comité de Activos y Pasivos y Presupuesto, Comité del Plan, Comité de Red, Comité de Negocio y Desarrollo Comercial, Comité de Crédito, Comité de Mercados Financieros, Comité de Compras y Tecnología, Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Bloqueo de la Financiación del Terrorismo y Comité de Participaciones Empresariales.). (4.10)

Unicaja cumple un sistema estricto de normas de conducta y transparencia, que garantiza la protección de los intereses de los inversores y las prácticas de libre competencia y, por ende, del mercado, en general. Unicaja no realiza contribuciones o donaciones a partidos o candidatos políticos, y en sus peticiones de crédito son de aplicación las reglas convencionales para el análisis y decisión del riesgo (SO6). El Informe Anual de Gobierno Corporativo proporciona detallada información sobre la situación de los créditos concedidos a partidos políticos e instituciones que han designado representantes en la Asamblea General y operaciones vinculadas con miembros de los Órganos de Gobierno.

A final del ejercicio 2008, Unicaja no tenía ningún expediente instruido por el Ministerio de Economía y Hacienda, el Banco de España o el Tribunal de Defensa de la Competencia. (SO7)

1.2.2 Responsabilidad Social

Modelo de Responsabilidad Social de Empresa

La Responsabilidad Social forma parte de la naturaleza de las Cajas de Ahorros, constituyendo una referencia permanente en sus procesos de fijación de objetivos. Estas instituciones fueron creadas precisamente con una finalidad social, sin perjuicio de que la eficiencia empresarial sea la condición necesaria para poder abordar las funciones que dan lugar al cumplimiento de tal fin. Esta finalidad constituye el verdadero rasgo distintivo de las Cajas de Ahorros con respecto a otras entidades financieras.

Por este motivo, Unicaja no ha adoptado un planteamiento estandarizado o uniforme en el diseño de su política de RSE, sino que ha atendido a los principios inspiradores que establecieron sus fundadores y que, una vez revisados para ajustarlos a las nuevas demandas empresariales y sociales, siguen siendo hoy día plenamente vigentes. Unicaja entiende la RSE como el cumplimiento combinado de los criterios de eficiencia empresarial y extraempresarial, bajo la atención permanente de las necesidades y demandas mostradas por las diferentes partes interesadas, con el compromiso de contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental de los territorios que constituyen su ámbito de actuación (CSR1). El modelo de análisis para la acción desarrollado por Unicaja se ha basado en el cumplimiento de los objetivos propios de una Caja de Ahorros, es decir, la consecución, al máximo nivel, de los objetivos de interés empresarial, como condición necesaria para poder aspirar a la consecución de los objetivos de interés colectivo, lo que viene a significar la asunción de los valores corporativos, bajo el prisma de continuidad y permanencia.

Del análisis de las expectativas de las partes interesadas y de la identificación sistemática de los riesgos y las oportunidades que afecten en la actualidad o puedan afectar a medio y largo plazo a la Entidad, Unicaja determina su impacto en la actividad en términos de sostenibilidad. El Plan Estratégico 2004-2006 ya recogía el propósito de integrar la Responsabilidad Social en todos los ámbitos de actuación, bien mediante el mantenimiento y profundización en los procesos ya implantados, bien mediante la puesta en marcha de nuevas herramientas y sistemas de gestión de responsabilidad social, lo que encuentra su continuidad en el Plan Estratégico 2007-2009 actualmente vigente.

En aras a sistematizar el cumplimiento de los objetivos señalados, a finales de 2008, Unicaja ha comenzado a desarrollar un análisis de materialidad basado en la norma AA1000 de Accountability orientado a la identificación de los riesgos y las oportunidades existentes en materia de responsabilidad social en el seno de la Entidad, atendiendo a las demandas y exigencias presentadas por las diferentes partes interesadas. A partir de los resultados obtenidos se va a proceder a la definición y elaboración de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social de Empresa en el que se concretarán los principales aspectos relevantes para las diferentes partes interesadas. Adicionalmente se recogerán una serie de líneas de actuación sujetas a seguimiento y evaluación, con objeto de mejorar los criterios, las políticas y los comportamientos responsables de la Entidad

en todas las áreas de actividad, así como los mecanismos de comunicación y de diálogo de las actuaciones realizadas, en línea con la estrategia y la política de la Entidad, de aplicación en 2009.

Código de Conducta y Responsabilidad Social

Atendiendo a las exigencias recogidas en la actual ley de Cajas de Ahorros de Andalucía, Unicaja se ha dotado de un Código de Conducta y Responsabilidad Social, que recoge una serie de principios y normas de actuación relativas al desempeño económico, social y ambiental. (4.9)

El Código, disponible en la página web de la Entidad, en el apartado de información para inversores, pretende atender, por una parte, a los criterios establecidos en materia de pautas para la aplicación de los excedentes, política de retribuciones, catálogo de deberes de los miembros de los Órganos de Gobierno (diligencia, lealtad, actuación ante conflictos de intereses, secreto) y, por otra, recoger una serie de principios y normas de actuación dirigidos a favorecer el cumplimiento de los fines y objetivos que la Ley establece en términos de fomento del empleo, apoyo a los sectores productivos, protección y mejora del medio ambiente, del patrimonio cultural e histórico y de la investigación, contribución al desarrollo social y económico de Andalucía y a su equilibrio territorial, gestión eficaz de los recursos, estabilidad y seguridad de los mismos y mejora permanente de la solvencia y competitividad de la Caja. Asimismo, recoge los principios y recomendaciones aplicables a los contenidos de los distintos informes y códigos existentes, relativos al buen gobierno de las entidades y a la deontología que ha de presidir su actuación en los distintos mercados, con las adaptaciones lógicas a la peculiar naturaleza de las Cajas de Ahorros que determina que no sean miméticamente aplicables algunos contenidos de los citados códigos por las diferencias existentes con los destinatarios de los mismos.

En definitiva, a través del Código, se muestran los principios fundamentales a los que debe adecuar su funcionamiento la Caja, así como una serie de deberes de los miembros de sus Órganos Rectores, directivos y empleados, en aras de un comportamiento ético, que garantice el cumplimiento de los fines y objetivos, y que ofrezcan seguridad a las personas e instituciones que se relacionen con la Entidad desde sus diferentes ámbitos.

Organización de la RSE

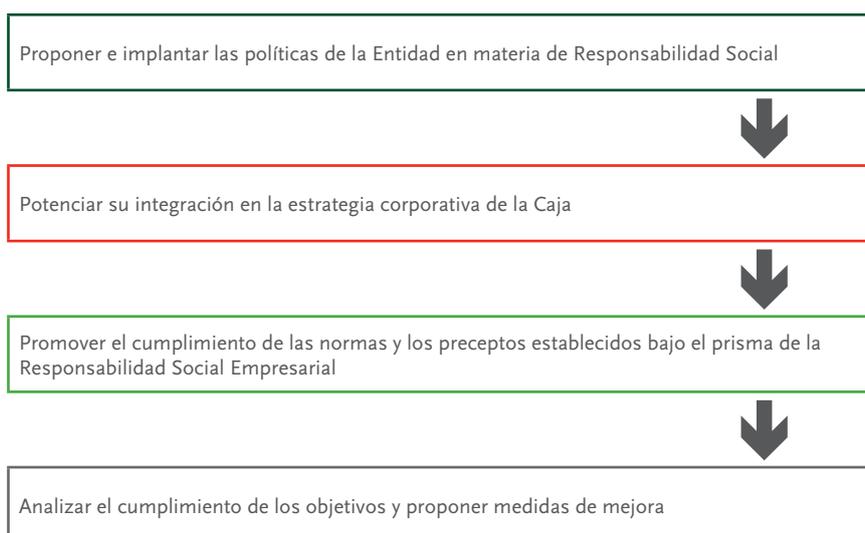
El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de la política de Responsabilidad de la Empresa de Unicaja. Por tanto, corresponde a este órgano de gobierno marcar las directrices que orienten la gestión de la RSE en la Entidad.

En el año 2000, el Consejo de Administración de Unicaja aprobó la constitución de un Comité de Responsabilidad Social integrado por el Presidente, el Vicepresidente Primero, los Directores de las Divisiones de la Entidad con responsabilidad directa en esta materia (Secretaría General, Secretaría Técnica, Banca

Mayorista y Especializada, Inversiones, Medios y Sistemas, y Banca Minorista y Red) y el Director de Obra Social. (4.9, 4.10, CSR2)

Desde 2005 hasta finales de diciembre de 2007, momento en el que se creó la Dirección Corporativa de Obra Social y Responsabilidad Social de la Empresa, la labor de implementación de las políticas generales de RSE diseñadas por el Consejo de Administración, así como de todos los programas de actuación incardinados en el ámbito de la RSE se acometieron a través de un Grupo de Trabajo de RSE coordinado por el Gabinete Técnico, en el que estaba representada toda la organización. Las funciones del extinto Comité de Responsabilidad Social son asumidas en la actualidad por el Comité de Dirección de la Entidad.

Esta labor de coordinación de las actividades e iniciativas relacionadas con la gestión responsable desde el punto de vista social acometidas por los diferentes Departamentos que conforman la estructura organizativa de la Caja es asumida desde su creación por la Dirección Corporativa de Obra Social y Responsabilidad Social, que reúne la experiencia necesaria para detectar las oportunidades y riesgos inherentes al ámbito social y entre cuyas funciones se encuentran las de:



Asimismo, debe impulsar la participación de todas las áreas funcionales en el desarrollo de procesos tendentes al ejercicio de la responsabilidad social, estableciendo los foros pertinentes además de elaborar la Memoria Anual.

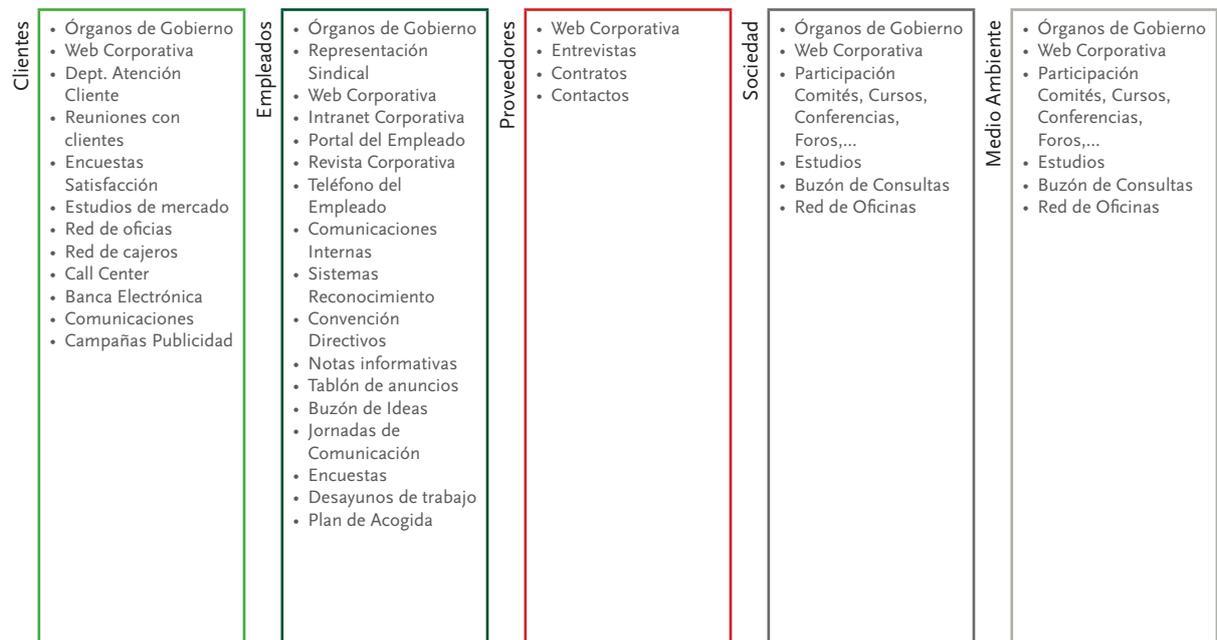
Diálogo con las partes interesadas

La responsabilidad social afecta a la propia gestión de Unicaja, ya que constituye una forma de entender las relaciones que mantiene con su entorno, formando parte de los valores y la cultura corporativa. El comportamiento responsable en materia social se despliega en varias dimensiones, acorde con las expectativas que mantienen las diferentes partes interesadas:



En Unicaja, las diferentes partes interesadas están representadas en los Órganos de Gobierno, con los que se mantiene un fluido diálogo y conocimiento de sus expectativas que son tenidas en cuenta en el diseño de las estrategias, de los modelos de gestión y de las políticas corporativas de la Entidad. Sin menoscabo de que en los apartados dedicados a cada parte interesada se profundice en los canales de diálogo y actuaciones particulares para cada grupo en concreto, a continuación se muestra una síntesis de los mecanismos desarrollados para la detección de las necesidades de las partes interesadas y de los que se utilizan para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS



Sistema de Gestión

El sistema de gestión de la RSE de Unicaja integra el conjunto de principios y actuaciones que se enmarcan dentro de este ámbito y tienen como objetivos la contribución al desarrollo económico, la cohesión social y la preservación del patrimonio histórico y del Medio Ambiente, considerando las necesidades y las expectativas de las diferentes partes interesadas, a través de los elementos de diálogo que Unicaja instrumenta con cada uno de ellas. A través del análisis de materialidad y el Plan Estratégico de RSE, la Entidad trata de identificar aspectos de mejora para potenciar la puesta en marcha de mecanismos de gestión de la información y aplicación de medidas vinculadas a la RSE en el seno de la Organización. En este sentido, y con el convencimiento de que en el marco de política de transparencia en el que se articula la RSE, los avances logrados deben ser contrastables y verificables, Unicaja ha venido desarrollando la aplicación de sistemas de gestión de la calidad en muy diversos procesos operativos realizados en la Entidad y en sus Fundaciones, buena parte de los cuales están relacionados con información o actividades reflejadas en esta Memoria, a lo que se suma la verificación externa a la que se somete este documento. En la actualidad, Unicaja cuenta con 25 Sistemas de Gestión de Calidad implantados en 18 Direcciones y certificados según ISO9001, tras las auditorías externas realizadas por DNV. Todos estos sistemas se apoyan en una Política de Calidad aprobada por la Entidad y tienen como referencia fundamental de mejora el diálogo con los agentes con los que interactúa la Entidad, especialmente con los clientes externos e internos.

