

Memoria de Responsabilidad Social de Empresa

2009



PRINCIPALES MAGNITUDES

BALANCE INDIVIDUAL (millones de euros)

	2009	2008
Activo Total	34.173,9	31.936,9
Créditos a la Clientela	24.447,4	24.613,7
Depósitos de la clientela	24.103,6	24.725,7
Patrimonio Neto	2.763,3	2.456,5
Cartera de Valores	6.588,8	4.197,0

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

	2009	2008
Margen de Intereses	748,4	657,3
Margen Bruto	1.003,2	960,4
Resultado de la Actividad de la Explotación	175,4	254,7
Resultado antes de Impuestos	307,1	286,5
Impuesto sobre Beneficios	43,0	26,3
Resultado del Ejercicio	264,2	260,2
<i>Del cual:</i>		
Dotación a Reservas	229,2	210,2
Dotación a la Obra Social	35,0	50,0

Cuenta de resultados y balance de situación elaborados de acuerdo con lo establecido por la Circular 6/2008, de 26 de noviembre, del Banco de España.

PARTES INTERESADAS

			2009	2008
EMPLEADOS	Perfil de la plantilla	Número de empleados	4.690	4.802
		Empleados estructurales	4.644	4.698
		Distribución plantilla estructural (hombre/mujer) (% s/total)	61,4/38,6	61,9/38,1
		Edad media de la plantilla (años)	43,3	42,5
	Absentismo laboral	Jornadas perdidas (% respecto a jornadas teóricas)	3,8	4,1
		Horas	218.118	351.191
		Horas promedio por empleado	46,5	73,1
CLIENTES	Formación	Inversión (miles de euros)	3.000,0	4.215,2
		Dimensión	2.049.619	2.094.697
		Clientes		
		Oficinas	901	921
		Cajeros automáticos	1.010	1.057
		Agentes colaboradores	1.449	1.873
		Tarjetas expedidas	973.638	1.074.915
PROVEEDORES	Red de Distribución	Datáfonos y terminales punto de venta	17.391	18.154
		Operaciones servicio de banca electrónica	114.600.550	97.557.532
		Periodo medio de resolución de reclamaciones (días naturales)	35,6	22,9
MEDIO AMBIENTE			55,4	53,3
			187.162	192.995
	Consumos	Energía eléctrica (MWh)	28.044	28.881
		Consumo de energía eléctrica por empleado (kWh)	5.979	6.014
		Agua (m ³)	48.730	50.370
		Papel (toneladas)	607,3	605,6
	Emisiones	Consumo de papel por empleado (kg)	129,5	126,1
		Toneladas totales de CO ₂ emitidas (indirectas)	22.177	22.262
		Toneladas de CO ₂ emitidas en el desplazamiento al trabajo por empleado	2,34	2,35
SOCIEDAD			69.502	67.891
			71,9	81,0
			65	63
			35	37
			5.370	4.154
			4.977.287	5.039.164
			605.784	650.225
			4.371.503	4.388.939
		Localidades donde se ha realizado algún proyecto	421	433



Índice

	Pág.
PRINCIPALES MAGNITUDES	3
CARTA DEL PRESIDENTE	9
INFORME DE VERIFICACIÓN	13
ALCANCE Y PERFIL DE LA MEMORIA	17
VISIÓN Y ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	21
Misión	23
Visión	24
Valores	24
I. ACTIVIDADES	27
I.1. Actividades económico-sociales	29
I.1.1. Actividad económico-financiera socialmente responsable	29
I.1.2. Obra Social	57
I.2 Actividades funcionales y corporativas	66
I.2.1. Gobierno Corporativo	66
I.2.2. Responsabilidad Social de Empresa	73
II. AGENTES	81
II.1. Compromiso con las partes interesadas	83
II.2. Clientes	84
II.3. Empleados	90
II.4. Proveedores	104
II.5. Sociedad	107
II.6. Medio Ambiente	109
ANEXO: METODOLOGÍA	113
ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3	121

Carta de Presidente

Carta del Presidente



La superposición de las perturbaciones adversas asociadas a la crisis financiera internacional y el debilitamiento sincronizado de la actividad económica real a escala global han configurado un panorama de crisis excepcional, con una complejidad sin precedentes, de la que la economía española, inmersa en un proceso de adaptación de su modelo de crecimiento económico, no ha sido ajena.

La aparición de los anhelados «brotes verdes» y la superación de los retos que impone un futuro incierto, marcado por la persistencia de la parálisis de los mercados y el deterioro de la confianza de los agentes económicos, que han puesto la concreción de sus planes de gasto, precisan del compromiso efectivo y creíble de todos los agentes económicos y sociales para afrontar con decisión y energía las reformas necesarias para conformar una economía competitiva, basada en las mejoras de la productividad, la innovación y el cambio técnico.

En este marco adquiere una significación especial la presencia de un sistema financiero solvente, comprometido con el territorio y capaz de atender las necesidades financieras de los agentes económicos. Hoy más que nunca, la sociedad demanda entidades financieras socialmente responsables, dispuestas a proporcionar a la sociedad un plus por encima de lo exigido legalmente. En definitiva, instituciones comprometidas con los entornos en los que operan y dispuestas a atender, incluso anticipadamente, las necesidades que vayan mostrando las diferentes partes interesadas con las que interactúan, con las 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. 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 2009 —año en el que celebramos el emblemático 125º aniversario de existencia de Unicaja, conmemorando el nacimiento de la Caja de Ahorros de Cádiz, la más antigua de las cinco instituciones embrionarias de la Entidad actual— se ha continuando avanzando en la definición y la elaboración de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social de Empresa en el que se concretan los principales aspectos

relevantes para las diferentes partes interesadas. Adicionalmente se recogen 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, en la que mostramos, de forma sintética y rigurosa, cómo entendemos en Unicaja la Responsabilidad Social de 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 2009 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

Informe de verificación



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, ANTEQUERA y JAÉN (UNICAJA) (en adelante UNICAJA) verificación independiente del documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESA 2009 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 (2008), 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 que han facilitado 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 2009 a la CNMV como hecho relevante.

El equipo verificador estuvo formado por personal de SGS:

- D. Carlos Noguera Muñoz (Auditor Jefe)
- D. David López Hernández (Auditor)

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

- Una vez finalizados los procesos de integración con otras entidades, que actualmente se están llevando a cabo, revisar y, en su caso actualizar la misión, visión y valores de RSC de la UNICAJA a través de la carta del presidente.
- Incrementar el nº de series temporales y homogeneizar los criterios de valoración de todos los indicadores para facilitar la comparación de la memoria a lo largo de los diferentes años de publicación.
- Aumentar el número de comparaciones en los diferentes indicadores con otras organizaciones similares o con datos disponibles del sector.

PUNTOS FUERTES

- Se mantiene como punto fuerte la dotación, por parte de la organización, de los recursos (tanto humanos, como materiales) necesarios para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Destaca la implicación del equipo que conforma la alta dirección de la entidad, en el cumplimiento de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Así mismo, destaca el empeño de la organización en desplegar los principios y la cultura de Responsabilidad Social Empresarial entre el personal integrado como consecuencia del reciente proceso de fusión con la Caja de Ahorros Provincial de Jaén.
- También cabe señalar como punto fuerte observado por el equipo evaluador, la clara orientación hacia la transparencia en la información que suministra la organización.

CONCLUSIONES

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

- El documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009 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.

29 de julio de 2010

SGS ICS Ibérica, S.A.

Firmado
Auditor Jefe


Carlos Noguera Muñoz

SGS ICS IBÉRICA, SA
www.sgs.es

Auditor


David López Hernández

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

Alcance y perfil de la memoria

Alcance y perfil de la memoria

La Memoria de Responsabilidad Social de Empresa de 2009 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 2008 (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 2009, se ha elaborado, al igual que las correspondientes a los ejercicios 2006 a 2008, 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 2009 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, así como 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 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 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, la Información con Relevancia Prudencial 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 Corporativo 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 empresarial, 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 cualesquier 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 de las entidades de crédito, en general, así como aquellas actividades complementarias relacionadas con las anteriores, que no estuvieran expresamente prohibidas por las leyes.

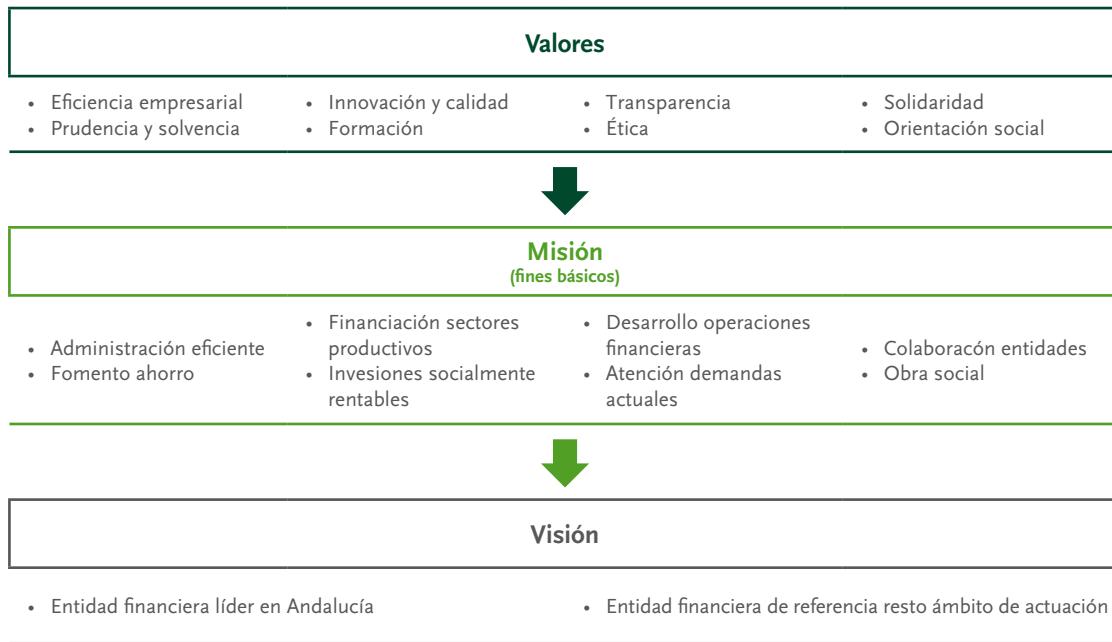
Visión

Unicaja aspira a consolidarse como la entidad financiera líder en Andalucía y de referencia en el resto de su ámbito de actuación, desplegando una amplia y diversa oferta de productos y servicios financieros de calidad; 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.