PROCESOS CALIFICADOS SEGÚN NORMA ISO 9001

ALCANCES	DIRECCIONES Y DEPARTAMENTOS
Resolución de quejas y reclamaciones gestionadas en el Departamento de Atención al Cliente Medición de Satisfacción de Clientes Externos	Atención al Cliente y Calidad
Elaboración y publicación del Informe del Sector Agrario en Andalucía Elaboración y difusión de publicaciones de Previsiones Económicas de Andalucía Elaboración y difusión de publicaciones periódicas	Servicio de Estudios
Bastanteo de documentación para operaciones bancarias	Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo
Formalización de operaciones de Banca Corporativa	Banca Corporativa
Alta de contratos e información mensual a clientes	Banca Privada
Elaboración, emisión y archivo de comunicados de prensa al exterior	Comunicación e Imagen Institucional
Recopilación, actualización, análisis publicación y atención telefónica y por correo electrónico de información fiscal Realización de la analítica de clientes y de centros	Contabilidad
Compra y venta de inmuebles Gestión y control de avisos de averías e incidencias internas de infraestructuras	Inmuebles
Tratamiento de cheques internacionales	Internacional
Centro de autorización de tarjetas y servicio de remesas en Contact Center	Internet
Actividades de tasación, cancelación y subasta asociadas a la concesión de préstamos pignoratícios de joyas por parte de los Montes de Piedad	Inversiones Crediticias
Preparación de campañas publicitarias	Marketing
Edición y distribución de las publicaciones de la Obra Social	Obra Social y RSE
Establecimiento y control de Planes de Actuación Estratégicos anuales	Planificación
Elaboración de la acción formativa a medida Elaboración, distribución y archivo de la revista Uninoticias Ejecución del Sistema de Evaluación de la Actuación	Recursos Humanos
Organización de Asambleas Generales	Relación con Órganos de Gobierno
Actualización y control del uso interno del Manual de Identidad Corporativa	Relaciones Institucionales
Supervisión Interna de Servicios Centrales y empresas participadas	Supervisión Interna y Control del Riesgo

Prevención de prácticas no éticas

En Unicaja se observan rigurosamente las normas de comportamiento relacionadas con la prevención de prácticas no éticas y del blanqueo de capitales. Estas normas vienen recogidas, fundamentalmente, en los Códigos de Conducta de Empleados y Directivos, en el Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores y en la Normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

Para asegurar el cumplimiento de estas normas se ha establecido un Plan de Supervisión anual, extendido a las actuaciones realizadas en la Red comercial, Unidades de Negocio Centralizado, Unidades de Apoyo al Negocio y empresas del Grupo Unicaja, cuya configuración y seguimiento de su ejecución están encomendados al Comité de Auditoría.

Durante 2008 no se han registrado incumplimientos relacionados con la normativa general y los códigos internos de prevención de prácticas deshonestas y corrupción, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas al respecto. (CSR5, SO4)

Los Órganos de Gobierno de Unicaja han establecido una estructura específica para la prevención del blanqueo de capitales. Dicha estructura se compone de los siguientes órganos:

- ▶ **Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales:** Principal órgano de control interno, creado para debatir y proponer la política a desarrollar en materia de prevención del blanqueo de capitales y mitigar con ello los riesgos inherentes existentes. Su principal misión es la de analizar, controlar y comunicar al SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias del Banco de España) todas las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.
- ▶ **Representante ante el Servicio Ejecutivo del Banco de España:** Es la persona designada para coordinar las actividades en la prevención del blanqueo de capitales.
- ▶ **Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales:** Es una unidad especializada cuya misión principal es garantizar la adecuada cobertura de los riesgos existentes en esta materia. Depende de la Dirección de Supervisión Interna y Control del Riesgo, dentro de la División de Planificación y Control, y canaliza las comunicaciones entre los distintos departamentos y los organismos de supervisión.

Desde hace varios ejercicios se utiliza el Manual de Procedimientos de Prevención del Blanqueo de Capitales y el Catálogo de operaciones susceptibles de blanqueo de capitales, puestos al día mediante las actualizaciones oportunas. Este Manual se encuentra disponible en la intranet corporativa y es accesible para cualquier empleado. Por otra parte, la totalidad de la plantilla ha recibido acciones formativas relacionadas con esta práctica preventiva. (SO3)

Durante 2008, la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales analizó un total de 18.141 operaciones, de las cuales 4.619 fueron comunicadas al SEPBLAC. (SO2, CSR4)

Operaciones analizadas en materia de prevención de blanqueo de capitales

	2008	2007	2006	2005
Por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales	18.147	9.176	10.516	16.263
De las que:				
Comunicadas al SEPBLAC	4.619	3.584	2.671	1.463

Unicaja se somete al examen anual de un experto externo independiente para garantizar el cumplimiento continuado de la política sobre prevención del blanqueo de capitales. En dicho examen se supervisa la eficacia del sistema y se comprueba el cumplimiento de la normativa vigente al respecto. Se realiza también una revisión específica de los procedimientos y herramientas utilizadas por la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales para verificar que se están realizando los procesos de supervisión necesarios sobre los procedimientos implantados.

Transparencia

La transparencia es la base sobre la que se sustenta la confianza de los clientes y un elemento imprescindible para la evitación de la materialización de prácticas corruptas. El compromiso de Unicaja con la transparencia de sus actuaciones queda reflejado en:

- ▶ La publicación de esta cuarta Memoria de Responsabilidad Social de Empresa, siguiendo las prescripciones de la Guía G3 de *Global Reporting Initiative*.
- ▶ La publicación de informes periódicos con indicadores de cumplimiento de los compromisos que Unicaja asume con las diferentes partes interesadas, y que pueden ser consultados en esta Memoria y en la web corporativa www.unicaja.es.
- ▶ La publicación del Informe Anual de Gobierno Corporativo, donde se detallan los principios de gobierno y de actuación en la toma de decisiones de la Caja, las operaciones vinculadas y los mecanismos de gestión y control de riesgos, entre otros.
- ▶ La actualización y ampliación de la información corporativa, comercial y financiera en la web corporativa.

Agentes

The background of the page is a dark gray color. It features several large, overlapping, semi-transparent light gray shapes that create a layered, geometric effect. These shapes are primarily curved, resembling segments of circles or sectors of a circle, and they overlap in various ways, creating a sense of depth and movement. The overall aesthetic is modern and minimalist.

Agentes

II.1. Compromiso con las partes interesadas

En Unicaja, las partes interesadas no sólo son tenidas en cuenta en los procesos de gestión, sino que tienen presencia directa en los Órganos de Gobierno, de modo que participan en la toma de decisiones y articulan la gestión de la Caja. Así se garantiza que los clientes, los empleados, los representantes de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Municipales del ámbito de actuación de la Caja, y los representantes sindicales y de la sociedad civil se encuentren implicados en las decisiones adoptadas por Unicaja, a la vez que se puede mantener un diálogo abierto y dinámico sobre las necesidades y expectativas del territorio de implantación, en particular, y de la sociedad, en general. (4.14)

Constituyen partes interesadas aquellos grupos o personas que influyen o que son afectados por la actividad de Unicaja, en el cumplimiento de la misión y en el logro de sus objetivos. Unicaja toma muy en consideración en su gestión, los intereses, las demandas y las expectativas que están presentes en la red de relaciones entre las diferentes partes interesadas. (4.15)



La asunción de este compromiso requiere, como se ha señalado previamente, la disposición de distintos elementos de diálogo con las partes interesadas, de carácter, abierto e institucionalizado. Para hacer efectivo este diálogo bidireccional, Unicaja utiliza dos tipos de canales: aquellos que se desarrollan para la detección de las necesidades de las partes interesadas y los que sirven para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades.

Durante 2008 se ha seguido utilizando el conjunto de herramientas de medición de la satisfacción del cliente interno y externo. Estas herramientas se activaron en 2005 y se articulan mediante mediciones especializadas para los distintos segmentos de clientes y para los distintos canales de servicio. La metodología utilizada es la apropiada para cada grupo: encuesta telefónica,

pseudocompra presencial, pseudocompra telefónica, dísticos y formularios en papel y formularios en internet. Todas estas actuaciones son de carácter continuo y configuran las redes de atención a las necesidades y expectativas de estas partes interesadas. (4.16)

A través de los canales de comunicación interna, los empleados pueden construir una identidad de empresa, en un clima de confianza y motivación.

La propia estructura de los órganos de gobierno de Unicaja determina una orientación preactiva al diálogo con las partes interesadas. A través de la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control -las máximas instancias de decisión y control- están representados los intereses sociales y colectivos que definen la función objetivo de la Caja. (4.16)

La identificación de las necesidades de las partes interesadas ofrece oportunidades para estrechar los vínculos presentes y futuros con la sociedad. Desarrollando de forma eficiente y sistemática los procesos de captación y análisis de las expectativas manifestadas por las diferentes partes interesadas, Unicaja se asegura, por un lado, el mantenimiento de un modelo de gestión equilibrado y, por otro, la instauración y asentamiento de un modelo de desarrollo empresarial y social continuado en el tiempo. Dichos procesos, definidos dentro de los diversos procesos de planificación anual, se plasman en un conjunto de canales, de foros y de espacios específicos de participación interna y externa, que trascienden del propio diálogo entre las partes, al contribuir, al mismo tiempo, con otras organizaciones públicas y privadas a conocer las necesidades de la sociedad. (CSR6)

II.2. Clientes

Enfoque de gestión

Unicaja define su política comercial atendiendo a la búsqueda de la mayor calidad en la prestación de servicios, desde una óptica integral de asesoramiento cualificado y personalizado, para lo que se apoya en una amplia y diversa oferta de productos y servicios innovadores adaptados a las necesidades de cada segmento, y en la puesta a disposición de los clientes de la mejor tecnología y las mejores soluciones operativas.

Unicaja se ha distinguido desde su creación, como ponen de manifiesto los diversos estudios de posicionamiento de marca llevados a cabo sobre el sistema financiero español, por su alto grado de identificación con la población de los territorios que constituyen su ámbito de actuación, propiciado por el profundo conocimiento de la zona, dada la proximidad física que proporciona su amplia red de oficinas, y su vínculo con la sociedad en la que se encuentra presente, dado su interés por atender las necesidades financieras y sociales que muestran sus habitantes.

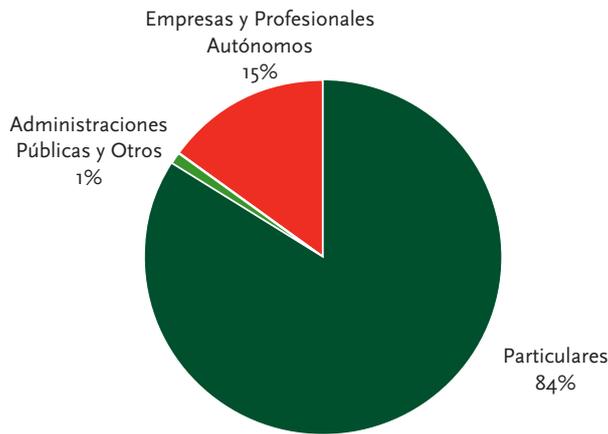
La especialización geográfica de la Entidad, reforzada con la ejecución del plan de expansión iniciado en 1995, que ha permitido ampliar la presencia territorial

de la Caja, constituye uno de los principales rasgos diferenciadores de la imagen de Unicaja frente a sus competidores, siendo éste un factor muy valorado por los usuarios de los servicios bancarios.

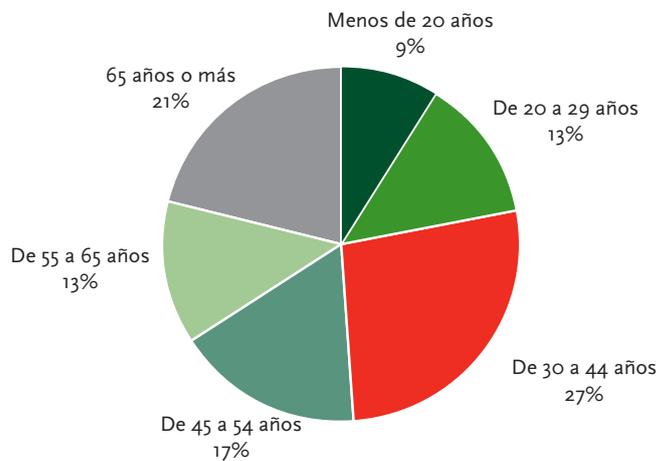
Perfil y distribución de los clientes (2.7)

La estrategia de negocio de la Caja se centra en banca minorista, tanto de clientes particulares como de empresas. En este sentido, Unicaja actualiza constantemente los segmentos de mercado a los que dirige su actuación, diferenciando y combinando los distintos elementos del marketing buscando la diferenciación en el mercado, con una propuesta de valor que pueda percibir el cliente. De esta forma, se diseñan acciones especiales en función del cliente, ámbito geográfico y canal de venta prioritario. Al cierre de 2008, Unicaja contaba con 2.094.697 clientes, de los cuales el 83,4% eran particulares, y dentro de éstos, los jóvenes y los mayores representan en torno a un tercio del total.

Distribución de los clientes según su naturaleza jurídica



Distribución de los clientes según su edad

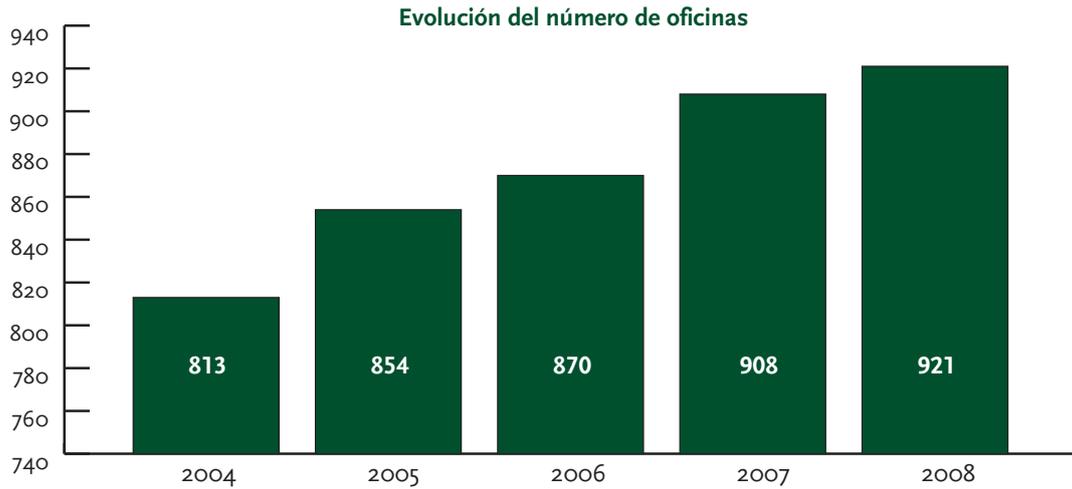


Red Comercial de Unicaja (2.5, 2.7)*Red de oficinas y agentes colaboradores*

La red comercial de Unicaja está formada por 921 oficinas, 918 operativas y 3 de representación en el extranjero (Londres, Frankfurt y Bruselas), y 1.873 agentes colaboradores. De este modo, Unicaja está presente en siete Comunidades Autónomas, en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, así como en el Reino Unido, Alemania y Bélgica. El 86,2% de las oficinas están ubicadas en Andalucía, siendo la de Unicaja la red comercial financiera más amplia y capilar de la Comunidad Autónoma andaluza. La presencia internacional de la Caja se ve ampliada mediante la red de oficinas de representación de CECA y los 2.000 corresponsales bancarios extranjeros, bancos internacionales de primera línea, extendidos por todo el mundo (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Marruecos...) y líderes del sector financiero de sus respectivos países, con los que se mantienen acuerdos de colaboración.

Distribución geográfica de la red de oficinas

	2008	2007
Almería	139	138
Cádiz	104	105
Córdoba	34	34
Granada	39	38
Huelva	27	27
Jaén	86	86
Málaga	302	298
Sevilla	63	62
Total Andalucía	794	788
Castilla-La Mancha	82	82
Madrid	24	22
Comunidad Valenciana	3	2
Murcia	5	3
Extremadura	3	3
Cataluña	1	1
Ceuta	2	2
Melilla	4	4
Alemania	1	--
Bélgica	1	--
Reino Unido	1	1
Total	921	908



Distribución geográfica de los agentes colaboradores

	2008	2007
Almería	194	200
Cádiz	280	315
Córdoba	104	111
Granada	122	119
Huelva	118	147
Jaén	175	184
Málaga	521	514
Sevilla	225	301
Total Andalucía	1.739	1.891
Ciudad Real	79	92
Otras Provincias	55	118
Total	1.873	2.101

Otros canales comerciales

Oficina telefónica

	2008	2007
Llamadas recibidas	555.388	398.497
Llamadas iniciadas y otros servicios	247.439	161.013

UniVía. Operaciones y usuarios

	2008	2007	2006	2005	2004
Operaciones	97.557.532	82.459.594	81.589.544	65.029.618	57.662.280
Usuarios	544.932	478.668	418.353	355.078	294.781

Seguridad y respeto a la intimidad del cliente

Accesibilidad

La configuración de entornos de trabajo saludables facilita notablemente la accesibilidad y la interacción entre clientes y empleados. Por esta razón, el Plan de Modernización de Oficinas, iniciado en el año 2000, se estructura bajo un modelo en el que además de la máxima seguridad se persigue (PR1):

- ▶ La racionalidad, la funcionalidad y la optimización del aprovechamiento y del uso de medios y de equipos, favoreciendo la versatilidad en el entorno físico donde se desarrollan nuevas actividades.
- ▶ La ausencia de cualquier barrera arquitectónica, para favorecer la accesibilidad de cualquier persona, sin discriminación alguna.
- ▶ La búsqueda de las mejores condiciones para las personas que las utilizan, por medio del cumplimiento de las exigencias de seguridad, de ergonomía y de confortabilidad.
- ▶ El desarrollo de actividades ecoeficientes, minimizando las emisiones contaminantes, utilizando energías limpias y extendiendo las prácticas de reciclaje.

Sin perjuicio de las actuaciones específicas de adaptación de accesos en diversos centros que se iniciaron en 2000, las reformas de oficinas y la apertura de nuevas sucursales que se han llevado a cabo desde el año 2001 persiguen la eliminación de barreras arquitectónicas de cualquier naturaleza. A finales de 2008 se han adecuado la práctica totalidad de los centros abiertos de la Entidad, permitiendo el acceso a personas que presentan cualquier tipo de minusvalía.

En el ejercicio 2008 no se ha producido ningún incumplimiento o infracción relacionados con la seguridad y salud del cliente. (PR2)

La página web de Unicaja se ajusta a las pautas definidas en las Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 1.0, dictadas por el grupo de trabajo WAI (Web Accessibility Initiative) perteneciente al W3C (World Wide Web Consortium). Por otro lado, la web corporativa ha sido validada con la herramienta TAW (WEB Accessibility Test), obteniendo el nivel de accesibilidad doble-A (AA), y con el cumplimiento de algunas normas triple-A (AAA).

Protección de datos

Unicaja asegura, con carácter general, la confidencialidad en el manejo de la información de los clientes y previene su utilización indebida, tanto interna como externamente. En este sentido, en todas las comunicaciones en las que se solicitan datos a los clientes y en los registros que contienen información de esta naturaleza se aplica íntegra y escrupulosamente la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Para ello se ha creado una unidad específica responsable de la aplicación de la normativa derivada de esta Ley, que se ocupa también de la implantación de sistemas de detección, control y seguridad. En 2008 tampoco se ha producido en el seno de la Entidad ningún tipo de incidencia o infracción en el marco de la normativa vigente en esta materia. (PR8)

Para prevenir la práctica del “phising” –captura fraudulenta de datos personales y bancarios mediante internet-, se ha implantado el teclado virtual y se proporciona información completa y actualizada sobre las medidas de prevención y de seguridad en la web corporativa, además de algunos consejos de seguridad para los usuarios. Dentro de la política de adopción de los mejores medios de protección, se ha incorporado a la plataforma operativa una nueva alternativa de acreditación de identidad y firma basada en el Documento Nacional de Identidad electrónico (DNle). Esta acreditación permite a los clientes operar en su plataforma de Banca Electrónica y, en el futuro, en la red de más de mil cajeros automáticos. Asimismo, en 2008, se ha reforzado el nivel de seguridad de las transacciones llevadas a cabo a través de Univía mediante el desarrollo de la firma por doble canal, al solicitar además de la firma con la tarjeta de coordenadas, la confirmación de la operación mediante una clave que se remite por SMS al teléfono móvil del cliente.

En 2007, Univía obtuvo la certificación AENOR nffl S1005/2007 del servicio de banca electrónica, de acuerdo con las normas UNE 71502 e ISO/IEC 27001, que ha sido renovada en 2008, por las que se regula el sistema de gestión de las buenas prácticas en materia de seguridad de la información de clientes, tanto a través de canales fijos como de redes móviles. De este modo, Unicaja se ha convertido en la primera Caja de Ahorros nacional certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en el cumplimiento de la norma ISO/IEC 27001.

Publicidad de productos y servicios

Unicaja cumple rigurosamente la normativa nacional y europea que regula las acciones promocionales y publicitarias en el sector financiero, garantizando el suministro transparente de la información. La normativa obliga a la comunicación de la publicidad a los órganos reguladores -Banco de España, CNMV, o el organismo competente de una Comunidad Autónoma- considerando los criterios de comunicación establecidos en la MiFID (Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros). (PR3, PR6)

Una vez definida la campaña publicitaria por la Dirección del Departamento de Marketing, y tras la conformidad del responsable del producto o servicio a publicar, los contenidos son revisados por el Departamento de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo para comprobar su ajuste a los preceptos recogidos en la normativa vigente. Al mismo tiempo, las condiciones de la campaña son sometidas a la autorización del organismo regulador competente, tras la cual comienza la producción de la misma.

Durante el ejercicio 2008 no se ha producido ninguna incidencia o infracción en el ámbito de las normativas sobre marketing, publicidad o información y uso de productos, ni tampoco se han producido resoluciones judiciales al respecto. (PR4, PR7, PR9)

Satisfacción de los clientes (PR5)

El Departamento Atención al Cliente y Calidad desarrolla una labor de seguimiento de las opiniones de los usuarios de los productos y servicios prestados por la Entidad con objeto de cuantificar el grado de satisfacción y nivel de calidad percibidos por los clientes. De este modo, la Entidad garantiza la continua cobertura de las expectativas de los clientes, ajustando en todo momento la gama de productos y servicios a sus necesidades y preferencias. El conocimiento de la satisfacción del cliente se obtiene mediante un modelo de medición de la calidad global del servicio ofrecido. Este modelo valora todos los extremos del servicio que el cliente considera relevantes, se articula en procesos cualitativos y cuantitativos, y se somete regularmente a validación. Su aplicación permite identificar las expectativas de servicio de los clientes y cuál es la importancia relativa y contribución a la satisfacción que conceden a cada uno de los factores analizados. (4.16)

Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción del cliente, basadas en el mencionado modelo con la ayuda de una empresa externa especializada. Este sistema permite conocer, a escala de oficina, la satisfacción del cliente con el servicio recibido y facilita, en consecuencia, la elaboración de planes de mejora continuos.

Para Unicaja, el Servicio de Atención al Cliente no es sólo un requisito organizativo establecido por la Ley, sino un instrumento que permite establecer y consolidar las relaciones de confianza con los clientes, además de recoger sus percepciones sobre el servicio ofrecido. Durante 2008, este Servicio gestionó 2.082 quejas y reclamaciones, cuya resolución fue favorable para el cliente en el 27,0% de los casos, y en el 49,3% para la Entidad. El resto fueron incidencias atendidas y resueltas, informando de los resultados a los clientes.

Quejas y reclamaciones recibidas y período de resolución

	2008	2007
Total	2.082	1.931
<i>Elevadas al Banco de España</i>	46	49
Periodo medio de resolución (días naturales)	22,9	23,0

Al igual que en el año anterior, se ha realizado una medición de la Calidad Percibida por los Clientes que han hecho uso del Servicio de Atención al Cliente (DAC). Más del 52% de los clientes encuestados se muestran “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio recibido.

Al igual que en el pasado ejercicio, en 2008 se ha desarrollado un amplio plan de implantación de Sistemas de Gestión de Calidad en la estructura de procesos de la Entidad, y se ha realizado la evaluación externa para la obtención de certificación ISO 9001:2000, manteniéndose la certificación ya existente relativa al Proceso de Resolución de Quejas y Reclamaciones de Clientes, así como la certificación del Proceso de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo.

II.3. Empleados

Enfoque de gestión: Política de Responsabilidad Social en el seno de la política de Recursos Humanos (INT1)

Los empleados son el principal activo de Unicaja y una de sus partes interesadas fundamentales, al constituir la pieza clave de la actividad profesional y actuar como elemento de conexión directa con los clientes y con la sociedad, en general.

Unicaja persigue la consolidación de un equipo profesional motivado, integrado y formado, capaz de ejecutar las políticas que desarrollan las Líneas Directrices sobre las que se asienta la actividad de la Entidad, y el acatamiento de los principios que marcan el respeto a la sociedad y al Medio Ambiente. En este sentido, uno de los objetivos prioritarios de Unicaja es la gestión de su capital humano, impulsando la mejora continua en los estándares éticos que afectan a sus empleados en el campo de la igualdad de oportunidades, en el desarrollo profesional y personal, en el impulso y mejora de la capacidad de trabajo en equipo, en el clima laboral y en el grado de satisfacción de todos los empleados.

La política de Recursos Humanos se fundamenta en la asunción de los valores corporativos expuestos inicialmente, conocidos y compartidos por todas las personas que forman parte de Unicaja. Constituye igualmente una máxima el mantenimiento y la creación de puestos de trabajo estables, lo que a la vez sustenta y refuerza la competitividad de la Caja.

Una de las finalidades principales de las políticas de Recursos Humanos es que los empleados desarrollen su sentido de pertenencia y compartan los valores de la organización. Para ello, Unicaja:

Planes de desarrollo profesional: Proporciona planes de desarrollo profesional individualizados, adaptados a las necesidades de formación que se requieren en las distintas etapas de la carrera profesional.

Política retributiva: Aplica políticas retributivas equitativas y competitivas, que tienden a identificar y reconocer la aportación diferenciada a cada persona.

Beneficios sociales: Distribuye, entre su plantilla, equitativamente y con transparencia, beneficios sociales adecuados a las necesidades personales y familiares.

Conciliación: Persigue el logro de una óptima interlocución entre la Entidad y las personas, para lo que se habilitan diversos canales, que facilitan un clima laboral transparente y participativo, y contribuyen a la conciliación de la vida laboral y personal.

Liderazgo: Favorece, entre sus cuadros directivos, el desarrollo de un estilo de liderazgo proclive a la transmisión y comprensión de los objetivos estratégicos, la mejora continua y el trabajo en equipo como motor de gestión, y el desarrollo profesional continuo de los colaboradores, por medio de una evaluación del desempeño.

Unicaja se compromete a que todos los trabajadores sean tratados con respeto y dignidad, y que puedan realizar una actividad libre de toda discriminación. Ningún trabajador puede ser sometido, bajo ningún concepto, a amenazas, a actos de violencia o a intimidación física de ninguna índole. Las actuaciones de Unicaja están marcadas también por la integridad, la confianza y el respeto y la valoración del ser humano en su privacidad, considerándose que el diálogo es el mecanismo prioritario de resolución de conflictos. Por ello, en el ejercicio 2006 se elaboraron los protocolos relativos a la Prevención del Acoso Sexual y Moral en el trabajo, que incluyen la garantía de ausencia de represalia para el denunciante, y recogen todo tipo de manifestaciones o situaciones que puedan ser consideradas como acoso moral en el trabajo.

Por otro lado, durante el 2008 se han venido desarrollando las reuniones de la Comisión paritaria de igualdad y conciliación, en las que se ha hecho el seguimiento del cumplimiento y desarrollo de las medidas previstas en el acuerdo colectivo firmado con la representación sindical, así como el estudio de diagnóstico previo a la implementación de un Plan General de Igualdad.