I. Actividades

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) (Entre paréntesis, año de constitución de las cajas de ahorros originarias):

- ▶ 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).

Dicho proceso de fusión posibilitó 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).

En 2009, la Asamblea General de Unicaja, en reunión celebrada el 19 de diciembre, acordó aprobar su fusión con la Caja de Ahorros Provincial de Jaén, mediante la creación de nueva entidad, cuya denominación será Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén.

La fusión se hará efectiva tras la preceptiva aprobación de los Estatutos y Reglamento de Procedimiento Regulador del Sistema de Designación de los Órganos de Gobierno de la entidad resultante por la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía y la autorización de la fusión por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, previo informe del Banco de España y el otorgamiento de la escritura de fusión correspondiente.

La nueva entidad comenzará a operar al día siguiente del otorgamiento de la referida escritura, sin perjuicio de su obligatoria inscripción en el Registro Mercantil correspondiente, así como en el Registro de Cajas de Ahorros de Andalucía y en el Registro de Cajas de Ahorros del Banco de España. En el caso de que la escritura de fusión se presente para su inscripción en el Registro Mercantil ya en el ejercicio 2010, los efectos contables de la fusión se producirán

al día 1 de enero del mencionado ejercicio.

La unión entre Unicaja y la Caja de Ahorros Provincial de Jaén se plantea como una operación privada, sin recurso a ningún tipo de apoyo financiero externo, desde el mutuo convencimiento de que es la fórmula más adecuada, ante los retos presentes y futuros, para servir mejor a las necesidades económicas y sociales de sus territorios, a las demandas de sus clientes y empresas, y a los legítimos intereses de sus empleados.

La voluntad de ambas Cajas de Ahorros mediante esta operación de fusión es desarrollar, desde una entidad andaluza, el liderazgo del sistema financiero andaluz y consolidar una destacada presencia fuera de la misma.

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 a 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) (FS1) (FS7) (FS8)

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 aadecue 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 (FS15).

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, 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 suministrarse para una correcta comercialización (FS2).

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 (FS6):

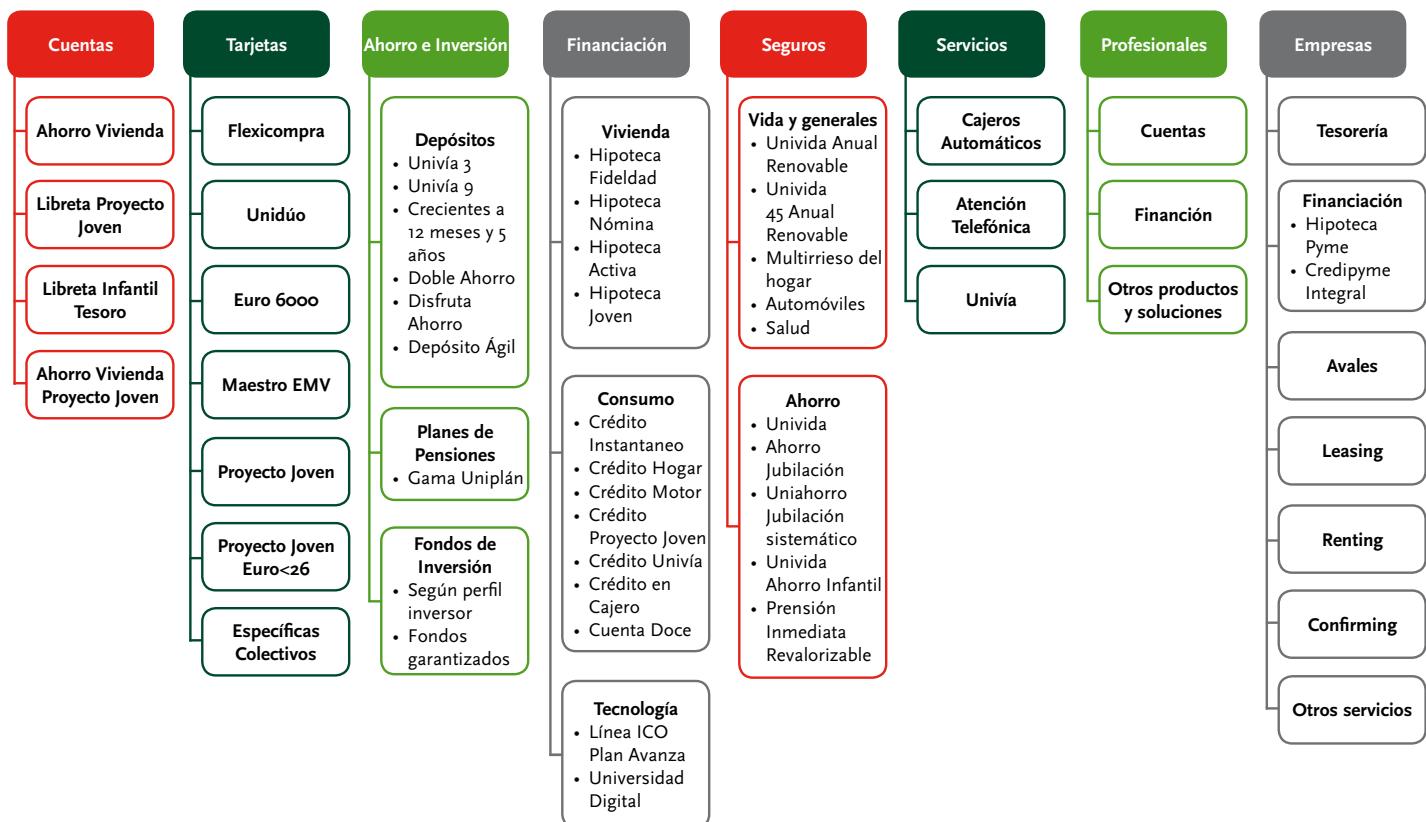
Distribución del crédito por sectores y finalidades

	Miles de euros
Crédito a las AA.PP.	463.105
Crédito a O.S.R.	24.901.310
Aplicados a la financiación de actividades productivas	11.354.602
Destinados a financiar gasto de los hogares	13.414.634
Otros	132.074
Otros Sectores No Residentes	146.889
Ajustes por Valoración	-1.063.866
Total	24.447.438

En concreto, durante el ejercicio 2009, 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 2009 se formalizaron 19.043 préstamos para facilitar el acceso a la vivienda, por valor de 1.809,8 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, la Empresa Pública del Suelo de Andalucía, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y los Ayuntamientos de Cádiz y Chiclana (Cádiz).

Entre ellos ocupan un lugar destacado por su relevancia el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012 y el Plan Concertado de Vivienda y Suelo Andaluz 2008-2012. Con relación al primero, en el que Unicaja ha adquirido la condición de entidad colaboradora preferente por su compromiso con la financiación de vivienda protegida, se facilitará el acceso a la vivienda a más de un millón de familias en España. Por su parte, mediante el desarrollo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo Andaluz 2008-2012 y el posterior Plan de Impulso, 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 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 quince años, de cuya vitalidad dependen un gran número de familias y empresas radicadas en Andalucía.

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.

El apoyo a las familias se plasma igualmente en la vertiente del ahorro. En el conjunto de medidas adoptadas en el ejercicio ocupa un lugar destacado el desarrollo de la «Cuenta Doce», por la que se facilita el fraccionamiento de los pagos regulares y ocasionales en el transcurso del ejercicio sin coste alguno.

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 implementadas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración 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 perso-

nal especializado. Además, y mediante convenio, participa en el «Programa de Mejora de las Estructuras Agrarias» establecido por el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino.

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 sus 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 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, entre las que ocupan un lugar destacado las líneas «Liquidez para empresas» y «Moratoria hipotecaria para particulares». Mediante la primera se presta apoyo financiero a corto plazo a efectos de facilitar el circulante ante la posible existencia de restricciones de acceso al crédito. Por su parte, la segunda de las líneas se financia el aplazamiento en la obligación de pago del 50% de las cuotas hipotecarias durante los años 2009 y 2010 a aquellas personas que se encuentran en situación de desempleo.

En conjunto, durante 2009, los diferentes convenios con instituciones cuya finalidad general es el apoyo al sector empresarial han amparado la materialización de 11.109 operaciones, con un importe total superior a los 350 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 evitar y reducir la exclusión financiera desde una vertiente geográfica y personal, ya que Unicaja presta especial atención a 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 pignoraticia, los Montes de Piedad o las líneas de financiación a la vivienda social.

Asimismo, en la concreción del proyecto «Unicaja con Causa», la Entidad ha lanzado un nuevo producto «Depósito Solidario», por el que los clientes destinan el 0,5% del rendimiento generado al desarrollo del programa de supervivencia y desarrollo infantil de Unicef en Mauritania.

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 permitiendo su 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 ausencia de 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 Beca», 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/a.

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 nacimiento de la Entidad, Unicaja ofrece prestaciones 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 de 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

	2009		2008	
	Número de préstamos	Importe (millones de euros)	Número de préstamos	Importe (millones de euros)
Acceso a la vivienda	11.165	1.092,9	19.043	1.809,9
Financiación a empresas	7.799	432,1	10.493	589,3
Préstamos consumo	34.466	356,4	57.925	599,4
Otras finalidades	2.402	127,0	3.035	159,2

CONVENIOS FORMALIZADOS POR FINALIDAD

	2009	2008
	Número de operaciones	Número de operaciones
	Importe (millones de euros)	Importe (millones de euros)
Vivienda de protección oficial	944	854
Desarrollo empresarial	10.949	11.715
Otras finalidades (incluye microcréditos)	992	1.747
	119,6	195,6
	344,7	317,0
	113,2	54,5

PRODUCTOS DE PREVISIÓN

	2009	2008
	Saldo cartera (millones de euros)	Saldo cartera (millones de euros)
	Participantes	Participantes
Planes de Pensiones individuales y de empresas	656,7	588,3
	124.570	125.216

Fomento de la educación financiera (FS16)

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 yuxtaponen 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 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 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.

En 2008 se llevó a cabo la edición y distribución gratuita en 475 municipios españoles (269 andaluces) y 303 municipios del resto del mundo, de 5.000

ejemplares de la Guía Financiera Básica, que reproduce los enfoques, contenidos y cuestiones incluidos en el portal, constituyendo un compendio orientado para desenvolverse en el ámbito de las decisiones financieras. Durante 2009 se ha procedido a la ampliación y a la mejora del Portal, así como al desarrollo de actividades divulgativas de la educación financiera de diversa índole.

Mediante dichas 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 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. Desde su nacimiento, el Portal, que cumple con los requerimientos más rigurosos de accesibilidad para personas con discapacidad, ha sido visitado por más de 216.000 usuarios procedentes de 111 países.

***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 2009, la cartera de valores de Unicaja se situó en 6.588,8 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 empresarial.

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 con la participación, tanto en operadores internacionales, 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, nanotecnológico y biomecánico, 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 en empresas dedicadas al fomento de la generación y el 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 la 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, 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 institucio-

nes con un volumen de facturación superior a 60 millones de euros). Al cierre del ejercicio 2009, la cartera de Banca Corporativa incluyó a 979 clientes operativos, con un volumen conjunto de más de 6.400 millones de euros.

Perfil de los clientes de Banca Corporativa (IB2)

	Clientes	Volumen de negocio (millones de euros)
Empresas	815	4.954,5
Instituciones	151	1.499,4
Personas físicas	13	1,5
Total	979	6.455,4

Financiación de proyectos de relevancia medioambiental (FS10, FS11)

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 energías renovables, la producción de biocombustibles y el aprovechamiento de residuos, en los que se han invertido, en 2009, más de tres millones de euros, cantidad que se suma a los 13 millones de euros aplicados en 2008. 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 10 millones de euros en el Fondo ECF-Fondo Europeo de Emisiones de Carbono (EC2). Este fondo de inversión, con vencimiento a diez 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 engañoso.
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, su patrimonio o su situación laboral (INS4).

Operaciones de seguros con contenido social (INS 4)

	Número de pólizas vivas	Primas emitidas (miles de euros)
Seguros de vida	414.406	56.491,8
Libres	104.585	19.251,1
Hipotecarios	141.069	32.751,3
Personales	168.752	4.489,4
Invalidez Temporal y Desempleo	19.931	6.509,1
Hipotecarios	14.326	3.360,9
Personales	5.605	3.148,2

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
58,7	40,3	58,8	41,2	Entre 30 y 45	43,9
				Entre 45 y 60	29,2
				Más de 60	11,6

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 2009 se recibieron setenta y una reclamaciones (sesenta y dos relacionadas con seguros y nueve con planes de pensiones). La mayor parte 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, la contestación fue desfavorable el 90% de los casos por parte del Servicio de Atención al Cliente y del 81,3% cuando se atiende al Defensor del Cliente.

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.

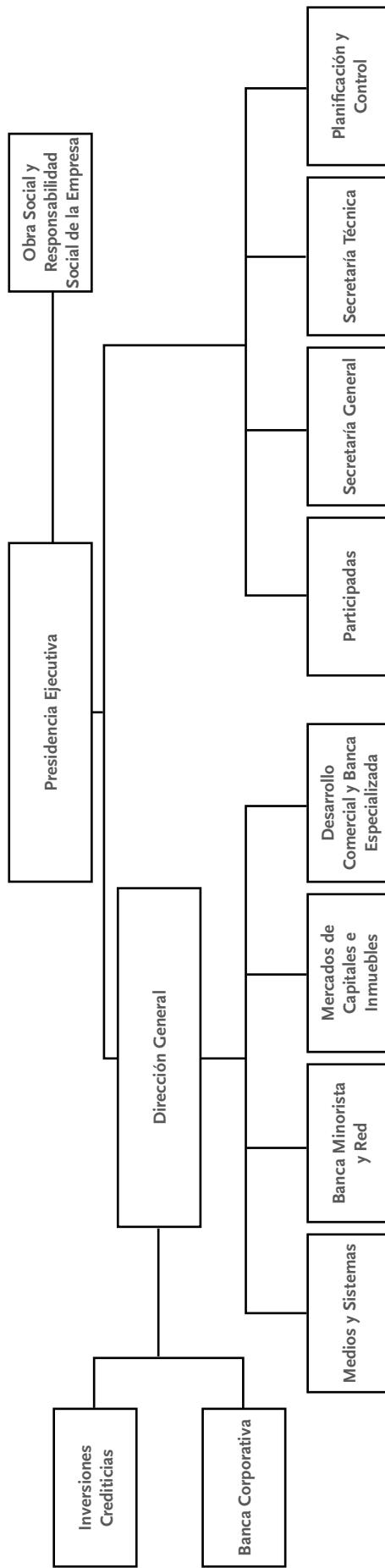
Planificación y Control: su responsabilidad es la planificación, el análisis y el seguimiento estratégico de la información y el control de gestión de la actividad de la Caja. Garantiza el establecimiento de políticas contables, de control, fiscales y de supervisión, acordes con la normativa interna 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 encomienda. 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	2009	2008
Oficinas	901	921
Cajeros automáticos	1.010	1.057
Tarjetas expedidas	973.638	1.074.915
Datáfonos y terminales punto de venta	17.391	18.154
Operaciones servicio de banca electrónica	114.600.550	97.557.532

BALANCE INDIVIDUAL (millones de euros)	2009	2008
Activo Total	34.173,9	31.936,9
Créditos a la Clientela	24.447,4	24.613,7
Recursos de Clientes	24.103,6	24.725,8
Patrimonio Neto	2.763,3	2.456,5
Cartera de Valores	6.588,8	4.197,0

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

CUENTA DE RESULTADOS INDIVIDUAL (millones de euros)

	2009	2008
Margen de Intereses	748,4	657,3
Margen Bruto	1.003,2	960,4
Resultado de las Actividades de la Explotación	175,4	254,7
Resultado antes de Impuestos	307,1	286,5
Impuesto sobre Beneficios	43,0	26,3
Resultado del Ejercicio	264,2	260,2
<i>Del cual:</i>		
Dotación a Reservas	229,2	210,2
Dotación a la Obra Social	35,0	50,0

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	2009 (millones de euros)	2008 (millones de euros)	Variación Anual	
			Absoluta (millones de euros)	Porcentaje
Intereses y rendimientos asimilados	1.379,8	1.681,4	-301,6	-17,9
Intereses y cargas asimiladas	631,4	1.024,1	-392,7	-38,3
Margen de Intereses	748,4	657,3	91,1	13,9
Rendimientos de instrumentos de capital	122,8	108,0	14,8	13,8
Comisiones (neto)	115,4	123,0	-7,6	-6,2
Operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)	18,4	70,8	-52,4	-74,0
Otros productos de explotación	11,6	14,6	-3,0	-20,8
Otras cargas de explotación	13,4	13,2	0,2	1,2
Margen Bruto	1.003,2	960,4	42,8	4,5
Gastos de administración	373,9	370,2	3,7	1,0
<i>Gastos de personal</i>	266,4	262,7	3,7	1,4
<i>Otros gastos generales de administración</i>	107,5	107,5	0,0	0,0
Amortización	37,2	37,8	-0,6	-1,7
Dotaciones a provisiones (neto)	41,2	23,4	17,8	76,2
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	375,6	274,3	101,2	36,9
<i>Inversiones crediticias</i>	341,7	259,9	81,8	31,5
<i>Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios y pérdidas y ganancias</i>	33,9	14,5	19,4	134,2
Resultado de las Actividades de Explotación	175,4	254,7	-79,3	-31,1
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	22,4	18,7	3,7	19,8
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	154,1	51,5	102,6	199,0
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	0,0	-1,0	1,0	100,0
Resultado antes de Impuestos	307,1	286,5	20,6	7,2
Impuesto sobre Beneficios	43,0	26,3	16,7	63,3
Resultado del Ejercicio	264,2	260,2	4,0	1,5

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

	2009		Variación anual	
	Millones de euros	%s/Activo Total	Absoluta (millones de euros)	Porcentaje
ACTIVO				
Caja y depósitos en Bancos Centrales	928,4	2,7	418,9	82,2
Cartera de negociación	137,3	0,4	70,9	106,8
Valores representativos de deuda	135,3	0,4	73,4	118,6
Instrumentos de capital	0,3	0,0	-0,9	-77,2
Derivados de negociación	1,7	0,0	-1,6	-48,0
Activos financieros disponibles para la venta	4.888,5	14,3	1.375,5	39,2
Valores representativos de deuda	3.683,9	10,8	1.270,2	52,6
Instrumentos de capital	1.204,6	3,5	105,3	9,6
Inversiones crediticias	26.094,1	76,4	337,7	1,3
Depósitos de entidades de crédito	623,2	1,8	-519,4	-45,5
Crédito a la clientela	24.447,4	71,5	-166,3	-0,7
Valores representativos de deuda	1.023,4	3,0	1.023,4	100,0
Activo material y activo intangible	673,1	2,0	4,8	0,7
Activo material	672,7	2,0	4,9	0,7
Activo intangible	0,4	0,0	-0,1	-27,8
Resto de activos	1.452,6	4,3	29,3	2,1
TOTAL ACTIVO	34.173,9	100,0	2.237,0	7,0
PASIVO				
Cartera de negociación	5,1	0,0	-4,2	-45,1
Pasivos financieros a coste amortizado	30.609,0	89,6	1.826,9	6,3
Depósitos de Bancos Centrales	402,1	1,2	155,9	63,3
Depósitos de entidades de crédito	627,4	1,8	170,6	37,3
Depósitos de la clientela	24.103,6	70,5	-622,1	-2,5
Débitos representados por valores negociables	4.816,1	14,1	1.910,9	65,8
Pasivos subordinados	241,3	0,7	-1,0	-0,4
Otros pasivos financieros	418,5	1,2	212,7	103,4
Provisiones	365,5	1,1	27,6	8,2
Resto de pasivos	431,0	1,3	79,9	22,8
TOTAL PASIVO	31.410,6	91,9	1.930,2	6,5
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.763,3	8,1	306,8	12,5

Balance de situación elaborado de acuerdo con los 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. A pesar del 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, en 2009, el beneficio individual obtenido después de impuestos ha sido de 264,2 millones de euros —un 1,5% superior al alcanzado en el ejercicio anterior—, distribuyéndose del siguiente modo: 229,2 millones de euros a reservas y 35,0 millones de euros a Obra Social.

DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DEL EJERCICIO (millones de euros)

	2009	2008
Resultado del ejercicio	264,2	260,2
<i>Del cual:</i>		
Dotación a Reservas	229,2	210,2
Dotación a Obra Social	35,0	50,0

Por otro lado, en el ejercicio 2009, el Impuesto sobre Sociedades devengado ha sido de 43,0 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 2009, la Entidad generó un Valor Añadido de 858,5 millones de euros, lo que supone un 4,8% más que en el ejercicio anterior.

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

	2009	2008
Generación de valor		
Margen de intermediación	871,2	765,2
Comisiones netas	115,4	123,0
Otros ingresos extraordinarios	18,4	70,7
Otros ganancias y pérdidas netas	11,6	12,4
<i>Total</i>	1.016,6	971,3
Otros gastos generales, amortizaciones y otros gastos	-158,1	-151,9
VALOR AÑADIDO GENERADO	858,5	819,4
Distribución de valor		
Resultado del ejercicio	264,2	260,2
<i>De los que:</i>		
- <i>Dividendos (Dotación Obra Social)</i>	35,0	50,0
- <i>Dotación a Reservas</i>	229,2	210,2
Impuestos	43,0	26,3
Provisiones y amortizaciones	285,0	270,2
Gastos de personal	266,3	262,7
VALOR AÑADIDO DISTRIBUIDO	858,5	819,4

* 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 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 Rota (Cádiz), beneficiarias de unas subvenciones de 40 euros por cada alumno, y los 77.000 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 980.537 euros para el curso académico 2008-2009, 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 2008-09, 1.431.741 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 604 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 comprehensivo, 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 2008 han permitido que la Obra Social haya contado en 2009 con un presupuesto de 69.502 miles de euros para sus actividades, elevándose a 300,1 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) social. 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 con-

fianza 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 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 de 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 112 millones de euros, dando lugar a la creación de 2.720 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 cinco millones de beneficiarios directos a través de la realización de 5.370 actividades. 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 14,83% en 2009. Esto 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 reflejan 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 31/12/2009

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, tanto en 2008 como en 2009, 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*	
2009	2008	2009	2008
41,0	42,2	46,1	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 24 municipios con escasa población y, en consecuencia, con mercados muy reducidos e incluso no rentables. Así, en 2009, el 31,2% 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 (FS13, FS14).

Distribución de la red de oficinas por tramos de población

Nº habitantes municipios	Nº de oficinas	% s/total
Más de 250.000	166	18,5
De 50.001 a 250.000	241	26,7
De 10.001 a 50.000	213	23,6
Hasta 10.000	281	31,2
Total	901	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 2009, el «dividendo social» de Unicaja ha superado 295 millones de euros. 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

OBRA SOCIAL [1]	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto Efecto multiplicador renta, empleo y cohesión social
ESTABILIDAD SISTEMA FINANCIERO [2]	<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>
EFICIENCIA [3]	<ul style="list-style-type: none"> De mercado: Intensificación competencia Productiva: Menores costes de explotación
REDUCCIÓN EXCLUSIÓN FINANCIERA [4]	<ul style="list-style-type: none"> Geográfica: Mayor alcance territorial Personal: Mantenimiento cuentas pequeño importe, financiación actividades de interés social, Montes de Piedad...

DIVIDENDO SOCIAL = [1] + [2] + [3] + [4]

I.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 2008 permitieron a Unicaja efectuar al Fondo de la Obra Social una dotación de 50,0 millones de euros. De este modo, con las aportaciones efectuadas directamente por la Entidad, se ha financiado el 72% del presupuesto total de la Obra Social de 2009, que se elevó a 69.502 miles de euros. En 2009, la Obra Social de Unicaja empleaba directamente a 662 personas: 437 contratadas directamente, 224 a través de empresas externas y un voluntario. 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 7,3 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 prolífico 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)

	2009	2008
Dotación a la Obra Social efectuada por Unicaja (miles de euros)	50.000	55.000
Presupuesto total de la Obra Social (miles de euros)	69.502	67.891
Modelos de Gestión		
Obra Social Propia (% s/Presupuesto total)	65	63
Obra Social en Colaboración (% s/Presupuesto total)	35	37

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

	2009		2008	
	Millones de euros	% s/Total	Millones de euros	% s/Total
Cultura	23,8	34,2	25,2	37,1
Asistencial	22,3	32,1	20,3	29,9
Educación y Formación	9,6	13,9	8,9	13,1
Deportes	9,5	13,7	8,7	12,8
Fomento	1,8	2,6	1,7	2,5
Conservación y Medio Ambiente	2,5	3,5	3,1	4,6
Total	69,5	100,0	67,9	100,0

Alcance de la Obra Social

	2009	2008
Número de centros	172	174
Número de proyectos sociales	5.370	4.154
Beneficiarios	4.977.287	5.039.164
<i>De los cuales:</i>		
De centros	605.784	650.225
De actividades	4.371.503	4.388.939
Número de localidades donde se ha realizado algún proyecto	421	433

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 1.399 actuaciones, se llega a más de 800.000 personas.

Ayuda a mayores

Unicaja posee cinco residencias de mayores, centros abiertos, de desarrollo personal y de atención sociosanitaria continuada e interdisciplinar, en las que residen, temporal o permanentemente, personas mayores con algún grado de dependencia o problema social, sin apoyo familiar o insuficiente para atender sus necesidades. Asimismo, la Obra Social de la Entidad cuenta con 68 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 2009, más de 2.500 jubilados pudieron disfrutar de períodos de descanso en las residencias Isdabe (Estepona, Málaga) y Marymar (Benalmádena, Málaga).

Actuaciones destacadas en 2009:

- ▶ 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 2009: 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 desarrollado el programa «Cheque Menú Unicaja» por el que se ha destinado un millón de euros para hacer llegar 150.000 cheques-menú a personas que atraviesan dificultades económicas por la actual situación de crisis.

Asimismo, se 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, actividad que ha continuado ejerciéndose en 2009 con la misma finalidad. A través de estos programas 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 ONG 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 2009 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 2009, ocupan un lugar destacado los acuerdos de colaboración suscritos con la Fundación Albatros (Sevilla), Apaduma (Málaga), Aspademis (Cádiz), Asprodisis (Ronda, Málaga) 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 2009 se realizaron 40.000 extracciones de sangre. Por otra parte, se continúa la colaboración con la Fundación Leucemia y Linfoma, a la que en 2009 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 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, posttrasplante, etc.), neurología (enfermedades neuro-degenerativas como el mal de Parkinson), cardiovascular y enfermedades osteoarticulares.
- ▶ 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 familias con algunos de sus miembros afectados por esta enfermedad.

- ▶ La colaboración con la Fundación Teodora para el mantenimiento del equipo de los «Doctores Sonrisa», integrado por veintiséis artitas, que anualmente visitan a más de 50.000 niños hospitalizados en veinte 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 2009:

- ▶ 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 velar por su educación.
- ▶ Colaboración con la ONG «Cooperación Honduras», en la creación de residencias de estudiantes, dentro del programa «Popularum Progresio».

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 2009 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 cuarto Informe Anual del Turismo en Andalucía (conjuntamente con la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía) y de la 19^a 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.
- ▶ Cuarta 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 XI Premio Unicaja de Investigación Agraria y del IV Premio Unicaja de Investigación Económica, por los que han resultado premiados los trabajos «Análisis de las opiniones y demandas hacia la agricultura y la política agraria común: calidad alimentaria, medioambiente y desarrollo rural» y «Las pensiones públicas en España: una reforma que no funciona», respectivamente.

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 la 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 ciento veinte 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 2008/2009 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 estratégico 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 desde hace varios años con la Fundación Bosques de la Tierra. Destaca la intervención en el paraje «Las Quebráss» de Jódar (Jaén) y la reforestación, en 2004, de una finca de 40.000 hectáreas en Murtas (Alpujarra granadina), proyectos que se han visto sostenidos en el tiempo mediante el desarrollo de labores de mantenimiento entre los años 2005 a 2009.
- ▶ 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 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 proporciona 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 2009 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.
- ▶ Colaboración con la Compañía de Inventarios Naturales, S.L. para la producción del documental «Mundos de Agua».

- ▶ Puesta en marcha del proyecto de senderismo «Conoce, disfruta y protege tu entorno».
- ▶ Unión a la campaña mundial «La Hora del Planeta» contra el cambio climático y sus factores desencadenantes.
- ▶ A lo anterior se suma la colaboración con la empresa municipal Apresa 21, de Puerto Real (Cádiz), para poner en marcha del aula permanente de desarrollo sostenible de la bahía gaditana.