Perfil de la plantilla y prácticas laborales

A final del ejercicio 2008, Unicaja contaba con 4.802 empleados, de los cuales el 96,3% son indefinidos. Sólo un 3,7% de los empleados cuentan con contratos temporales, motivados por sustituciones o cargas de trabajo singulares. El 90,3% de la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma andaluza, en correspondencia con la distribución geográfica de la estructura operativa y comercial de la Entidad. (LA1, LA2)

Estructura de la plantilla total (a 31 de diciembre)

	2008		2007	
	Nº de Personas	Porcentaje sobre el total	Nº de Personas	Porcentaje sobre el total
Estructural	4.698	97,8	4.681	96,3
Coyuntural	104	2,2	180	3,7
Total	4.802	100	4.861	100,0

Distribución de la plantilla por Comunidades y Ciudades Autónomas

Comunidades y Ciudades Autónomas	Número de empleados
Andalucía	4.336
Castilla-La Mancha	245
Cataluña	5
Ceuta y Melilla	41
Extremadura	9
Comunidad de Madrid	141
Murcia	12
Comunidad Valenciana	13
Total	4.802

La vocación de Unicaja es contribuir al desarrollo social y económico de los territorios en los que está implantada y, por tanto, a la creación estable y continua de empleo. Durante 2008 se han generado 17 puestos de trabajo estructurales (aquellos por los se cubren necesidades permanentes en la Entidad) netos (INT2). El conjunto de los empleados y de la Alta Dirección proceden, prácticamente en su totalidad, del ámbito territorial de actuación de Unicaja. (EC7)

Los empleos se clasifican, conforme al vigente Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros para el periodo 2007-2010, en dos grupos profesionales según la naturaleza de la actividad, propia (Grupo I) o ajena (Grupo II) a la actividad financiera y crediticia, incluyéndose en el segundo de ellos los servicios auxiliares externos a la operativa de la Caja. Dentro de cada grupo profesional se establecen los niveles profesionales que determinan la remuneración básica de los empleados.

Distribución de la plantilla (LA1, INT7)

Distribución de la plantilla estructural según grupos profesionales

	2008			2007
	Hombres	Mujeres	Total	Total
Grupo I- Nivel I-V	1.050	180	1.230	1.103
Grupo I- Nivel VI-X	1.502	970	2.472	2.514
Grupo I- Nivel XI-XIII	333	614	947	1.015
Total Grupo I	2.885	1.764	4.649	4.632
Grupo II- Nivel I-V	22	27	49	49
Total Grupos I y II	2.907	1.791	4.698	4.681

La antigüedad media de los empleados es de 17,3 años, si bien el 39,8% de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años. El rejuvenecimiento de la plantilla alcanzado durante los últimos años ha sido posible, básicamente, gracias a la incorporación de personas jóvenes, favorecida, al menos parcialmente, por el programa de estudiantes en prácticas. Por otro lado, la tasa de rotación externa de empleados ha seguido siendo muy baja en 2008, situándose en un 1,32%. (LA2, INT2)

Distribución de la plantilla estructural por tramos de edad

	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 25	25	11	36
De 26 a 30	313	201	514
De 31 a 35	442	409	851
De 36 a 40	277	388	665
De 41 a 45	296	368	664
De 46 a 50	201	469	670
De 51 a 55	113	516	629
De 56 a 60	108	432	540
Más de 60	16	113	129
Total plantilla	1.791	2.907	4.698
Edad media (años)	38,7	44,9	42,5

La normativa vigente sobre la inserción laboral de personas con discapacidad establece una cuota de reserva equivalente al 2% de la plantilla en empresas con más de 50 trabajadores, que pueden ser incorporados mediante contratación directa o a través del desarrollo de medidas complementarias favorecedoras del empleo de discapacitados. A 31 de diciembre de 2008, Unicaja contaba con 54 empleados con alguna discapacidad, el 1,2% de la plantilla estructural. Con vocación de cumplir lo establecido en la Ley favorecedora de inserción laboral de personas con discapacidad, e impulsar la integración social y laboral de las mismas, además de reforzar los conceptos de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, se han realizado al Servicio Andaluz de Empleo y al Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha sendas peticiones de incorporación de personas con discapacidad.

El porcentaje de mujeres dentro de la plantilla estructural se sitúa en el 38,1%. Este porcentaje viene aumentando durante los últimos años debido a la conjunción de una mayor participación femenina en las nuevas incorporaciones y a las jubilaciones naturales que afectan, sobre todo, al colectivo masculino. El efecto de las nuevas incorporaciones se manifiesta claramente en que las mujeres suponen el 55,7% de los empleados menores de 35 años.

Sin embargo, la presencia femenina en puestos directivos está todavía lejana de la masculina: 180 mujeres entre las 1.230 personas empleadas en los niveles profesionales I a V del grupo I (LA13). Por ello, la Caja tiene como una de sus directrices la promoción e intensificación del acceso de la mujer a puestos directivos. En el Estudio de Diagnóstico de Igualdad realizado en 2008 para analizar la situación real del conjunto de mujeres de la Caja respecto a las oportunidades de promoción, se ha puesto de manifiesto la ausencia de discriminación por razón de sexo, además de proporcionar información valiosa para el diseño de un plan de acción a fin de contribuir a un mayor equilibrio de la distribución por sexos en el equipo directivo.

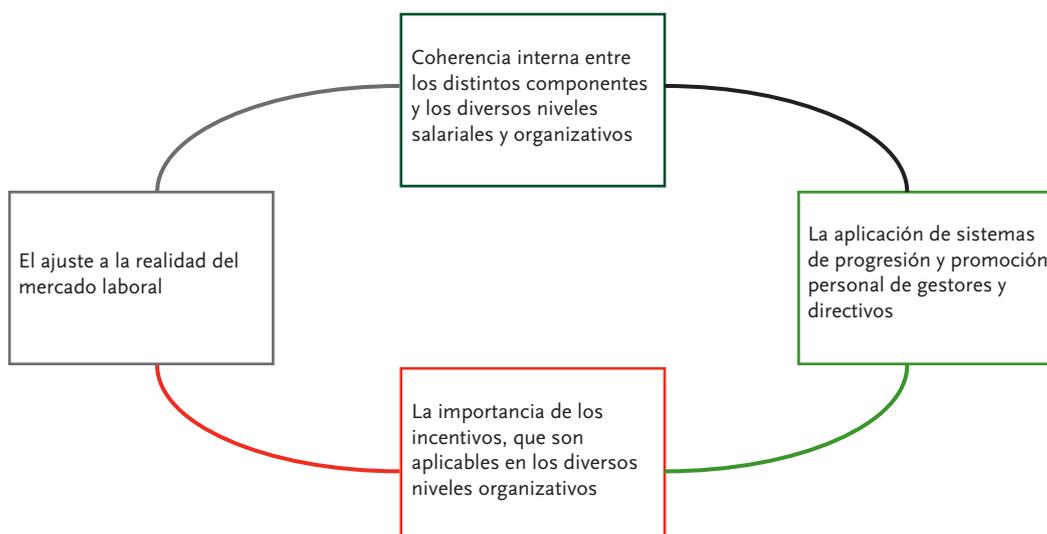
Distribución de la plantilla estructural por sexo

	2008		2007	
	Personas	Porcentaje sobre el total	Personas	Porcentaje sobre el total
Mujeres	1.791	38,1	1.734	37,0
Hombres	2.907	61,9	2.947	63,0
Total	4.698	100,0	4.681	100,0

Política de retribuciones

La política retributiva de Unicaja se establece atendiendo a las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros, a las Líneas Directrices Generales de la Entidad y a los pactos laborales internos adoptados con la representación sindical. La política de compensación de la Entidad se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y en la evolución profesional de cada persona, evitando discriminaciones de cualquier tipo. En este sentido, no existen diferencias salariales por razones de sexo en un mismo nivel profesional. (LA14, INT6)

Los principios que conforman la política de retribuciones son los siguientes:



Los objetivos que se persiguen con las prácticas retributivas aplicadas son la retención y atracción de talento y, en general, la compensación adecuada del esfuerzo individual, tanto desde el punto de vista de la consecución de resultados como de los comportamientos aplicados para la obtención de los mismos. La retribución variable se encuentra vinculada al grado de consecución de los objetivos, tanto individuales como los de la unidad, fijados al comienzo de cada ejercicio.

Los gastos de personal correspondientes a los conceptos de sueldos y salarios, contribución empresarial a la Seguridad Social y otros gastos de personal han ascendido, en 2008, a 251,9 millones de euros. Por su parte, los gastos relacionados, dotación a planes de pensiones e indemnizaciones laborales, se situaron en 9,7 millones de euros. En su conjunto, los gastos de personal al cierre del ejercicio se elevaron a 262,7 millones de euros, lo que supone 54.700 euros por empleado, de los que 40.214 corresponden a la retribución salarial. De este modo, la retribución media percibida en 2008 por los empleados de Unicaja duplica prácticamente a la percibida por los ocupados nacionales en el conjunto de sectores, 21.153 euros, y es más del doble que el promedio andaluz, 19.076 euros.

Gastos de personal (millones de euros)

	2008	2007
Sueldos y salarios	193,1	187,5
Seguridad Social	44,8	43,4
Otros gastos de personal	14,0	13,8
Subtotal	251,9	244,7
<i>Gastos relacionados</i>		
Dotaciones a planes de pensiones e indemnizaciones	9,7	9,8
Total	262,7	254,5

En 2008, la Entidad ha suscrito con la representación sindical el Acuerdo sobre Condiciones Retributivas, por el que se incrementa progresivamente, por encima de las condiciones recogidas en el Convenio Colectivo, la retribución fija percibida por la plantilla, se potencia la percepción de retribución variable vinculada a la dedicación y al ejercicio de puestos de responsabilidad, se mejoran los sistemas de incentivos vinculados a resultados y se remunera el esfuerzo colectivo en favor de la consecución de una mayor rentabilidad de la Entidad. En virtud de este Acuerdo, en el ejercicio 2008 se procedió al abono de media paga adicional a la totalidad de la plantilla.

La retribución salarial inicial percibida por el personal de nueva entrada se establece en función del nivel del puesto de trabajo, superando en un 85,7% al salario mínimo interprofesional vigente en España en 2008, la correspondiente al último nivel del Grupo I. (EC5) El 70% de la plantilla percibe una retribución salarial que supera lo fijado estrictamente por el Convenio Colectivo.

Gracias a los Sistemas de Incentivos de las Unidades de Apoyo al Negocio y Unidades de Negocio Centralizado (Servicios Centrales), así como a los de la Red de Negocio, la totalidad de la plantilla, excluida la Alta Dirección, queda sujeta a la aplicación de esquemas de incentivos. En 2008, el 66,9% de la plantilla media percibió una retribución variable. La retribución variable no se encuentra vinculada al cumplimiento de objetivos de carácter medioambiental. (4.5)

En 2008, el Consejo de Administración de Unicaja percibió 320 mil euros en concepto de dietas devengadas por asistencia. Las retribuciones percibidas en concepto de sueldos y salarios durante dicho ejercicio por la Alta Dirección de la Caja fueron de 2,6 millones de euros. (INT4)

Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas percibidas por los Órganos de Gobierno (miles de euros)

Consejo de Administración	320
Comisión de Control	224
Comisión de Retribuciones	7
Comisión de Inversiones	7
Total	558

Relaciones empresa / trabajadores

La negociación colectiva constituye el eje sobre el que se sustentan las relaciones laborales en Unicaja, desarrollándose, por un lado, atendiendo a los términos establecidos en el Convenio de Cajas de Ahorros de ámbito nacional (2007-2010), que regula los aspectos fundamentales de las relaciones de trabajo y es de aplicación para todos los empleados; y, por otro, atendiendo a los acuerdos de empresa suscritos entre la Dirección y la representación laboral, por los que se mejoran las condiciones del mencionado Convenio. (LA4)

En Unicaja se respeta el papel y las responsabilidades que competen a las representaciones sindicales y, muy especialmente, a lo que concierne a la negociación colectiva. La participación de los representantes de los trabajadores en las decisio-

nes adoptadas por la Entidad en materia laboral constituye una de las directrices que marca la política de Recursos Humanos de Unicaja, hecho que se traduce en su integración e implicación activa en diversas comisiones, además de la significativa representación de los empleados en los Órganos de Gobierno.

De acuerdo con los derechos sociales prescritos en la norma constitucional, los trabajadores de Unicaja tienen el derecho a afiliarse a la organización sindical que estimen oportuna, y a la creación de nuevas organizaciones para la protección de sus intereses laborales y ejercitar la negociación colectiva, sin más limitaciones que las prescritas por Ley, sin que, bajo ningún concepto, el ejercicio de estas actividades conlleve ningún tipo de discriminación en materia salarial, formativa, informativa o promocional de sus participantes, complementándose con el respeto al derecho a la huelga. (HR5) El Convenio Colectivo establece los periodos de preaviso ante determinados cambios organizativos, diez días en el caso de modificación en el turno de trabajo. (LA5)

Desde el reconocimiento a la legalidad, Unicaja trata de resolver los conflictos que pudieran surgir en el ámbito laboral mediante el diálogo y el consenso con las diferentes representaciones sindicales, con las que se relaciona siempre con el máximo respeto. Existe un diálogo transparente y permanente con los representantes de los trabajadores, basado en un compromiso mutuo y en un ejercicio de corresponsabilidad que contribuye a la mejora de las condiciones sociales y laborales de los empleados.

En el marco de la aplicación de las negociaciones llevadas a cabo en el seno de la Comisión de Relaciones Laborales, durante el año 2008 se ha renovado, por cuarto año consecutivo, el Acuerdo para la prórroga de la supresión temporal del horario laboral de la tarde de los jueves. Asimismo, atendiendo al acuerdo suscrito en 2007, las representaciones sindicales pueden hacer uso de los medios tecnológicos corporativos, intranet y correo electrónico corporativo, con sujeción al marco establecido en dicho Acuerdo.

Desde la dirección de Recursos Humanos se facilita asistencia legal a empleados sobre derechos y deberes en las relaciones de trabajo y frente a terceros, facilitando la resolución de conflictos. También se difunde y promueve el conocimiento y el riguroso cumplimiento de la legislación laboral, a fin de evitar posibles incumplimientos de las normas laborales o actuaciones incorrectas que puedan originar responsabilidades a Unicaja o a sus empleados. Del mismo modo se coordina de forma homogénea y objetiva la facultad disciplinaria, otorgando especial relevancia a su aspecto preventivo, al reconocimiento de los derechos y garantías del trabajador y al desarrollo de una política constante de rehabilitación.

La participación de los empleados en la definición y mejora del modelo de gestión es determinante, ya que permite, por un lado, mantener un diálogo franco para conocer sus inquietudes y expectativas, y, por otro, obtener información respecto al cumplimiento de los compromisos de los que Unicaja informa de manera rigurosa y periódica. Se han establecido diferentes canales de comunicación interna adaptados a las características de los contenidos a transmitir. (4.16, INT3, CSR6)

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS

Portal del Empleado "Unipersonal"	Intranet Corporativa
Revista Corporativa "Uninoticias"	Programa de comunicación en cascada
Teléfono del Empleado	Boletín Informativo "Actualidad Unicaja"
Convención de Directivos	Boletín Semanal
Jornadas de Comunicación Interna	Buzón de Ideas del Empleado
Plan Acogida Personal de Nueva Entrada	Sistema de Reconocimiento de Empleados
Encuestas a los empleados	Acciones formativas
Desayunos de trabajo "Contamos Contigo"	Reuniones periódicas

Durante 2008, el Teléfono del Empleado ha atendido 4.141 consultas, teniendo el 93% de ellas una respuesta inmediata, elevándose el 7% restante a un especialista en la materia consultada. El Buzón de Atención al Empleado, igualmente, ha registrado, durante 2008, 508 consultas, que han sido resueltas en menos de 24 horas. Reforzando los canales de comunicación establecidos con los empleados como parte interesada, en el transcurso del ejercicio se ha procedido a la puesta en marcha del sistema de reconocimiento no dinerario *Unic@s*, por el que la Entidad prima comportamientos de la plantilla considerados como excepcionales. Por otro lado, los empleados han podido participar en condiciones ventajosas en distintas actividades organizadas por la Caja a través de su Obra Social (MIMA (Muestra infantil de Málaga), MIMMA (Museo Interactivo de la Música de Málaga), Programa de Internet para mayores de 50 años y Concierto Benéfico de Luz Casal, entre otros. Desde Recursos Humanos se elaboran distintas encuestas de opinión entre los empleados para determinar su grado de satisfacción en diferentes materias.

Seguridad y Salud laboral

Trabajo y salud son dos conceptos íntimamente interrelacionados. Unicaja considera la promoción de la seguridad y la salud laboral como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo, garantizando los mejores niveles de seguridad y salud en el trabajo, e informando y formando a todos los empleados de los riesgos existentes en sus puestos de trabajo y las medidas que pueden prevenirlos. Esta política se lleva a cabo por medio del Área de Administración y Relaciones Laborales, que establece con carácter anual un Plan de actuación en materia de seguridad y salud laboral cuyas medidas son implantadas progresivamente en dos áreas: técnico-preventiva y medicina del trabajo.

Orientados a la vigilancia de la salud, se realizan reconocimientos médicos gratuitos de carácter bienal para la totalidad de la plantilla, se complementan con campañas periódicas asociadas al cuidado de la salud de sus trabajadores.

La política de prevención implica el compromiso con la salud laboral y la minimización de los riesgos profesionales, así como una responsabilidad a todos los niveles para desarrollar el conjunto de ideas, actitudes, propósitos y medidas necesarias para evitar el daño. En cumplimiento de la ley vigente, Unicaja dispone de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, cuya auditoría externa ha sido realizada por Tüv Rheinland Group.

Durante el año 2008, Unicaja se ha sometido a un proceso de auditoría del funcionamiento del Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales, de conformidad con la actual norma OHSAS 18001:2007, en cuyo informe final se destaca la buena implicación de la Dirección, así como del resto del personal a todos los niveles y la buena disponibilidad de recursos, tanto humanos como de equipamiento e infraestructuras para desarrollar la actividad preventiva.

En el área de planificación preventiva las propuestas elaboradas son objeto de análisis y discusión con los representantes de los trabajadores en el seno del Comité de Prevención de Riesgos Laborales, del que emanan las iniciativas y acciones encaminadas a garantizar los niveles de salud y seguridad de todos los trabajadores, en cumplimiento de la legislación vigente (LA9). El Comité Intercentros de Seguridad y Salud está compuesto por doce miembros en representación de la totalidad de la plantilla, atendiendo a todos los aspectos de la prevención de riesgos laborales. (LA6)

Prácticas destacadas de gestión de la salud y seguridad laboral realizadas en 2008

- ▶ Campañas de promoción de la salud: Junto a las campañas divulgativas y preventivas que se vienen desarrollando habitualmente, se han arbitrado procedimientos de comunicación para la protección de la salud de las empleadas embarazadas o en situación de lactancia.
- ▶ Campaña anual de vacunación antigripal.
- ▶ Evaluación de 86 centros y lugares de trabajo.
- ▶ Implantación de Planes de Autoprotección de edificios singulares, mediante diferentes actuaciones en materia organizativa, técnica, formativa y de coordinación empresarial.
- ▶ Implementación de procedimientos de comunicación ante situaciones de atraco.
- ▶ Creación del portal de Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ Planificación Preventiva: En 2008 se materializaron 1.075 acciones correctoras derivadas de los riesgos detectados en evaluaciones de actuaciones y seguridad en el trabajo, ergonomía, higiene industrial y medicina en el trabajo, entre otras.
- ▶ Durante 2008, 108 empleados han recibido formación general y específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Además de las acciones formativas llevadas a cabo por los trabajadores sobre prevención de riesgos laborales, el Servicio Médico de la Entidad proporciona información y asesoramiento a los empleados que lo soliciten sobre medidas

preventivas para las diferentes enfermedades, desarrollo de hábitos saludables y mejora del estado de salud (LA8). Las actuaciones señaladas se completan con el programa de actividades llevadas a cabo por la Obra Social en beneficio de la comunidad que conforma el ámbito de actuación de Unicaja.

La accidentabilidad laboral en Unicaja es muy reducida, propia de las actividades de oficina, ejerciendo una influencia significativa las prácticas preventivas puestas en práctica, como muestra el hecho de que las jornadas perdidas por accidente laboral suponen sólo el 1 por mil de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia (accidentes por cada mil trabajadores) en 2008 en el 1,22% (LA7). Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 4,1% de las jornadas teóricas de 2008.

Formación

Para Unicaja la formación representa un compromiso con su equipo humano, siendo concebida, por tanto, como una inversión orientada a proporcionar respuestas a las necesidades mostradas por los clientes y a la cobertura de las expectativas individuales de todos los profesionales que trabajan en la Entidad con el fin de favorecer su crecimiento profesional y personal.

Las actividades formativas llevada a cabo por la Caja se definen y organizan mediante un plan anual coordinado por la Dirección de Recursos Humanos. La finalidad es facilitar el desarrollo profesional permanente y el aprovechamiento del conocimiento y del potencial individual, y colectivo de la plantilla, cuya profesionalidad es una de las principales fuentes de ventaja competitiva de Unicaja.

Los principios básicos que definen la configuración y la ejecución de la oferta formativa de Unicaja son dos:

Asegurar la calidad de la formación, encomendándola a los mejores especialistas, utilizando una metodología avanzada y adaptada a los objetivos de cada acción formativa

Capitalizar las mejores prácticas internas de Unicaja, difundiéndolas entre todos los profesionales

El Plan de Formación ejecutado en 2008, dentro de las Líneas Directrices marcadas por el Plan Trienal 2007-2009, se ha orientado hacia la mejora de la cualificación profesional del capital humano, sirviendo de soporte para el cumplimiento de los objetivos empresariales y sociales fijados por la Entidad. (LA11)

Estructura formativa de Unicaja



Formación Corporativa General: Denominador común mínimo de la plantilla de la Entidad.

Formación Asociada al Puesto de Trabajo: Formación necesaria y obligatoria, que permita el desempeño eficaz de las funciones de cada puesto de trabajo. Para ello, se han establecido itinerarios formativos asociados a cada puesto tipo.

Formación Corporativa Específica: Acciones formativas de carácter corporativo derivadas de necesidades específicas de formación.

Formación Voluntaria: A través de un catálogo abierto que permite al empleado diseñar su propio itinerario formativo y desarrollo profesional complementario.

Dentro de esta estructura, las principales novedades del Plan de Formación Anual 2008 han sido las siguientes:

- ▶ Definición de nuevos itinerarios formativos para la Red de Banca Minorista, orientados hacia la especialización y personalización de la formación.
- ▶ Mejora en las acciones formativas programadas para el personal de las Unidades de Apoyo al Negocio (UAN) y Unidades de Negocio Centralizado (UNC).
- ▶ Adopción del Sistema de Créditos Europeo como unidad de medición de las acciones formativas.

Con la aprobación del Plan Trienal 2007-2009 se ha avanzado en la especificación, el diseño y la implementación de acciones formativas precisas, tanto para el adecuado desempeño de los distintos roles definidos en la actividad de la Entidad como para integrar a los empleados en un plan formativo de mejora que fomente el desarrollo profesional individual.

Con la finalidad de ofrecer un asesoramiento financiero cualificado a los clientes se han realizado varias acciones formativas de calidad que responden a las exigencias marcadas por los crecientes requerimientos regulatorios. Entre ellas destacan las diferentes acciones formativas en materia de Asesoramiento Financiero (cursos de experto y certificación para los empleados que superen los estándares exigidos en las pruebas de oposiciones de promoción interna), sobre MiFID (siglas en inglés de la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros) y las acciones referidas a Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

Los medios de formación utilizados aúnan criterios de flexibilidad, eficacia y eficiencia, procurando ofrecer un régimen de flexibilidad horaria, la utilización de acciones formativas internas y externas y la combinación de formación presencial con formación a distancia y *e-learning* (a través de Formacentro), así como la metodología más idónea para el contenido que se imparte. La formación económica y financiera se refuerza con una creciente, y ya elevada, participación de formadores internos en todos los programas.

Formación: principales magnitudes (LA10)

	2008	2007
Inversión total (euros)	4.215.239	4.497.938
Inversión por empleado (euros)	897,2	925,3
Horas de formación	351.191	393.377
Horas promedio por empleado	73,1	80,9

La distribución de horas de formación es heterogénea entre los distintos niveles, ya que son diversas las necesidades formativas. Los empleados del grupo I con niveles de I a V han desarrollado una media de 62,1 horas de formación obligatoria y voluntaria, presenciales y *on line*, siendo el promedio de 75,8 horas para los empleados con niveles VI a XIII. El número medio de horas de formación recibidas por los empleados del grupo II durante el ejercicio 2008 fue de 5,3 horas.

Horas totales de formación por grupos y niveles de empleo

Grupo	Nivel	Horas totales
I	I a V	76.472
	VI a XIII	266.665
II	I a III	149
Personal becario y otros		7.906
Total		351.191

Unicaja ha utilizado las facilidades públicas establecidas para la formación de empleados, utilizando créditos a cuenta de la cotización por formación profesional, por un importe de 554.499 euros, percibidos en forma de deducción de la cuota empresarial a la Seguridad Social.

Desarrollo de la carrera profesional

La igualdad de oportunidades y la no discriminación son dos principios rectores de la política de Recursos Humanos y exigen transparencia y rigor en los procesos de selección y promoción.

La cobertura de las vacantes internas viene definida por criterios de igualdad, equidad y competencia para cada puesto. Las condiciones de acceso a las plazas de promoción interna se establecen en unas bases que garantizan la transparencia del proceso de selección. Se valoran, entre otros aspectos, los años de servicio, la experiencia en puestos de trabajo relacionados con la vacante, y los resultados obtenidos en las pruebas de idoneidad y conocimiento que se establezcan. El índice de rotación interna se situó en el 9,3%, medido como el número de personas que han cambiado de puesto de trabajo dentro de la Caja en relación con la plantilla estructural.

Se dispone de varios medios de recogida de candidaturas para cubrir las vacantes de personal externo. La página web ofrece la incorporación de los datos de personas interesadas a la base de datos para la selección de personal, y sus

CV se incorporan a un proceso de preselección en función de los perfiles formativos y los requerimientos específicos de cada puesto. Durante 2008 se han producido 750 procesos de selección de personal para la cobertura de puestos de trabajo muy diversos.

Procesos de selección de personal en 2008

Coyunturales	569
Estructurales	181
Total	750

El Plan Integral de Recursos Humanos ha estimulado la puesta en marcha de distintos Sistemas y Planes de Desarrollo de Carreras Profesionales para la red de oficinas y para las Unidades de Apoyo al Negocio, que son independientes de los previstos por el Convenio Colectivo y tienen por objeto facilitar la progresión profesional (LA11). El 99,8% de la plantilla es objeto de evaluación del desempeño (LA12) y, por otra parte, durante 2008 han participado en los Planes de Carrera 96 empleados, de los cuales 58 han pasado a ocupar puestos técnicos o de directivos de oficinas.

Para Unicaja es importante identificar sistemáticamente, y con independencia del puesto actual, a los profesionales que tienen mayor potencial de desarrollo, para lo que se ha desarrollado el denominado Banco de Talento.

Unicaja mantiene acuerdos de colaboración con diversas Universidades de las provincias que constituyen su ámbito de actuación, mediante los cuales graduados y alumnos de último curso de la Diplomatura en Ciencias Empresariales y de las Licenciaturas de Economía, de Administración de Empresas, de Ciencias Actariales y Financieras, y de Derecho pueden acceder a un complemento práctico de su formación teórica. El período de duración de las prácticas oscila entre 3 y 6 meses improrrogables dentro del mismo curso académico. Los alumnos en prácticas acogidos a este programa disponen de un tutor académico y de otro profesional, siendo el primero de ellos profesor de la Universidad correspondiente, y el segundo un profesional de la plantilla de Unicaja. Ambos tutores asignan las funciones a realizar por los alumnos, les prestan asistencia y evalúan su aprovechamiento. Durante 2008 tuvieron oportunidad de realizar prácticas en Unicaja 182 alumnos.

Prestaciones sociales

Las prestaciones o beneficios sociales ofrecidos por Unicaja a la plantilla estructural superan las legalmente establecidas e incluyen, entre otras, excedencia por cuidado de hijos, excedencia voluntaria, excedencia forzosa, fondo común de quebranto de moneda, tarjetas de pago con condiciones especiales, préstamos hipotecarios y personales a tipos reducidos, préstamos y anticipos salariales y sociales, puesta a disposición de residencias de verano, seguro de vida, seguro de vida colectivo complementario, ayudas por nupcialidad, natalidad, estudios de empleados e hijos y guardería.

En 2008 se han concedido 864 préstamos “de convenio” (anticipos sociales, préstamos sociales y convenio vivienda fijados en el Convenio Colectivo) por un importe de 41,1 millones de euros. Se han aprobado también 924 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 22,3 millones de euros. (LA3)

Unicaja dispone también de un plan de pensiones externo de aportación definida, con un valor razonable de 138,0 millones de euros también a final de ejercicio. En 2008 se efectuó una dotación de 9,7 millones de euros para el plan de pensiones de los empleados. (EC3)

II.4. Proveedores

Política de compras y criterios de selección de proveedores

En la selección y mantenimiento de proveedores se toman en consideración algunos aspectos relacionados con la Responsabilidad Social, tales como el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, haciendo hincapié en los relativos a la conducta y la acción en materia de derechos humanos, trabajo de menores y lucha contra la corrupción. La totalidad de los proveedores deben enviar una declaración firmada de que la contratación de sus trabajadores se realiza respetando la legislación laboral vigente, además de una declaración del cumplimiento de principios sociales y ambientales coincidentes con los que promueve la iniciativa “Pacto Mundial” de Naciones Unidas. (HR2)

Unicaja ha normalizado los procesos de compras, al igual que se ha hecho con otros procesos operativos. El departamento responsable, siguiendo las directrices del Comité de Compras, ha generado un Manual que se actualiza anualmente y que articula los procedimientos de negociación, contratación y pago a proveedores. Se regulan, en definitiva, todos los aspectos relativos a las compras, incluyendo los siguientes extremos:

Determinación del sistema de gestión, mediante la delimitación de la división de funciones, responsabilidades y distintos niveles de control

Definición de las normas de delegación, autorización y gestión del gasto o de la inversión

Regulación de las relaciones y comunicaciones entre todos los interlocutores externos e internos de la Caja

Adaptación, de forma permanente, al cumplimiento de la normativa sobre preservación y mantenimiento del Medio Ambiente.