Cultura

Esta 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 las obras de restauración del Antiguo Real Conservatorio María Cristina de Málaga, consistente en la remodelación y mejora del salón de conciertos, con adecuación del resto de dependencias para el desarrollo de actividades musicales docentes, como son los Cursos Superiores de Música Unicaja Internacional.
- ▶ Creación del Centro Unicaja de Cultura de Cádiz, en el que se alberga la Biblioteca Unicaja de Temas Gaditanos Juvencio Maeztu y se desarrolla un amplio programa de actividades culturales de interés (exposiciones, conferencias, música, teatro, danza, cine o tradiciones populares).
- ▶ Unicaja ha participado nuevamente en la Feria Internacional de Arte Contemporáneo ARCO con un stand propio.
- ▶ Organización de exposiciones de escultura en espacios abiertos: esculturas de Dalí; esculturas monumentales de Baltasar Lobo; «Guerreros y Toreros» de Miguel Berrocal; Muestra antológica del pintor andaluz Joaquín Peinado; muestra de piezas de arte africano a través de la exposición «África. Son distintos no son distintos».
- ▶ Suscripción de acuerdo de colaboración con Yelmo Films, S.L., para la retransmisión de espectáculos de ópera en alta definición vía satélite.
- ▶ Patrocinio de la gira de teatro «Buscando a Hillary».

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 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 propietaria del Club Unicaja Baloncesto y patrocinador privado del Club Voleibol Almería. Estos clubes constituyen un elogiable 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 disfrutan 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.
- ▶ Patrocinio del XIX Campeonato de España Copa Unicaja de Tenis en Silla de Ruedas.
- ▶ Puesta en marcha del Campus Náutico Unicaja Obra Social.
- ▶ Patrocinio de la XIX Maratón Ciudad de Málaga.
- ▶ Colaboración para el desarrollo de la Summer League Basketball.
- ▶ Colaboración con distintos patronatos municipales deportivos, federaciones y equipos de distintas modalidades deportivas.
- ▶ Competiciones y campeonatos, que fomentan la práctica del deporte base.

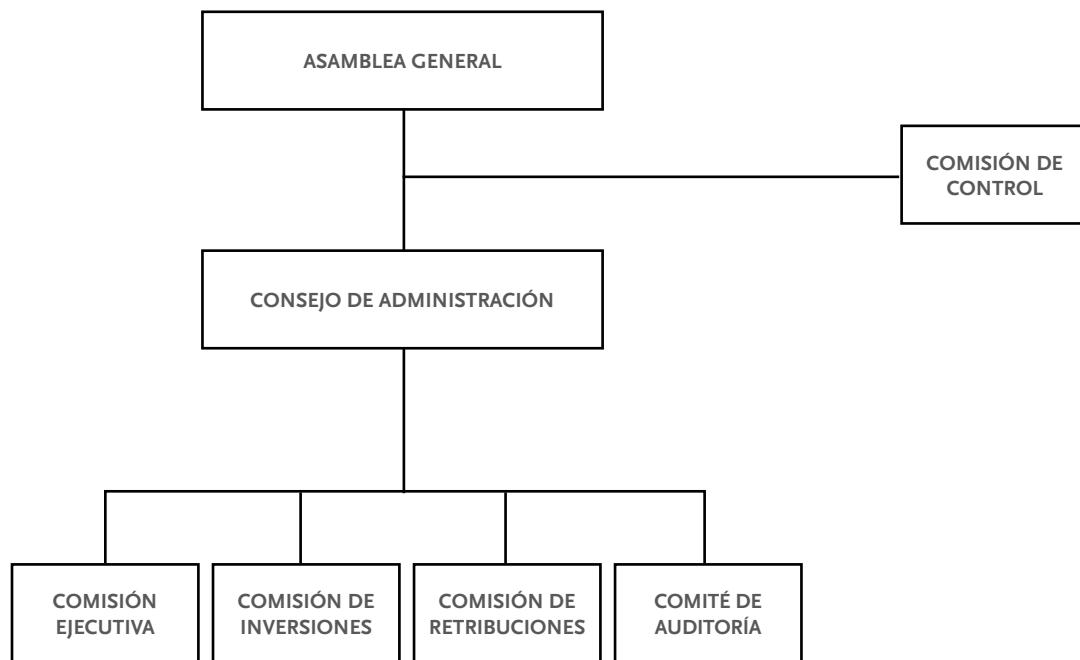
I.2. ACTIVIDADES FUNCIONALES Y CORPORATIVAS

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 ellos. 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
Impositorios	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

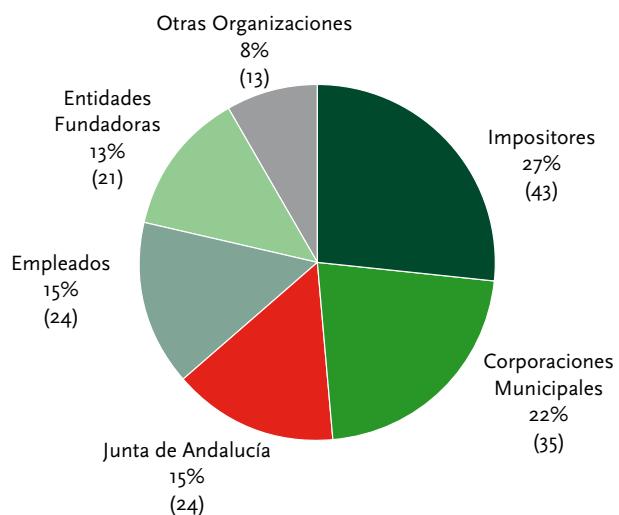
Grupo de representación	Miembros	
	Número	Porcentaje sobre el Total
Impositorios	5	25%
Corporaciones Municipales	4	20%
Junta de Andalucía	3	15%
Empleados	3	15%
Entidades Fundadoras	3	15%
Otras Organizaciones	2	10%
Total	20	100%

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	2	20%
Entidades Fundadoras	1	10%
Otras Organizaciones	1	10%
Total	10	100%

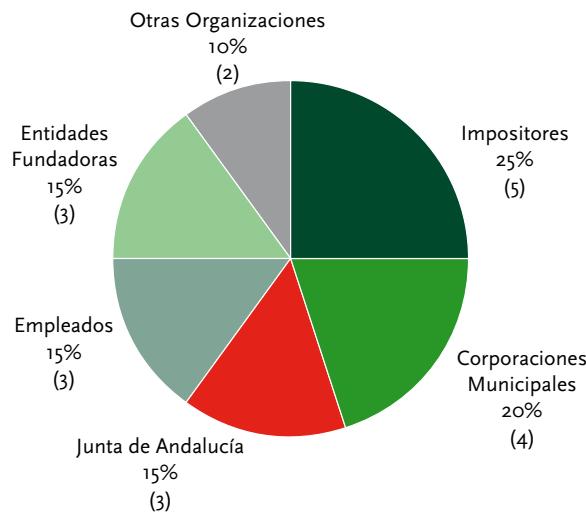
Asamblea General: compuesta por ciento sesenta consejeros generales representantes de los impositores, las corporaciones municipales, la Junta de Andalucía, las entidades fundadoras, los empleados y otras organizaciones. Este órgano máximo de gobierno se reúne en sesión ordinaria dos veces al año y tiene 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, la Memoria, el Balance Anual, la Cuenta de Resultados y la 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 2009)

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. M. 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. Rosario Mora Cabezas

D. Luis Reina Alcolea

D. José M. 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 2009)

Presidente

D. Ramón Sedeño González

Vicepresidente

D. Jorge S. Hernández Mollar

Secretario

D. Francisco Aído Arroyo

Vocales

D. José Mff. 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 2009)

Presidente Ejecutivo

D. Braulio Medel Cámara

Secretario

D. Agustín Molina Morales

Vocales

D. Javier Arcas Cubero

D. Manuel Atencia Robledo

Dña. Mf. 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 consiste 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 conven-

cional. 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 2009, 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 2009, 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, FS12).

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 2009, 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).

I.2.2 Responsabilidad Social de Empresa

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 económico-financiera y social 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, principios que encuentran su continuidad en el Plan Estratégico 2007-2009.

En aras de sistematizar el cumplimiento de los objetivos señalados en 2009, Unicaja ha continuado con el desarrollo de 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 está procediendo a 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, de aplicación en 2010.

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 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 al 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 encardinados 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 conforma la estructura organizativa de la Caja, es asumida desde su creación, en 2007, 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:

Proponer e implantar las políticas de la Entidad en materia de Responsabilidad Social



Potenciar su integración en la estrategia corporativa de la Caja



Promover el cumplimiento de las normas y los preceptos establecidos bajo el prisma de la Responsabilidad Social Empresarial

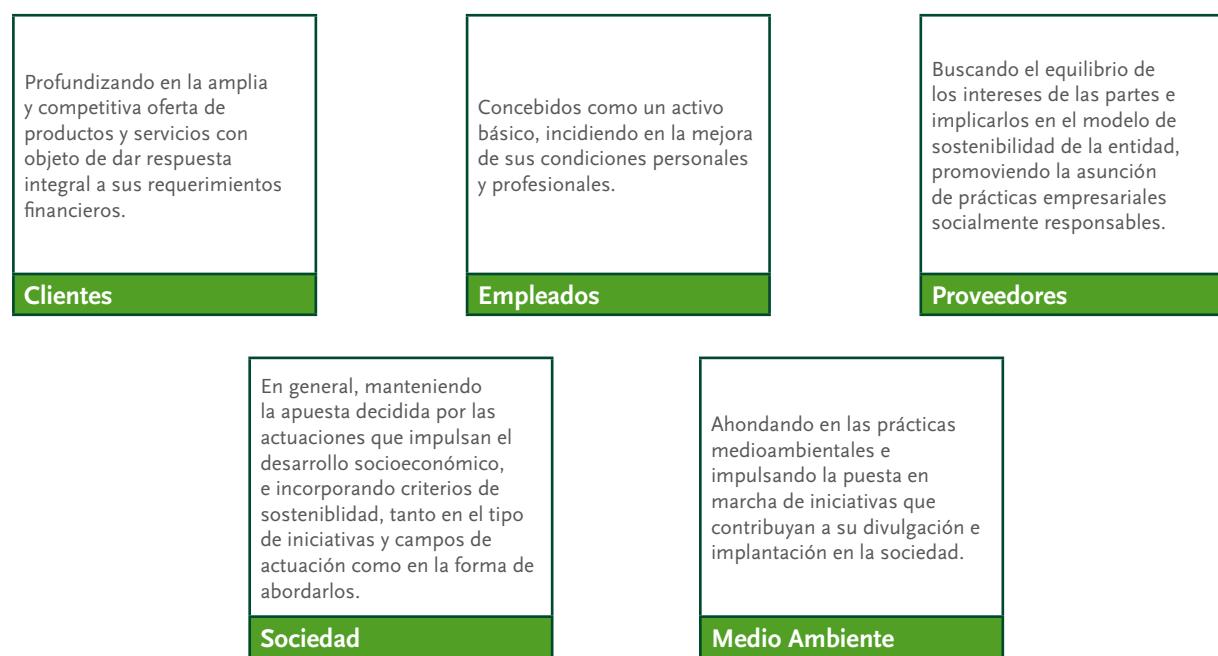


Analizar el cumplimiento de los objetivos y proponer medidas de mejora

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, modelos de gestión y 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

Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno Web Corporativa Dept. Atención Cliente Reuniones con clientes Encuestas Satisfacción Estudios de mercado Red de oficinas Red de cajeros Call Center Banca Electrónica Comunicaciones Campañas Publicidad
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno Representación Sindical Web Corporativa Intranet Corporativa Portal del Empleado Revista Corporativa Teléfono del Empleado Comunicaciones Internas Sistemas Reconocimiento Convención Directivos Notas informativas Tablón de anuncios Buzón de Ideas Jornadas de Comunicación Encuestas Desayunos de trabajo Plan de Acogida
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Web Corporativa Entrevistas Contratos Contactos
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de Gobierno Web Corporativa Obra Social Participación Comités, Cursos, Conferencias, Foros,... Estudios Buzón de Consultas Red de Oficinas
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Web Corporativa Obra Social

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 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 treinta y tres Sistemas de Gestión de Calidad implantados en diecinueve Direcciones, 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. Control, gestión y seguimiento del sistema de cliente interno. Coordinación del sistema de gestión de calidad.	Atención al Cliente y Calidad
Bastanteo de documentación para operaciones bancarias. Confección y actualización de contratos utilizados en la actividad habitual (contratos hipotecarios).	Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo
Formalización de operaciones de Banca Corporativa.	Banca Corporativa
Alta de contratos e información mensual a clientes. Tratamiento de operaciones de inversión.	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 pignoráticos de joyas por parte de los Montes de Piedad.	Inversiones Crediticias
Gestión, control y seguimiento de la estrategia de Marketing.	Marketing
Edición y distribución de las publicaciones de la Obra Social.	Obra Social y RSE
Establecimiento y control de Planes de Actuación Estratégicos anuales. Estudios de cuota de presencia y de mercado.	Planificación
Elaboración y ejecución del plan de formación anual. Elaboración, distribución y archivo de la revista Uninoticias. Evaluación de la actuación y del potencial de desarrollo.	Recursos Humanos
Organización de Asambleas Generales.	Relación con Órganos de Gobierno
Actualización y control del uso interno del Manual de Identidad Corporativa.	Relaciones Institucionales
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
Auditorías internas a servicios centrales y empresas participadas. Auditorías internas a centros de la red de oficinas.	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 recomendados al Comité de Auditoría.

Durante 2009 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. 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, puesto 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 2009 la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales analizó un total de 14.152 operaciones, de las cuales 5.400 fueron comunicadas al SEPBLAC (SO2, CSR4).

Operaciones analizadas en materia de prevención de blanqueo de capitales

	2009	2008	2007	2006
Por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales	14.152	18.147	9.176	10.516
<i>De las que:</i>				
Comunicadas al SEPBLAC	5.400	4.619	3.584	2.671

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 quinta *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.

II. Agentes

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, 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, así como en el proceso de elaboración de la Memoria RSE, los intereses, las demandas y las expectativas que están presentes en la red de relaciones entre las diferentes partes interesadas (4.15, 4.17).



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 se sirven para comunicar las actuaciones llevadas a cabo como respuesta a esas necesidades.

Durante 2009 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, formularios en internet, dípticos y formularios en papel. 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 sistemas de planificación anual, se plasman en un conjunto de canales, de foros y de espacios específicos de participación interna y externa, que transcinden 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, FS6).

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 —según ponen de manifiesto los diversos estudios de posicionamiento de marca llevados a cabo sobre el sistema financiero español, en general, y sobre el sector de Cajas de Ahorros, en particular— 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 de oficinas, y su vínculo con la sociedad en la que se encuentra presente, dado su interés por atender la 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 su 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 en aras de proporcionar soluciones de valor para el cliente. De esta forma, se diseñan acciones especiales en función del cliente, ámbito geográfico y canal de venta prioritario. Al cierre de 2009, Unicaja contaba con 2.049.619 clientes, de los cuales el 84% eran particulares, y dentro de éstos, los jóvenes y los mayores representan en torno a un tercio del total.

Distribución de clientes según su naturaleza jurídica

(Porcentaje sobre el total)	2009	2008
Particulares	84	84
Empresas y profesionales autónomos	15	15
Administraciones Públicas y Otros	1	1

Distribución de clientes particulares según su edad

(Porcentaje sobre el total)	2009	2008
Menos de 20 años	8	9
De 20 a 29 años	13	13
De 30 a 44 años	26	27
De 45 a 54 años	18	17
De 55 a 65 años	14	13
65 años o más	21	21

Red Comercial de Unicaja (2.5, 2.7)

Red de oficinas y agentes colaboradores

La red comercial de Unicaja está formada por 901 oficinas, 898 operativas y 3 de representación en el extranjero (Londres, Frankfurt, Bruselas), y 1.449 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, Bélgica y Marruecos. El 86,4% 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

	2009	2008
Almería	137	139
Cádiz	102	104
Córdoba	34	34
Granada	38	39
Huelva	26	27
Jaén	86	86
Málaga	295	302
Sevilla	61	63
Total Andalucía	779	794
Castilla-La Mancha	82	82
Madrid	21	24
Comunidad Valenciana	3	3
Murcia	3	5
Extremadura	3	3
Cataluña	1	1
Ceuta	2	2
Melilla	4	4
Alemania	1	1
Bélgica	1	1
Reino Unido	1	1
Total	901	921

Evolución del número de oficinas



Distribución geográfica de los agentes colaboradores

	2009	2008
Almería	173	194
Cádiz	100	280
Córdoba	98	104
Granada	94	122
Huelva	63	118
Jaén	163	175
Málaga	482	521
Sevilla	165	225
Total Andalucía	1.338	1.739
Ciudad Real	65	79
Otras Provincias	46	55
Total	1.449	1.873

Otros canales comerciales

Oficina telefónica

	2009	2008
Llamadas recibidas	595.439	555.388
Llamadas iniciadas y otros servicios	359.328	247.439

UniVía. Operaciones y usuarios

	2009	2008	2007	2006	2005
Operaciones	114.600.550	97.557.532	82.459.594	81.589.544	65.029.618
Usuarios	630.847	544.932	478.668	418.353	355.078

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, funcionalidad y 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, ergonomía y 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 las aperturas 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 2009 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 2009 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 (FS3). En 2009 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 (DNIe). 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 reforzó 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 nº Sl005/2007 del servicio de banca electrónica, de acuerdo con las normas UNE 71502 e ISO/IEC 27001, que

ha sido renovada en 2009, 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 publicitar, 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 2009 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 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 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.

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 2009, este Servicio gestionó 3.047 quejas y reclamaciones, cuya resolución fue favorable para el cliente en el 23,4% de los casos, y en el 41,8% 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

	2009	2008
Total	3.047	2.082
<i>Elevadas al Banco de España</i>	118	64
Período medio de resolución (días naturales)	35,6	22,9

En 2008 se desarrolló un amplio plan de implantación de Sistemas de Gestión de Calidad en la estructura de procesos de la Entidad, realizándose 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. En 2009 se procedió a la adaptación a la nueva norma ISO9001:2008 de los Sistemas de Gestión implantados, así como a la ampliación de su cartera mediante la certificación del proceso de gestión y control de las transferencias nacionales y de la SEPA (Single Euro Payment Area) por el Departamento de Operaciones.

II.3. Empleados

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

Los empleados son uno de los principales activos 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 (FS4). 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, sobre los se sustenta y se 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.

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 faciliten un clima laboral transparente y participativo, y contribuyan 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 de sus funciones.

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 2009 se han venido desarrollando las reuniones de la Comisión Paritaria de Igualdad y Conciliación, en las que se ha efectuado un seguimiento del cumplimiento y desarrollo de las medidas previstas en el acuerdo colectivo firmado con la representación sindical, así como el desarrollo de los procesos conducentes a la implementación del Plan General de Igualdad.

Perfil de la plantilla y prácticas laborales

A final del ejercicio 2009, Unicaja contaba con 4.690 empleados, de los cuales el 99,0% son indefinidos. Sólo un 1,0% 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)

	2009		2008	
	Nº de Personas	Porcentaje sobre el total	Nº de Personas	Porcentaje sobre el total
Estructural	4.644	99,0	4.698	97,8
Coyuntural	46	1,0	104	2,2
Total	4.690	100	4.802	100

Distribución de la plantilla por Comunidades y Ciudades Autónomas

Comunidades y Ciudades Autónomas	Número de empleados
Andalucía	4.236
Castilla-La Mancha	245
Cataluña	5
Ceuta y Melilla	40
Extremadura	6
Comunidad de Madrid	136
Murcia	8
Comunidad Valenciana	14
Total	4.690

Durante 2009, la plantilla estructural (aquella que cubre las necesidades permanentes en la Entidad) se ha visto reducida por jubilaciones y bajas vegetativas en 54 empleados (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

	2009			2008
	Hombres	Mujeres	Total	Total
Grupo I- Nivel I-V	1.095	222	1.317	1.230
Grupo I- Nivel VI-X	1.468	996	2.464	2.472
Grupo I- Nivel XI-XIII	269	549	818	947
Total Grupo I	2.832	1.767	4.599	4.649
Grupo II- Nivel I-V	20	25	45	49
Total Grupos I y II	2.852	1.792	4.644	4.698

La antigüedad media de los empleados es de 18,2 años, si bien el 37,9% 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 al impacto de los planes de prejubilaciones pactados y a la incorporación de personas jóvenes. Por otro lado, la tasa de rotación externa de empleados ha seguido siendo muy baja en 2009, situándose en un 0,2% (LA2, INT2).