Exigencia a los proveedores del cumplimiento de la normativa laboral, fiscal y de prevención de riesgos laborales.

El análisis y selección de proveedores y la evaluación de la calidad del servicio prestado se realizan por centros gestores especializados, según el tipo y la complejidad del producto o servicio objeto de contratación. Estos centros informan periódicamente a los centros de dependencia superior sobre los resultados de su actuación.

La calidad de los productos y servicios suministrados y la solvencia financiera de los proveedores son objeto de un proceso de evaluación continuado. Con motivo de la renovación periódica de los contratos más relevantes, de la evaluación continua de alternativas, y de la realización de controles de calidad, se mantiene un contacto permanente con los proveedores. Constituye un compromiso de Unicaja la consolidación y ampliación de las relaciones que mantiene con ellos, profundizando en los mecanismos formales de evaluación de la calidad del servicio y del grado de satisfacción. Adicionalmente, se está procediendo a la aplicación del modelo CMMI (*Capability Maturity Model Integrated*) para la Gestión de Acuerdos con Proveedores. (SUP1)

En la política de compras se adopta progresivamente la exigencia de que los proveedores adopten medidas específicas que contribuyan a la preservación del Medio Ambiente, así como la garantía de no utilización de trabajadores en condiciones contrarias a los Derechos Humanos. Asimismo, se viene reforzando la aplicación del criterio de no adquirir productos en cuya fabricación se haya producido algún tipo de discriminación o violación de los derechos humanos. (HR2, SUP1)

El importe total de los bienes y servicios adquiridos por Unicaja en 2008 ascendió a 193,0 millones de euros, mostrando la tabla siguiente los principales proveedores y el porcentaje que suponen individualmente respecto a la facturación total. La totalidad de los proveedores dispone de una sede operativa en España y, en particular, se acude a proveedores locales en el ámbito de actuación de la Caja, siempre que ello es posible. (EC6)

Proveedores con facturación superior a 1.500.000 euros

Proveedor	Porcentaje sobre el total
Gestión de Actividades y Servicios Empresariales, S.A. (GDA)	5,52
Telefónica Data España, S.A.U.	4,75
International Business Machines, S.A.E. (IBM)	4,13
Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)	3,13
Select. RR.HH. Empresa de Trabajo Temporal	2,65
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.	2,58
Ingeniería e Integración Avanzada, S.A. (Ingenia)	4,49
Loomis Spain, S.A.U.	2,45
Servicios de Mantenimiento y Limpiezas Castor, S.L.	2,33
Informática El Corte Inglés, S.A.	1,80
Clima Heat S.L.	1,53
Arquitecto Técnico y Obras S.L.	1,50
Mobiliario Mogar, S.L.	1,32
S.Y.C., Sistemas Automáticos, S.L.	1,31
Endesa Distribución Eléctrica S.L.	1,29
Limpiezas Olmedo, S.L.	1,28
Marketing Europa Consultores, S.L.	1,28
Edificios y Contratas Málaga S.A.	1,25
NCR España, S.L.	0,96
Pedregasol, S.L.	0,95
Gaocon, S.L.	0,94
Informática El Corte Inglés, S.A.	0,90
Viajes El Corte Ingles, S.A.	0,87
El Corte Inglés, S. A.	0,85
Marve, S.A.	0,82
Endesa Energía S.A. Unipersonal	0,80
Subtotal Mayores Proveedores	53,26
Subtotal Resto de Proveedores	46,74
Total	100,00

Uno de los elementos clave del compromiso de Unicaja con sus proveedores es la atención rigurosa a los pagos y condiciones acordadas en el contrato, sin que se hayan producido incidencias al respecto en 2008. Las condiciones de pago son negociadas de forma individualizada con cada uno de los proveedores. Por otra parte, internamente y de forma periódica, determinadas Unidades realizan encuestas del grado de satisfacción de sus proveedores, siendo la valoración que éstos efectúan muy satisfactoria. (SUP2)

II.5. Sociedad

Los principios de actuación de Unicaja animan a la pertenencia a instituciones sectoriales o profesionales relacionadas con la actividad financiera, así como a la integración en asociaciones para la promoción de la actividad económica, ya sean de carácter internacional, nacional, regional, provincial o local.

La participación puede formalizarse de tres formas diferentes: adhesión a pactos o declaraciones internacionales y códigos de conducta de amplia aceptación en el ámbito empresarial y/o financiero; integración en redes sectoriales y grupos de trabajo especializados; y establecimiento de convenios de colaboración institucional que facilitan la articulación con las principales partes interesadas. (4.12)

Principales asociaciones y organizaciones de las que Unicaja forma parte o colabora (4.13)

Sectoriales y profesionales

Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)
 Federación Andaluza de Cajas de Ahorros (FACA)
 Grupo Europeo de Cajas de Ahorros
 Asociación Mundial de Cajas de Ahorros
 Asociación Internacional de Entidades de Crédito Prendario
 Asociación Hipotecaria Española
 Asociación de Mercados Financieros
 Instituto de Auditores Internos
 Club de Gestión de Riesgos de España
 Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
 Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras
 Foro PPP Infraestructuras

Académicas

Academia de Ciencias Sociales y Medio Ambiente de Andalucía
 Escuela Superior de Estudios de Empresa (ESESA)
 Centro Asociado de la UNED en Almería
 Centro Asociado de la UNED en Málaga
 Instituto de Empresa
 Consejo Rector Consorcio Centro de Ciencia Principia
 Estación Biológica de Doñana
 Colegio Mayor San Juan Evangelista (Madrid) y Colegio Mayor Arunda (Málaga)

Foros y Fundaciones

Museo Picasso de Málaga
 Casa Museo Picasso de Málaga
 Fundación Tecnotur (Centro Tecnológico del Turismo)
 Nueva Economía Forum
 Fundación María Zambrano
 Fundación Doñana
 Fundación Tres Culturas del Mediterráneo

Continúa en la página siguiente ▶

◀ Viene de la página anterior

Fundación Imabis

Fundación Ayuda contra la Drogadicción

Fundación Gypaetus

Fundación Málaga

Fundación Federico Joly

Fundación Escuelas San Francisco Javier

Desarrollo territorial y económico

Analistas Económicos de Andalucía

Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía

Asociación Observatorio Económico de Andalucía

Fundación para la Promoción y Desarrollo del Olivar y del Aceite

Fundación Bahía de Cádiz CEEI

Fundación Centro de Investigación y Estudios de Desarrollo Económico y Social de Málaga (CIEDES)

Comisión para la elaboración del Programa de Actuaciones Estratégicas para la provincia de Málaga (MADECA)

Club Málaga Valle e-27

Consejo Asesor del Foro Económico "Málaga, Capital Económica de Andalucía"

Asociación Empresarial de la Provincia de Almería

Patronato Provincial de Turismo Costa del Sol

Patronato Municipal de Turismo de Almería

Fundación para la Investigación Agraria en la Provincia de Almería (F.I.A.P.A.)

Fundación Bahía Almeriport (promoción del Puerto de Almería)

Asociación Gadesport (promoción del Puerto de la Bahía de Cádiz)

Asociación Promoción Turística de la Axarquía

Asociación para la Promoción Económica y el Desarrollo Rural Alpujarra-Sierra Nevada

Costa Networking Andalucía S.L.

Centro de Iniciativas Turísticas de Marbella

Otras instituciones sociales, escolares y deportivas

Club Baloncesto Málaga S.A.D.

Club Voleibol Almería

Sociedad Deportiva Unicaja

Patronato Municipal de Escuelas Infantiles de Almería

Escuela Familiar Agraria Campomar

Biblioteca Comarcal de Antequera

Guardería Infantil y Pistas Deportivas del Alquíán

Centro Social Nuestra Señora del Carmen del Alquíán

Club Tercera Edad de Roquetas

Reconocimientos de la sociedad (2.10)

La implicación de Unicaja en actividades promovidas por la sociedad o dirigidas a ella ha sido objeto de recepción, en 2008, de varios reconocimientos, entre los cuales cabe destacar los siguientes:

- ▶ Entidad líder en nivel de satisfacción del cliente del canal de Internet de CECA.
- ▶ Integrante del Ranking Merco de Principales Entidades Financieras Españolas.

Los principales reconocimientos recibidos por la Obra Social de Unicaja en 2008 han sido:

- ▶ Premio Revista “Actualidad Económica”, categoría Cultura y Tiempo Libre, por la labor en defensa del patrimonio cultural.
- ▶ Premio Epsilon de Central Ciudadana, Delegación de Andalucía, por la contribución en favor de los ciudadanos de Málaga.

II.6. Medio Ambiente

Enfoque de gestión ambiental

La actividad financiera, dado que tiene la naturaleza de actividad de oficina, no ocasiona un impacto directo significativo sobre el Medio Ambiente, ya fuere por el consumo de materias primas, energía o agua, o por la generación de residuos. Incluso el consumo de papel suele ser relativamente moderado en relación con el volumen de operaciones y número de clientes.

Éstas son las circunstancias de Unicaja, lo que no impide mantener un firme compromiso de minimización de las posibles afecciones ambientales que pudiera causar la realización de cualquiera de sus actividades. Esto se materializa, por ejemplo, en la valoración del comportamiento ambiental en la selección de proveedores, en la recuperación de materiales susceptibles de ser reutilizados, ya sean elementos de inmovilizado –equipos informáticos-, papel o consumibles informáticos y también en las medidas adoptadas para reducir el consumo de energía.

Sin perjuicio de estas actuaciones directas, la contribución más eficaz es la financiación de inversiones beneficiosas para el medio ambiente, como las realizadas en generación de energía renovable e industrias asociadas.

Materias primas y auxiliares (EN1)

El papel es la única materia de cuyo consumo pudiera derivarse un impacto apreciable. Para reducirlo se utiliza papel ecológico libre de cloro y se contiene su consumo mediante una intensa aplicación de las tecnologías de la información.

En este ámbito es destacable la accesibilidad a servicios, información y operaciones a través de la web; la transmisión de información interna y externa mediante el correo electrónico, y las facilidades de envío de mensajes a teléfonos móviles. Asimismo, se ha suspendido la emisión de las nóminas de empleados y certificados fiscales en papel, sustituidos por el servicio de consulta de nóminas on-line a través del Portal del Empleado.

Consumo de papel*

(kilogramos)

	2008	2007
Consumo de papel	412.841	400.000
Consumo promedio de papel por empleado*	86,0	82,3
Consumo promedio de papel por cliente	0,19	0,19

* 150 gramos equivalen a 25 hojas A4 convencionales (80 gr/m²)**Consumo de tóner y de cintas de impresión**

(unidades)

	2008	2007
Tóner de impresoras	4.915	4.655
Tóner de fax	87	86
Cartuchos <i>in-jet</i>	120	193
Cintas impresoras, cajeros y sumadoras	14.554	16.482
TOTAL	19.676	21.416
Unidades por cada 1.000 clientes	9,4	10,1

Energía (EN3, EN4)**Consumo de energía eléctrica**

	2008	2007
Total	28.881 MWh (103.970 GJ)	26.707 MWh (96.145 GJ)
Consumo por empleado* (kWh/empleado/año)	6.014	5.494
Consumo por empleado y hora de trabajo (1.700 horas / año)	3,53 Vatios	3,23 Vatios

Consumo indirecto estimado de energía primaria*. (Gigajulios)

Gas natural	Carbón	Nuclear	Hidroeléctrica	Eólica	Biomasa y residuos	Productos petrolíferos	Fotovoltaica
25.265	32.023	26.720	4.367	4.367	2.807	8.318	104

*A partir del consumo eléctrico de Unicaja en 2008, utilizando la distribución de energía primaria para generación de energía eléctrica en España en 2007.

Fuentes: Red Eléctrica de España (REE) y Secretaría General de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Actuaciones para el ahorro de energía (EN5, EN7)

Domótica: Incorporación, desde 2002, de sistemas de control a distancia y programación horaria en las nuevas oficinas abiertas y en las reformadas. El 64% de las oficinas de la Caja disponen de este sistema.

Iluminación: Utilización de lámparas y equipos de iluminación de bajo consumo e incorporación de reactancias electrónicas.

Climatización: Incorporación de equipos con alto factor de eficiencia (sistemas VRV Inverter).

Fuentes renovables de energía: Puesta en marcha de varios proyectos para el aprovechamiento fotovoltaico y solar térmico. En 2007 se realizó el proyecto de huerto solar en la azotea del edificio que alberga el Centro de Proceso de Datos de Unicaja y el proyecto de viabilidad de la incorporación de energía fotovoltaica en los rótulos luminosos.

Agua (EN8)

El volumen de agua consumido es muy modesto en relación con la dimensión empresarial, el número de empleados y el número de establecimientos de la red comercial, dado el mencionado carácter típico de las actividades de oficina. No obstante, se vienen adoptando diversas prácticas favorables a la reducción del consumo en el ámbito de actuación de la Caja.

Consumo de agua (m³)

	2008	2007
Centros de la Red Operativa (estimación)	36.432	36.184
Edificios Servicios Centrales (real)	13.938	14.454
Total	50.370	50.638
Consumo de agua por empleado y día (260 días laborables). Litros.	40,3	40,0

Actuaciones para el ahorro de agua

Sistemas de climatización: Eliminación de todas las torres de recuperación por agua, sustituyéndolas por bombas de calor (sistemas aire/aire).

Suministro: Utilización de cisternas de doble descarga e incorporación de boquillas difusoras de aire en los grifos. Revisión periódica de las instalaciones para controlar posibles fugas, tanto en red, como en aparatos y sanitarios.