Distribución de la plantilla estructural por tramos de edad

	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 25	5	2	7
De 26 a 30	239	156	395
De 31 a 35	451	381	832
De 36 a 40	315	371	686
De 41 a 45	302	390	692
De 46 a 50	220	428	648
De 51 a 55	117	521	638
De 56 a 60	122	458	580
Más de 60	21	145	166
Total plantilla	1.792	2.852	4.644
Edad media (años)	39,6	45,7	43,3

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 2009, Unicaja contaba con 64 (54 en 2008) empleados con alguna discapacidad, el 1,4% 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 peticiones de incorporación de personas con discapacidad a fundaciones de utilidad pública, cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral y la creación de empleo para personas con discapacidad.

El porcentaje de mujeres dentro de la plantilla estructural se sitúa en el 38,6%. 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 56,3% de los empleados menores de 35 años.

Sin embargo, la presencia femenina en puestos directivos está todavía lejana de la masculina: 222 mujeres entre las 1.317 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 puso 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

	2009		2008	
	Personas	Porcentaje sobre el total	Personas	Porcentaje sobre el total
Mujeres	1.792	38,6	1.791	38,1
Hombres	2.852	61,4	2.907	61,9
Total	4.644	100,0	4.698	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 2009, a 256,1 millones de euros. Por su parte, los gastos relacionados, dotación a planes de pensiones, se situaron en 10,2 millones de euros. En su conjunto, los gastos de personal al cierre del ejercicio se elevaron a 266,3 millones de euros, lo que supone 56.780 euros por empleado, de los que 54.605 corresponden a la retribución salarial. De este modo, la retribución media percibida en 2009 por los empleados de Unicaja duplica prácticamente a la percibida por los ocupados nacionales en el conjunto de sectores, 23.916 euros, y 2,5 veces superior al promedio andaluz, 22.020 euros.

Gastos de personal (millones de euros)

	2009	2008
Sueldos y salarios	198,5	193,4
Seguridad Social	45,1	44,7
Otros gastos de personal	12,5	14,9
Subtotal	256,1	253,0
<i>Gastos relacionados</i>		
Dotaciones a planes de pensiones e indemnizaciones	10,2	9,7
Total	266,3	262,7

En 2008, la Entidad suscribió con la representación sindical el Acuerdo sobre Condiciones Retributivas, por el que se incrementa progresivamente, por en-

cima 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.

La retribución salarial inicial percibida por el personal de nueva entrada se establece en función del nivel del puesto de trabajo, superando en un 86,9% al salario mínimo interprofesional vigente en España en 2009 la correspondiente al último nivel del Grupo I (EC5).

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 2009, el 34,1% de la plantilla total percibió retribución variable. La retribución variable no se encuentra vinculada al cumplimiento de objetivos de carácter medioambiental (4.5).

En 2009, el Consejo de Administración de Unicaja percibió 414 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 2,8 millones de euros (INT4).

Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas percibidas por los Órganos de Gobierno (miles de euros)	
Consejo de Administración	414
Comisión de Control	245
Comisión de Retribuciones	6
Comisión de Inversiones	6
Total	671

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 decisiones 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 que se desprenden de 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 períodos 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.

Atendiendo a lo establecido en el proyecto de fusión con Caja Provincial de Jaén, el 17 de diciembre de 2009 se suscribió con la totalidad de las representaciones sindicales un Acuerdo Laboral de Fusión por el que se recogen diversas medidas en aspectos clave como la garantía y la estabilidad en el empleo, distintas mejoras en materia de retribuciones y de beneficios sociales, así como en lo referente a actuaciones orientadas a la conciliación de la vida profesional y personal, y al desarrollo de actividades formativas.

En el marco de la aplicación de las negociaciones llevadas a cabo en el seno de la Comisión de Relaciones Laborales, durante el año 2009 se ha renovado, por quinto 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 (INT3, CSR6).

CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS

Portal del Empleado <i>Unipersonal</i>	Intranet Corporativa
Revista Corporativa <i>Uninoticias</i>	Programa de comunicación en cascada
Teléfono del Empleado	Boletín Informativo <i>Actualidad Unicaja</i>
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 <i>Contamos Contigo</i>	Reuniones periódicas

Durante 2009, el Teléfono del Empleado ha atendido 3.835 consultas, teniendo el 91% de ellas una respuesta inmediata, elevándose el 9% restante a un especialista en la materia consultada. El Buzón de Atención al Empleado, igualmente, ha registrado, durante 2009, 483 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 2008 se procedió 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] y Programa de Internet para mayores de 50 años, 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, que 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 minoración 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 Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, cuya auditoría externa ha sido realizada por TÜV Rheinland Group. Junto a la preceptiva auditoría legal cada cuatro años, Unicaja ha sometido al Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales a un proceso de auditoría de seguimiento y de renovación de la certificación de conformidad con la actual norma OHSAS 18001:2007 (FS9). El informe de la empresa auditora 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 dieciocho 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 2009

- ▶ 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.
- ▶ Plan de actuación frente a la gripe A y desarrollo de la campaña anual de vacunación antigripal: articulación de un programa de planificación preventiva, mediante el desarrollo de acciones correctoras de los riesgos detectados en evaluaciones de actuaciones en materia de seguridad en el trabajo, ergonomía e higiene industrial.
- ▶ 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 e incorporación en la evaluación del riesgo de la totalidad de los centros de trabajo de la Entidad.

- ▶ Planificación Preventiva: en 2009 se materializaron 1.366 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 2009, 2.289 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 2009 en el 1,02% (LA7). Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 3,8% de las jornadas teóricas de 2009.

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 2009, 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 2009 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.

Con la aprobación del Plan Trienal 2007-2009 se avanzó 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) y de protección de los derechos de la clientela.

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)

	2009	2008
Inversión total (euros)	3.000.000	4.215.239
Inversión por empleado (euros)	639,6	877,8
Horas de formación	218.118	351.191
Horas promedio por empleado	46,5	73,1

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 39,5 horas de formación obligatoria y voluntaria, presenciales y on line, siendo el promedio de 48,9 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 2009 fue de 1,1 horas.

Horas totales de formación por grupos y niveles de empleo

Grupo	Nivel	Horas totales
I	I a V	51.966
	VI a XIII	160.390
II	I a III	51
Personal becario y otros		5.694
Total		218.118

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 517.391 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 13,6%, 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. La página web ofrece la incorporación de los datos de personas interesadas a la base de datos para la selección de personal, y sus Currículum Vitae se incorporan a un proceso de preselección en función de los perfiles formativos y los requerimientos específicos de cada puesto. Durante 2009 se han producido 174 procesos de selección de personal para la cobertura de puestos de trabajo muy diversos.

Procesos de selección de personal en 2009

Coyunturales	146
Estructurales	28
Total	174

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).

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 han implementado los denominados Bancos de Talento Directivo y Comercial. Durante 2009, el número de empleados que han integrado sendos Bancos se ha elevado a 244, de los cuales 40 han promocionado a puestos de responsabilidad superior.

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, Administración de Empresas, Ciencias Actuariales y Financieras, y Derecho pueden acceder a un complemento práctico de su formación teórica. El período de duración de las prácticas oscila entre tres y seis 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 2009 tuvieron oportunidad de realizar prácticas en Unicaja 159 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 sociales y anticipos salariales, 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 2009 se han concedido 760 préstamos «de convenio» (anticipos sociales, préstamos sociales y de convenio vivienda fijados en el Convenio Colectivo) por un importe de 38,9 millones de euros. Se han aprobado también 1.053 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 29,8 millones de euros (LA3).

Unicaja dispone también de un plan de pensiones externo de aportación definida, con un valor razonable de 148,3 millones de euros a final de ejercicio. En 2009 se efectuó una dotación de 10,2 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 el mantenimiento de proveedores se toman en consideración algunos aspectos relacionados con la Responsabilidad Social, tales como el cumplimiento de los Diez 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 proceso 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 es 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 requiere progresivamente 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 2009 ascendió a 187,2 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)	5,21
Telefónica Data España, S.A.U.	3,84
International Business Machines, S.A.E. (IBM)	3,63
Edificios y Contratas Málaga, S.A.	3,18
Ferrovial Agromán, S.A.	3,16
Junta de Andalucía	3,11
Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	3,04
Servicios de Mantenimiento y Limpiezas Castor, S.L.	2,73
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.	2,56
Select. RR.HH. Empresa de Trabajo Temporal, S.A.	2,52
Loomis Spain, S.A.U.	2,34
Ingeniería e Integración Avanzada, S.A. (Ingenia)	2,30
Clima Heat S.L.	1,87
Unicorp Patrimonio, Sociedad de Valores, S.A.	1,74
Endesa Energía XXI, S.L.	1,66
Limpiezas Olmedo, S.L	1,63
Informática El Corte Inglés, S. A.	1,49
Arquitecto Técnico y Obras S.L.	1,49
Auxiliar de Información y Cobros, S.A.	1,28
S.Y.C., Sistemas Automáticos, S.L.	1,22
Estanterías EUN, S.A.	1,06
Grupo Alternativo Empresarial, S.L.	0,88
Eurest Colectividades, S.L.U.	0,87
Andaluza de Tramistaciones y Gestiones	0,83
Viajes El Corte Ingles, S.A.	0,81
Subtotal Mayores Proveedores	55,38
Subtotal Resto de Proveedores	44,62
Total	100,00

Uno de los elementos clave del compromiso de Unicaja con sus proveedores es la atención rigurosa a los pagos y las condiciones acordadas en el contrato, sin que se hayan producido incidencias al respecto en 2009. 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 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 Alquián

Centro Social Nuestra Señora del Carmen del Alquián

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 2009 de varios reconocimientos, entre los cuales cabe destacar el siguiente:

- ▶ Integrante del Ranking Merco de Principales Entidades Financieras Españolas.

Los principales reconocimientos recibidos por la Obra Social de Unicaja en

2009 han sido:

- ▶ Premio Revista «Actualidad Económica».
- ▶ Premio «MECA», con motivo del XX Aniversario de Mediterráneo Centro Artístico.
- ▶ Accesit «Premio Espiga de Oro 2009», otorgado por la Federación Española de Banco de Alimentos por el desarrollo del programa solidario «Cheque Menú Unicaja».

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.

Estas 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. Ésto 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)

Consumo de papel
Consumo promedio de papel por empleado*
Consumo promedio de papel por cliente

	2009	2008
Consumo de papel	607.302	605.641
Consumo promedio de papel por empleado*	129,5	126,1
Consumo promedio de papel por cliente	0,30	0,29

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

(unidades)

Tóner de impresoras
Tóner de fax
Cartuchos *in jet*
Cintas impresoras, cajeros y sumadoras

	2009	2008
Tóner de impresoras	5.265	4.915
Tóner de fax	88	87
Cartuchos <i>in jet</i>	17	120
Cintas impresoras, cajeros y sumadoras	12.047	14.554
TOTAL	17.417	19.676
Unidades por cada 1.000 clientes	8,5	9,4

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

	2009	2008
Total	28.044 MWh (100.962 GJ)	28.881 MWh (103.970 GJ)
Consumo por empleado (kWh/empleado/año)	5.979	6.014
Consumo por empleado y hora de trabajo (1.700 horas / año)	3,51 vatios	3,53 Vatios

Consumo indirecto estimado de energía primaria*. (Gigajulios)

Gas natural	Carbón	Nuclear	Hidroeléctrica	Eólica	Biomasa y residuos	Productos petrolíferos	Fotovoltaica
24.736	9.895	10.904	1.414	1.918	3.634	48.361	100

*A partir del consumo eléctrico de Unicaja en 2009, utilizando la distribución de energía primaria para generación de energía eléctrica en España en 2008

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.

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 incorporación de energía fotovoltaica en los rótulos luminosos.

Aqua (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)

	2009	2008
Centros de la Red Operativa (estimación)	35.214	36.432
Edificios Servicios Centrales (real)	13.516	13.938
Total	48.730	50.370
Consumo de agua por empleado y día (260 días laborables). Litros.	0,039	0,040

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)

	2009	2008
Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo	11.021	11.278
Viajes de negocios	100	102
Consumo de electricidad	11.056	11.387
Total	22.177	22.662

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 17.300 unidades en 2009 (17.251 en 2008).

*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.

Anexo. Metodología

Anexo. Metodología

Cálculo de las emisiones indirectas de CO₂

El cálculo de las emisiones se basa en la metodología y los principios del «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 2008 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:** dos 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: 13.413 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: 3,0 m³.

Numero de centros operativos: 954.

Consumo total anual en centros operativos: 35.214 m³.

Atendiendo a la distribución de la red de oficinas y edificios centrales, a continuación se muestra el volumen y las empresas proveedoras de agua en las ciudades de Málaga, Cádiz y Almería, localidades en las que la Entidad cuenta con mayor número de centros de trabajo dentro de su ámbito de actuación”.

Empresa proveedora	Consumo (m ³)
Aqualia	6.281,5
Emasa	5.255,3
Aquagest	2.240,6

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 95,0% del servicio de suministro. Endesa ha informado que su suministro ha sido de 26.642 MWh, lo que extrapolando al consumo total da lugar a 28.044 MWh.

Dicha estimación ha sido contrastada a partir de información contable, que refleja un gasto de 4.692.200 euros. Se considera que el 5% del importe del recibo corresponde a conceptos fijos independientes del consumo y el 95% restante al consumo efectivo, y que el precio medio de la energía contratada es de 0,16 euros/kWh. De esta forma, el consumo eléctrico estimado asciende a 27.859 MWh ($4.692.200 \times 0,9 / 0,16$), 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, 184.491 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):** 17.300 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.

Página web corporativa

Las magnitudes referidas a la dimensión de la Entidad recogidas en esta Memoria pueden diferir de las publicadas en la página web corporativa, apartado «Conozca a Unicaja», al venir referenciadas a la Entidad resultante del proceso de integración de Unicaja y Caja de Ahorros provincial de Jaén, inscrita en el Registro Mercantil en 2010.

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 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 (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), compuestos perfluorocarbonados (PFC), compuestos hidrofluorocarbonados (HFC) y hexafluoruro de azufre (SF₆). 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 los 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 «partes interesadas». Entre ellos se pueden incluir accionistas, clientes, proveedores, empleados, ONG y Administración Pública, entre otras.

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 detraídos 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)

	Páginas
1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1 Declaración del máximo responsable de la organización.	5
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.	20
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	21
2.3 Estructura operativa de la organización.	34
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	20
2.5 Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas.	74
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	20
2.7 Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes).	73,74
2.8 Dimensiones de la organización informante.	37
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.	95
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
Perfil de la Memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	12
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	12
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	12
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	13
Alcance y cobertura de la Memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	12
3.6 Cobertura de la memoria (países, filiales, instalaciones arrendadas, etc.).	12
3.7 Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	12
3.8 Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc., que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y entre organizaciones.	12
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.	12
3.10 Descripción del efecto de la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores.	12
3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	12
Índice de contenido GRI	
3.12 Tabla con la localización de los contenidos básicos en la memoria.	107
Verificación	
3.13 Política y prácticas sobre la verificación externa de la memoria. Relación entre la organización informante y el verificador.	12
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	
Gobierno	
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	55
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.	61
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	61
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	61

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).	83
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	61
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.	61
4.8	Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social de la organización.	15
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.	64
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	61,64
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.	93
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización y grado de implicación.	93
Participación de las partes interesadas		
4.14	Relación de las partes interesadas de la organización.	71
4.15	Procedimiento para la identificación y selección de las partes interesadas de la organización.	71
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de las partes interesadas y frecuencia de participación.	71,72
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.	40
P	EC2 Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades de las actividades de la organización debido al cambio climático.	31
P	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	90
P	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	41
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.	83
P	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	92
P	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	80
Impactos económicos indirectos		
P	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	43
A	EC9 Descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	42

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

		Páginas
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Enfoque de gestión ambiental		
Materiales		
P EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.		96
P EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		n.a.
Energía		
P EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		97
P EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		97
A EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		97
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.		97
Aqua		
P EN8 Captación total de agua por fuentes.		97
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.		52
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.		98
P EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		98
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.		98
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.		98
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

		Páginas
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.	80,81
P	LA2 Número total de empleados y rotación media, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	80,81
A	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	90
Relaciones empresa/trabajadores		
P	LA4 Porcentaje de empleados incluidos en convenio colectivo.	84
P	LA5 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.	84
Salud y seguridad en el trabajo		
A	LA6 Porcentaje de empleados representados en comités de seguridad y salud.	86
P	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	87
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.	87
A	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	86
Formación y educación		
P	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	89
A	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y desarrollo de las carreras profesionales de los empleados.	87,90
A	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	90
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.	82
P	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	82
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.	91,92
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.	84

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

		Páginas
DIMENSIÓN SOCIAL		
Eplotación 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 respecto 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	37
	Política de compras y criterios de selección de proveedores	91
Dimensión ambiental	Enfoque de gestión ambiental	96
Dimensión social: prácticas laborales	Enfoque de gestión: Política de Responsabilidad Social en el seno de la política de Recursos Humanos	79
	Relaciones empresa / trabajadores	84
	Política de compras y criterios de selección de proveedores	91
Dimensión social: derechos humanos	Prevención de prácticas no éticas	68
	Enfoque de gestión	73
Dimensión social: relaciones con la sociedad	Seguridad y respeto a la intimidad del cliente	76
	Publicidad de productos y servicios	77
	Satisfacción de los clientes	77
Dimensión social: responsabilidad del producto		

SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS GRI (resultados sociales)

	Páginas
Gestión de la RSC	
CSR1 Política de RSC.	63
CSR2 Organización de la RSC.	64
CSR3 Auditorías de RSC.	11
CSR4 Gestión de asuntos sensibles.	69
CSR5 Incumplimiento (normativas, reglamentos...).	68
CSR6 Diálogo con stakeholders.	72,85
Desempeño social interno	
INT1 Política de RSC en el seno de la de RR.HH.	79
INT2 Rotación de empleados y creación de empleo.	80
INT3 Satisfacción de empleados.	85
INT4 Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	83
INT5 Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.	n.a.
INT6 Ratio salarial hombres/ mujeres.	82
INT7 Perfil de empleados.	81
Desempeño hacia la sociedad	
SOC1 Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo.	46
SOC2 Valor Económico Añadido (EVA).	40
Proveedores	
SUP1 Seguimiento de los principales proveedores.	92
SUP2 Satisfacción de proveedores.	93
Banca minorista	
RB1 Aspectos sociales de la política de banca minorista.	21
RB2 Perfil de la política de financiación.	21
RB3 Financiación con elevado beneficio social.	21
Banca de inversión	
IB1 Aspectos sociales y ambientales de la política de banca de inversiones.	30
IB2 Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.	30
IB3 Transacciones con elevado contenido socio ambiental.	30
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.	32
INS2 Perfil de los clientes.	33
INS3 Reclamaciones de clientes.	34
INS4 Seguros con elevado beneficio social.	33

P: Indicador GRI principal.

A: Indicador GRI adicional.

n.a.: no aplica.

SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS GRI (resultados sociales)

		Páginas
Impacto de productos y servicios específicos		
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	20
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	21
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	75
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	78
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	71
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	21
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	20
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	20
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	85
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	30
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	30
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	60
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	43
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	43
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	20
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	27

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 2009.

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

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 2009 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 2009.

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		Lo mismo que para el nivel B	
	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.	Informe verificado externamente

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

Edita
UNICAJA

Diseño
OREILLE