Emisiones y residuos

(EN16, EN17, EN19, EN22)

Emisiones indirectas de CO₂ (Tm)

	2008	2007
Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo	11.278	11.014
Viajes de negocios	102	100
Consumo de electricidad	11.387	10.531
Total	22.662	21.645

Metodología: GHG Protocol Corporate Accounting Standard. WBCSD y WRI

Toneladas de CO₂ emitidas en los desplazamientos al centro de trabajo por empleado y año

2,35

2,35

La generación de residuos, aparte de papel usado y consumibles informáticos, es muy poco significativa en Unicaja, por lo que no ha sido cuantificada con precisión. No obstante, los residuos generados (sistemas de alimentación ininterrumpida, baterías, pilas, lámparas fluorescentes y filtros de equipos de aire acondicionado, etc.) son gestionados según la normativa vigente, siendo retirados por una empresa autorizada, normalmente durante las operaciones de mantenimiento. Sí se dispone de una estimación fiable sobre la cifra de tubos fluorescentes agotados y sustituidos, que ha ascendido a 17.251 unidades en 2008 (16.080 en 2007).

***Iniciativas favorecedoras de la
reducción del impacto ambiental
de las actividades***

Detección de incendios

- ▶ Sustitución de los sensores iónicos (radioactivos) por ópticos.
- ▶ Retirada del gas halón de todas las instalaciones y sustitución por gas inocuo para la capa de ozono HFC 23. (EN19)

Climatización

Sustitución paulatina de equipos con circuito de gas R-22, en la forma prescrita en el protocolo de Kyoto (EN19). Desde 2002, tanto en reformas de oficinas como en nuevos centros se están incorporando sistemas de climatización dotados de circuito de gas ecológico tipo R-407-c y R-410-a.

La mayoría de los edificios singulares de la Entidad (Eurocom, Acera de la Marina, Sede Central, Sedes Operativas de Almería, Jaén y Madrid, Centro de Proceso de Datos y Palacete de Jerez) están sometidos a un proceso de modernización de sus sistemas de climatización, en los que se está incorporando gas ecológico.

El 55% de las instalaciones de climatización de Unicaja disponen de gas ecológico.

Anexo. Metodología



Anexo. Metodología

Cálculo de las emisiones indirectas de CO₂

El cálculo de las emisiones se basa en la metodología y principios el *Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard* y en las herramientas de cálculo correspondientes a “actividades de oficina” y “emisiones procedentes de combustión móvil (transporte)”, desarrollados por *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* y *World Resources Institute (WRI)*.

1. Consumo de electricidad

Las emisiones indirectas de CO₂ producidas por el consumo de electricidad se han calculado según el último factor de emisión publicado por GHG Protocol, correspondiente a España y al año 2005 - 394,298 gramos CO₂/ kWh-. (Fuente: International Energy Agency -“CO₂ Emissions from Fuel Combustion. ed. 2007”).

2. Traslados al centro de trabajo

Para el cálculo de las emisiones de CO₂ producidas por el desplazamiento de los empleados al centro de trabajo se han utilizado las pautas de comportamiento de una muestra representativa de empleados estudiada en 2005 y se ha ajustado con las variaciones habidas en la plantilla en estos tres últimos años, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- ▶ **Combustible:** El 64% de los vehículos de la muestra es diesel y el 36% es gasolina, y los factores de emisión utilizados son 2,68 kg de CO₂/ litro y 2,34 kg de CO₂/ litro, respectivamente.
- ▶ **Tamaño de vehículo:** grande, 8,5%; mediano 79,9% y pequeño 11,6%.
- ▶ **Trayectos recorridos:** 2 traslados (ida/vuelta) al día durante cinco días a la semana.
- ▶ **Distancia al trabajo:** Según los recorridos proporcionados por la encuesta.

3. Viajes de negocio

Los factores de emisión utilizados son los siguientes:

Avión: Distancia media: 0,13 kg de CO₂/ pasajero y kilómetro.

Tren: 0,10 kg CO₂/ pasajero y kilómetro.

Estudio sobre el consumo de agua en los centros de trabajo

Este cálculo se realiza sobre el consumo de agua potable contabilizada a través de los contadores de las empresas comercializadoras de agua asignadas por los diferentes municipios. Los consumos reflejados incluyen, tanto el agua sanitaria (lavabos, wc, pilones,...), como la utilizada para atender las tareas de limpieza y mantenimiento de los diferentes centros y edificios.

1. Edificios Centrales: Dato real, a partir de la lectura directa de contadores.
Consumo total anual en edificios: 13.938 m³.

2. Red operativa y comercial: Estimación a partir de una media ponderada, calculada sobre el consumo real de 50 centros de diferentes dimensiones, y extrapolación al total de centros operativos (sucursales, ventanillas, desplazadas y Direcciones de Área).

Consumo medio mensual por centro operativo: 3,04 m³.

Numero de centros operativos: 987.

Consumo total anual en centros operativos: 36.432 m³.

Estudio sobre el consumo de energía eléctrica en los centros de trabajo

Unicaja cuenta con 37 empresas suministradoras de energía eléctrica, si bien Endesa es el proveedor mayoritario, al prestar el 93,0% del servicio de suministro. Endesa ha informado que su suministro ha sido de 26.709 MWh, lo que extrapolado al consumo total da lugar a 28.881 MWh.

Dicha estimación ha sido contrastada a partir de información contable, que refleja un gasto de 4.400.981 euros. Se considera que el 9% del importe del recibo corresponde a conceptos fijos independientes del consumo y el 91% restante al consumo efectivo, y que el precio medio de la energía contratada es de 0,14 euros/kWh. De esta forma, el consumo eléctrico estimado asciende a 28.607 MWh ($4.400.981 \times 0,91 / 0,14$), valor muy similar al obtenido mediante la aplicación de la metodología anterior.

Consumo de tubos fluorescentes

La estimación se ha realizado considerando los tubos/m² necesarios para obtener la iluminación requerida en espacios de oficina, almacén, archivo y aparcamientos; la distribución de la superficie de los inmuebles de Unicaja; la vida media de los tubos homologados en condiciones de trabajo; y las horas de iluminación artificial anuales.

- **Iluminación:** 500 lux en oficinas (plano de mesa) y 200 lux en archivos, aparcamientos y zonas asimilables. Se requieren 0,72 y 0,29 tubos/m², respectivamente.

- ▶ **Superficies de Inmuebles:** Red de oficinas, 184.764 m²; Servicios Centrales 63.929 m²; Almacenes y archivos, 11.724 m². Se considera que las dos primeras, las zonas de trabajo, ocupan el 42% de la superficie, y los archivos y asimilables, el 58% restante.
- ▶ **Vida media:** 15.000 horas en condiciones ideales, según datos del fabricante. Se consideran 12.000 horas en condiciones reales de trabajo.
- ▶ **Horas de funcionamiento:** Zonas de trabajo: 8 horas diarias durante 260 días al año, 2.080 horas al año. Archivos, aparcamientos de la red y otros: 4 horas diarias durante el mismo número de días, 1.040 horas al año.
- ▶ **Resultado (tubos gastados al año):** 17.251 unidades.

Estimación del dividendo social

La metodología de cálculo utilizada ha sido la propuesta en: Valle, Victorio (2004): "El dividendo social de las Cajas de Ahorros españolas", Papeles de Economía Española, nº 100 (2), págs. 281-305.

GLOSARIO

Comisión de Control: Órgano de Gobierno de las Cajas de Ahorros, que tiene por objeto cuidar de que la gestión del Consejo de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera. Este Órgano de Gobierno no existe en otras entidades de crédito de base societaria.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV): Organismo creado por la Ley 24/1988, del Mercado de Valores. La CNMV es la encargada de la supervisión e inspección de los mercados de valores españoles y de la actividad de cuantos intervienen en los mismos.

Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA): Constituida en 1928 con el objetivo de aunar los esfuerzos de sus integrantes y actuar como organismo de representación en distintos foros. En la actualidad, integrada por 45 Cajas de Ahorros Españolas, está considerada como una entidad de crédito sin ninguna limitación específica. La CECA presta a las Cajas de Ahorros un doble apoyo: por una parte, como asociación, y por otra, como suministrador de servicios especializados.

Deber de declaración del riesgo: Es un deber precontractual por el que el tomador está obligado a notificar al asegurador todas las circunstancias que conozca que puedan influir en la valoración del riesgo asegurado. Su incumplimiento puede conllevar la anulabilidad del contrato o que el asegurador quede liberado de la obligación del pago de la indemnización.

Gases de efecto invernadero: Compuestos gaseosos de origen natural o antropogénico presentes en la atmósfera que producen un recalentamiento de la tierra. Entre ellos se encuentran el dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4), óxido nitroso (N_2O), compuestos perfluorocarbonados (PFC), compuestos hidrofluorocarbonados (HFC) y hexafluoruro de azufre (SF_6). Su control está siendo llevado a cabo mediante el Protocolo de Kyoto.

Global Reporting Initiative (GRI): Organización constituida en 1997 como una iniciativa conjunta de la organización no gubernamental estadounidense CERES (*Coalition for Environmentally Responsible Economies*) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el objetivo fundamental de establecer un marco, aplicado globalmente, para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En esta dirección, ha elaborado una serie de directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que deseen informar sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades.

Indisputabilidad de la póliza: Característica de las pólizas de seguro de vida según la cual, en caso de inexactitud en la declaración del tomador que influya en la valoración del riesgo, el asegurador no puede impugnar el contrato una vez haya transcurrido un año desde su celebración. La indisputabilidad de la

póliza no es admitida cuando se demuestra que ha existido dolo o mala fe por parte del Tomador.

Indicador GRI: Variable o medida, cualitativa o cuantitativa, a través de la cual se puede medir el comportamiento, actuación o desempeño económico, social o ambiental de la organización. Se puede distinguir entre los indicadores centrales, que son aquéllos que tienen más relevancia para la mayoría de las organizaciones informantes y partes interesadas, y se los considera materiales, a menos que, sobre la base de los Principios de elaboración de memorias GRI, se estime lo contrario. Por su parte, los indicadores adicionales son aquéllos identificados en la Guía GRI que representan prácticas emergentes o que tratan aspectos que pueden ser materiales para determinadas organizaciones, pero que generalmente no lo son para la mayoría de ellas.

Margen Bruto: Hace referencia a los ingresos netos generados por la Entidad sin considerar costes no financieros. Incluye, además de los ingresos y costes del margen de intermediación, los procedentes de servicios y garantías prestadas, los obtenidos por diferencias de cambio de divisas y de arbitraje en operaciones a plazo.

Margen de Intereses: Representa el resultado derivado de la actividad consistente en tomar fondos de las unidades de gasto con capacidad de financiación y conceder con ellos préstamos a las unidades con necesidad de financiación.

Obra Social: Fondo para obra social procedente de beneficios no aplicados a reservas, y que constituye la particular naturaleza de las Cajas de Ahorros, prestando un especial apoyo socioeconómico a sus respectivas zonas de actuación.

Partes interesadas (Stakeholders): Individuos o colectivos que tienen expectativas sobre el comportamiento de una organización y pueden ser afectados por las políticas, decisiones y actividades de la misma. También denominados “grupos de interés”. Entre ellos se pueden incluir accionistas, clientes, proveedores, empleados, ONGs y Administración Pública, entre otros.

Patrimonio Neto: Diferencia entre el activo total y el pasivo exigible. Esta masa patrimonial incluye capital, reservas, beneficios no repartidos, subvenciones y resultados de ejercicios anteriores.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

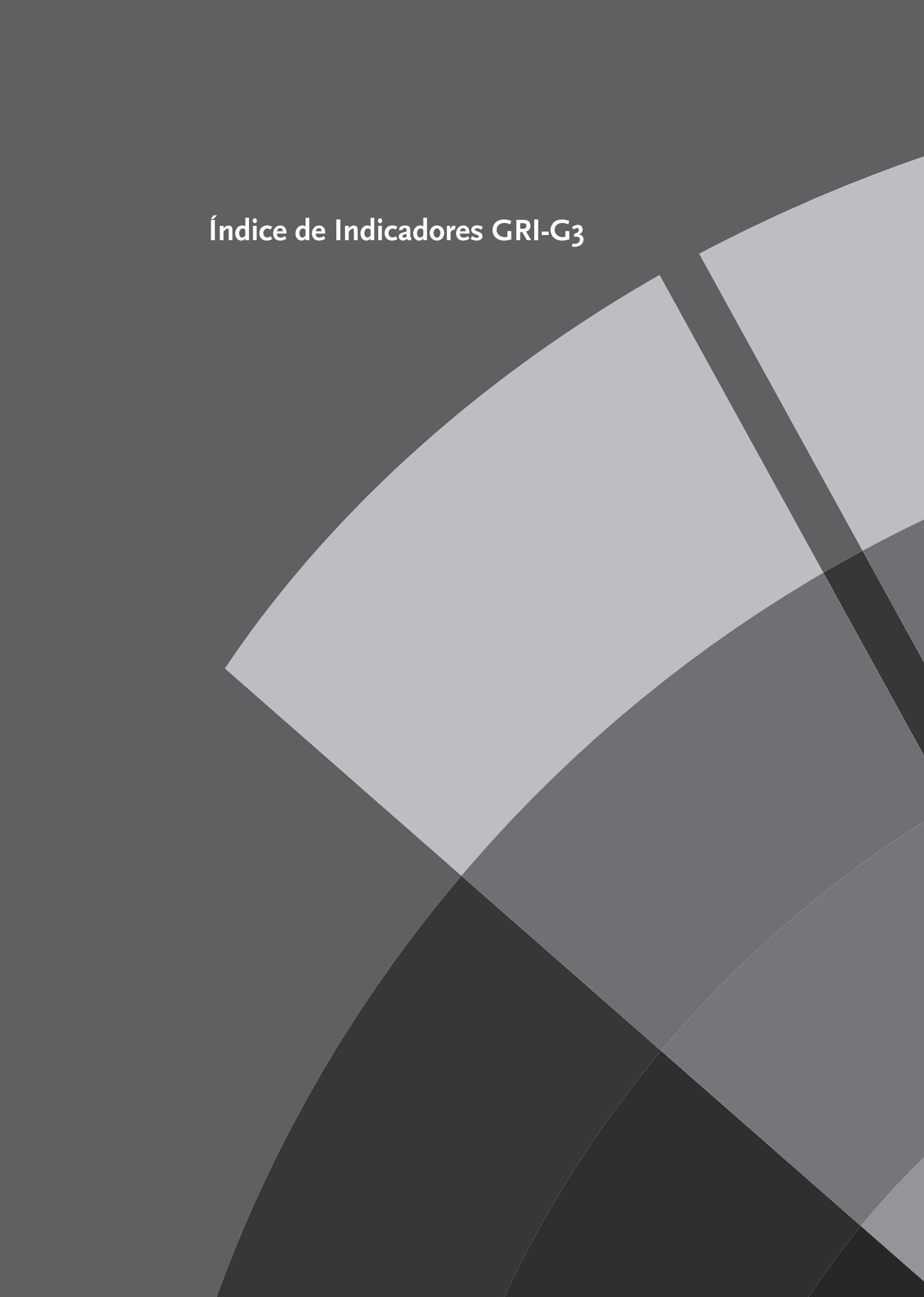
Resultado de las actividades de explotación: Recoge los ingresos netos derivados del negocio típico deducidos los gastos operativos necesarios para la explotación del negocio bancario (personal, generales, tributos y amortizaciones).

Valor añadido: Aumento de riqueza generada por la actividad de una empresa en el período considerado, la cual se mide por la diferencia entre el valor de

la producción de bienes y servicios y el valor de compra de las adquisiciones exteriores, siendo posteriormente distribuida a los empleados, prestamistas, accionistas, Estado y autofinanciación de la entidad.

Para más información puede consultar el glosario de terminología financiera disponible en el portal web www.edufinet.com.

Índice de Indicadores GRI-G3



Índice de Indicadores GRI-G3

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3 (3.12)

	<u>Páginas</u>
1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1 Declaración del máximo responsable de la organización.	11
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	11
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1 Nombre de la organización.	27
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	28
2.3 Estructura operativa de la organización.	42
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	27
2.5 Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas.	84
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	27
2.7 Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes).	84
2.8 Dimensiones de la organización informante.	45
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria (tamaño, estructura y propiedad de la organización).	n.a.
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	106
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
Perfil de la Memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	17
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	17
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	17
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	18
Alcance y cobertura de la Memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	17
3.6 Cobertura de la memoria (países, filiales, instalaciones arrendadas, etc.).	17
3.7 Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	17
3.8 Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc., que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y entre organizaciones.	17
3.9 Técnicas de medición de datos para la elaboración de los indicadores. Motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores de GRI, o discrepancias con los mismos.	17
3.10 Descripción del efecto de la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores.	17
3.11 Cambios significativos respecto a periodos anteriores sobre el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	17
Índice de contenido GRI	
3.12 Tabla con la localización de los contenidos básicos en la memoria.	121
Verificación	
3.13 Política y prácticas sobre la verificación externa de la memoria. Relación entre la organización informante y el verificador.	18
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	
Gobierno	
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	64
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo y su función dentro de la dirección de la organización.	69
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	69
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	69

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

		Páginas
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización (incluidos desempeño social y ambiental).	94
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	70
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	70
4.8	Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social de la organización.	21
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social de la organización. Cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	72,73
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	73
	Compromisos con iniciativas externas	
4.11	Aplicación del principio o enfoque de precaución establecido en los Principios de Río.	n.a.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	105
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización y grado de implicación.	105
	Participación de las partes interesadas	
4.14	Relación de las partes interesadas de la organización.	81
4.15	Procedimiento para la identificación y selección de las partes interesadas de la organización.	81
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de las partes interesadas y frecuencia de participación.	82,88,95
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de las partes interesadas y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	n.a.
	DIMENSIÓN ECONÓMICA	
	Enfoque de gestión económico-financiera	
	Desempeño económico	
P	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, ingresos y costes de explotación, retribución a empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos.	48
P	EC2 Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades de las actividades de la organización debidos al cambio climático.	39
P	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	102
P	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	49
	Presencia en el mercado	
A	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	94
P	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	103
P	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	91
	Impactos económicos indirectos	
P	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	51
A	EC9 Descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	50

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

DIMENSIÓN AMBIENTAL		Páginas
Enfoque de gestión ambiental		
Materiales		
P	EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.	107
P	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	n.a.
Energía		
P	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	108
P	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	108
A	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	108
A	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	n.a.
A	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	108
Agua		
P	EN8 Captación total de agua por fuentes.	109
A	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	n.a.
A	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	n.a.
Biodiversidad		
P	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	n.a.
P	EN12 Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	n.a.
A	EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	n.a.
A	EN14 Estrategias implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	61
A	EN15 Número de especies en peligro de extinción (incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales) cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización.	n.a.
Emisiones, vertidos y residuos		
P	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	109
P	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	109
A	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	n.a.
P	EN19 Emisiones de sustancias reductoras de la capa de ozono, en peso.	109,110, 119
P	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	n.a.
P	EN21 Vertido de aguas residuales, según naturaleza y destino.	n.a.
P	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y gestión de tratamiento.	109
P	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	n.a.
A	EN24 Peso de residuos peligrosos transportados o tratados (Convenio de Basilea).	n.a.
A	EN25 Recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	n.a.
Productos y servicios		
P	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción del impacto.	n.a.
P	EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus embalajes recuperados al final de su vida útil.	n.a.
Cumplimiento normativo		
P	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	n.a.

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

		<u>Páginas</u>
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Transporte		
P	EN29 Impactos ambientales del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados, así como del transporte de personal.	n.a.
General		
A	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	n.a.
DIMENSIÓN SOCIAL		
Enfoque de gestión de las prácticas laborales		
Empleo		
P	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	90,91
P	LA2 Número total de empleados y rotación media, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	90
A	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	102
Relaciones empresa/trabajadores		
P	LA4 Porcentaje de empleados incluidos en convenio colectivo.	94
P	LA5 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.	95
Salud y seguridad en el trabajo		
A	LA6 Porcentaje de empleados representados en comités de seguridad y salud.	97
P	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	98
P	LA8 Programas de educación, formación y prevención de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	98
A	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	97
Formación y educación		
P	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	100
A	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y desarrollo de las carreras profesionales de los empleados.	98,101
A	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	101
Diversidad e igualdad de oportunidades		
P	LA13 Composición de los Órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	92
P	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	92
Enfoque de gestión de los derechos humanos		
Prácticas de inversión y abastecimiento		
P	HR1 Porcentaje y número total de inversiones que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis.	n.a.
P	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	102
A	HR3 Horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de derechos humanos.	n.a.
No discriminación		
P	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	n.a.
Libertad de asociación y convenios colectivos		
P	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	95

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

		Páginas
DIMENSIÓN SOCIAL		
Explotación infantil		
P	HR6 Actividades con riesgo de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	n.a.
Trabajos forzados		
P	HR7 Operaciones con riesgo de trabajo forzoso o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	n.a.
Prácticas de seguridad		
A	HR8 Porcentaje del personal de seguridad formado en materia de derechos humanos.	n.a.
Derechos de los indígenas		
A	HR9 Número de incidentes relacionados con la violación de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	n.a.
Enfoque de gestión de las relaciones con la sociedad		
Comunidad		
P	SO1 Gestión de los impactos sobre las comunidades afectadas por la actividad.	n.a.
Corrupción		
p	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	78
P	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	77
P	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	77
Política Pública		
P	SO5 Posición en las políticas públicas y actividades de <i>lobbying</i> .	n.a.
A	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	79
Comportamiento de competencia desleal		
A	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	79
Cumplimiento normativo		
P	SO8 Valor monetario de sanciones, multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	n.a.
Enfoque de gestión de la responsabilidad del producto		
Salud y seguridad del cliente		
P	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios, en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad del cliente, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación.	86
A	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud.	86
Etiquetado de productos y servicios		
P	PR3 Información sobre los productos y servicios requeridos según normativa.	87
A	PR4 Número total de incumplimientos de la norma y códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	87
A	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	88
Comunicaciones de marketing		
p	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	87
A	PR7 Número de incidentes por incumplimiento de las normativas sobre marketing y publicidad.	87
Privacidad del cliente		
A	PR8 Número de reclamaciones con respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.	86
Cumplimiento normativo		
p	PR9 Coste de las multas por incumplimiento de la normativa relacionada con el suministro y uso de productos y servicios de la organización.	87

Información sobre los enfoques de gestión	Epígrafes	Páginas
Dimensión económico-financiera	Enfoque de gestión económico-financiera e impactos económicos indirectos de Unicaja	50
	Política de compras y criterios de selección de proveedores	102
Dimensión ambiental	Enfoque de gestión ambiental	107
Dimensión social: prácticas laborales	Enfoque de gestión: Política de Responsabilidad Social en el seno de la política de Recursos Humanos	89
Dimensión social: derechos humanos	Relaciones empresa / trabajadores	94
	Política de compras y criterios de selección de proveedores	102
Dimensión social: relaciones con la sociedad	Prevención de prácticas no éticas	77
	Enfoque de gestión	82
Dimensión social: responsabilidad del producto	Seguridad y respeto a la intimidad del cliente	86
	Publicidad de productos y servicios	87
	Satisfacción de los clientes	88

SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS GRI (resultados sociales)

	<u>Páginas</u>
Gestión de la RSC	
CSR1	Política de RSC. 71
CSR2	Organización de la RSC. 73
CSR3	Auditorías de RSC. 17
CSR4	Gestión de asuntos sensibles. 78
CSR5	Incumplimiento (normativas, reglamentos...). 77
CSR6	Diálogo con las partes interesadas. 82,95
Desempeño social interno	
INT1	Política de RSC en el seno de la de RR.HH. 89
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo. 91
INT3	Satisfacción de empleados. 95
INT4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración. 94
INT5	Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad. n.a.
INT6	Ratio salarial hombres/ mujeres. 92
INT7	Perfil de empleados. 91
Desempeño hacia la sociedad	
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo. 54
SOC2	Valor Económico Añadido (EVA). 48
Proveedores	
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores. 103
SUP2	Satisfacción de proveedores. 104
Banca minorista	
RB1	Aspectos sociales de la política de banca minorista. 28
RB2	Perfil de la política de financiación. 28
RB3	Financiación con elevado beneficio social. 28
Banca de inversión	
IB1	Aspectos sociales y ambientales de la política de banca de inversiones. 37
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversión. 37
IB3	Transacciones con elevado contenido socio ambiental. 37
Gestión de activos	
AM1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos. n.a.
AM2	Activos gestionados con elevado beneficio social. n.a.
AM3	Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR). n.a.
Seguros	
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros. 40
INS2	Perfil de los clientes. 41
INS3	Reclamaciones de clientes. 41
INS4	Seguros con elevado beneficio social. 41

P: Indicador GRI principal.
A: Indicador GRI adicional.
n.a.: no aplica.

Notas sobre indicadores GRI no aplicables

2.9. No se han producido cambios significativos en la organización durante el periodo cubierto por la Memoria de RSE 2008.

4.11. No se realizan actividades susceptibles de la aplicación del enfoque de precaución establecido en los Principios de Río.

4.17. No se ha establecido un proceso de consulta formal con las partes interesadas para la realización de la memoria.

Indicadores ambientales

EN2: No se utilizan ni materias primas que sean residuos procedentes de fuentes externas a Unicaja, ni materiales valorizados.

EN6: Debido a la naturaleza de la actividad no cabe adoptar iniciativas para proporcionar productos y servicios con bajo consumo de energía.

EN9: Debido a la localización y actividades realizadas solamente se utiliza agua de la red de abastecimiento urbano de las distintas localidades.

EN10: El agua consumida es de uso sanitario, por lo que no se reutiliza ni recicla.

EN11, EN12, EN13, EN15: La naturaleza de la actividad desarrollada por Unicaja y la localización de sus oficinas en núcleos urbanos no causan impactos sobre la biodiversidad.

EN18: No se producen emisiones directas de gases de efecto invernadero, debido a la ausencia de combustiones.

EN20, EN21, EN23, EN25: No se producen emisiones de NOx y SOx ni derrames significativos de aguas ni otros líquidos. Por otra parte, sólo se generan aguas residuales urbanas recogidas por la red de saneamiento público y no se producen vertidos directos a los recursos hídricos.

EN24: Los residuos peligrosos generados no son significativos por su volumen y naturaleza.

EN26, EN27: No se producen impactos ambientales en este sentido, ya que no se fabrican ni venden productos físicos.

EN28: Durante el ejercicio 2008, no se han producido incidencias en relación con el cumplimiento de la normativa ambiental.

EN29: El impacto ambiental del transporte de productos es poco significativo.

EN30: No se realiza un desglose de los gastos e inversiones ambientales, ya que carecen de significación para la actividad de Unicaja.

Indicadores sociales

HR1: La mayor parte de las inversiones se realizan en España, por lo que no requieren incluir una cláusula concreta de protección de derechos humanos.

HR3: No se imparte formación en materia de derechos humanos.

HR4: No se han producido incidentes relacionados con la discriminación en el trabajo en la Entidad durante el año 2008.

HR6 y HR7: Las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo, en las que se muestra un total rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso, están recogidas en la normativa laboral de España y resto de países donde Unicaja realiza su actividad.

HR8: No se realiza formación en materia de derechos humanos al personal de seguridad.

HR9: No se han producido incidentes relacionados con la violación de los derechos indígenas, ya que Unicaja se ubica en territorio nacional donde no existen comunidades indígenas.

SO1: No existen afecciones relacionadas con la gestión de impactos en las comunidades donde opera la entidad.

SO5: Unicaja no mantiene una posición ante las políticas públicas ni realiza actividades de *lobbying*.

SO8: No se han producido sanciones o multas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

INT5: No se aplica una remuneración variable vinculada a la sostenibilidad de las operaciones.

AM1, AM2, AM3: Unicaja ofrece una amplia variedad de fondos de inversión, mostrados en la web corporativa. Sin embargo, todavía no han sido evaluados desde el punto de vista de sus aspectos sociales o de su beneficio social con la precisión necesaria para incorporarlos a esta Memoria.

Niveles de aplicación de GRI- G3

Niveles de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Perfil	Informar sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informe verificado externamente	Informar sobre todos los criterios requeridos para el nivel C, e incluir los siguientes: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13,4.16-4.17	Informe verificado externamente	Lo mismo que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de Gestión	No se requiere		Exposición sobre el enfoque de gestión para cada una de las categorías de indicadores		Exposición sobre el enfoque de gestión para cada una de las categorías de indicadores	
	Indicadores de desempeño y de los suplementos sectoriales	Informar sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno de cada dimensión (social, económica y ambiental)		Informar sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos un indicador económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad, y responsabilidad del producto.		Informar sobre cada indicador central y de los suplementos sectoriales considerando el Principio de Materialidad: a) Informando sobre cada indicador o b) Explicando las razones de la omisión del indicador.	

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto declaración			Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		
	Verificación Externa							
Opcional	Comprobación GRI							

Edita
UNICAJA

Diseño
OREILLE

