

Memoria de
Responsabilidad
Social de Empresa

2010



Unicaja

PRINCIPALES MAGNITUDES 2010. ENTIDAD MATRIZ

BALANCE INDIVIDUAL

	Millones de euros
Activo Total	34.412,8
Créditos a la Clientela	23.957,6
Depósitos de la Clientela	25.307,7
Patrimonio Neto	2.529,9
Cartera de Valores	7.391,6

CUENTA DE RESULTADOS INDIVIDUAL Y DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO

	Millones de euros
Margen de Intereses	661,5
Margen Bruto	877,9
Resultado de las Actividades de Explotación	172,2
Resultado antes de Impuestos	146,7
Impuesto sobre Beneficios	4,3
Resultado del Ejercicio	142,4
<i>Del cual:</i>	
Dotación a Reservas	117,4
Dotación a la Obra Social	25,0

Cuenta de resultados y balance elaborados de acuerdo con lo establecido en la Circular 4/2004, de 22 diciembre, del Banco de España y sus modificaciones posteriores.

PARTES INTERESADAS			2010
EMPLEADOS	Perfil de la plantilla	Número de empleados	4.735
		Empleados estructurales	4.721
		Distribución plantilla estructural (hombre/mujer) (% s/total)	60,2/39,8
		Edad media de la plantilla (años)	43,3
	Absentismo laboral	Jornadas perdidas (% respecto a jornadas teóricas)	3,1
	Formación	Horas de formación	206.744
Horas promedio por empleado		43,7	
Inversión en formación (millones de euros)		2,0	
CLIENTES	Dimensión	Clientes	2.047.653
	Red de Distribución	Oficinas	935
		Cajeros automáticos	1.035
		Agentes colaboradores	1.458
		Tarjetas expedidas	1.035.740
		Datáfonos y terminales punto de venta	18.185
		Operaciones servicio de banca electrónica	130.338.402
		Periodo medio de resolución de reclamaciones (días naturales)	31,3
PROVEEDORES	Proveedores con facturación inferior a 1,5 millones de euros (% s/facturación total)		54,0
	Facturación total de proveedores (millones de euros)		153,2
MEDIO AMBIENTE	Consumos	Energía eléctrica (MWh)	28.618
		Consumo de energía eléctrica por empleado (kWh)	6.044
		Agua (m ³)	48.035
		Papel (toneladas)	394,5
		Consumo de papel por empleado (kg)	83,6
	Emisiones	Toneladas totales de CO ₂ emitidas (indirectas)	21.247
		Toneladas de CO ₂ emitidas en el desplazamiento al trabajo por empleado	2,29
SOCIEDAD	Presupuesto total de la Obra Social (millones de euros)		53,1
	Obra Social Propia (% s/total)		65
	Obra Social en Colaboración (% s/total)		35
	Número total de proyectos sociales		3.711
	Beneficiarios totales de la Obra Social		3.621.574
	Beneficiarios en centros		424.357
	Beneficiarios de las actividades		3.197.217
	Localidades donde se ha realizado algún proyecto		323

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	67
I.2.1. Gobierno Corporativo	67
I.2.2. Responsabilidad Social de Empresa	74
II. AGENTES	85
II.1. Compromiso con las partes interesadas	87
II.2. Clientes	88
II.3. Empleados	94
II.4. Proveedores	108
II.5. Sociedad	110
II.6. Medio Ambiente	112
ANEXO: METODOLOGÍA	117
ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3	125

Carta del Presidente



Carta del Presidente



Unicaja se complace en presentarles, un año más, la Memoria de Responsabilidad Social de Empresa correspondiente al ejercicio 2010, en la que se muestra, de forma sintética y rigurosa, nuestro desempeño económico, social y medioambiental, así como el compromiso de la Entidad con las diversas partes interesadas.

Sin lugar a dudas, el ejercicio 2010 ha venido marcado por las dificultades propias de la actual fase económica y el proceso de reestructuración al que se ve sometido el sistema financiero español, en general, y las Cajas de Ahorros, en particular, a fin de adaptarse a un escenario de perfiles diferentes a los de la anterior fase expansiva.

En este contexto, Unicaja ha culminado su proceso de integración con la Caja Provincial de Ahorros de Jaén, reforzando, asimismo, la orientación de sus planes de actuación hacia la consolidación y mejora de los parámetros fundamentales de la actividad financiera, especialmente de solvencia, de eficiencia y de liquidez, y a la dotación de continuidad de su contribución al desarrollo económico y social de su ámbito territorial de actuación.

Con esta visión, definida por un profundo e irrenunciable compromiso con los intereses generales, Unicaja ha mantenido el apoyo a particulares, autónomos y empresas mediante la concesión de financiación para la puesta en marcha de nuevos proyectos viables. Por otra parte, ha desarrollado las líneas de crédito y de liquidez aprobadas por el ICO, el Ministerio de Fomento y la Junta de Andalucía, entre otros, y ha mostrado su voluntad de ofrecer soluciones personalizadas a los clientes con dificultades económicas temporales. Consciente de la necesidad de mejorar la educación financiera de la ciudadanía, Unicaja ha seguido desarrollando el proyecto de educación financiera «Edufinet», con una permanente actualización de contenidos, la realización de actividades de difusión de la educación financiera en institutos de enseñanza secundaria y en centros universitarios, y la participación en diversos proyectos de alcance internacional en Europa y en América.

Cumpliendo con uno de nuestros compromisos permanentes, la Entidad ha continuado apostando por la mejora de la cualificación profesional de su capital humano y la innovación tecnológica, bases sobre las que se sustenta la proporción de un servicio de asesoramiento financiero integral y de calidad a la clientela.

Como respuesta a nuestro compromiso medioambiental, Unicaja ha consolidado su participación en proyectos que promueven el desarrollo de energías limpias y el tratamiento de residuos, contribuyendo a la preservación y a la mejora del entorno natural. En esta línea ha continuado implementado programas de reducción del consumo, basado en uso eficiente de agua, de papel y de energía, así como de las emisiones derivadas del ejercicio de la actividad, participando

activamente en el desarrollo de iniciativas de sensibilización medioambiental.

Todo ello sin olvidar nuestra labor social, esencia última de nuestra razón de ser. En 2010, Unicaja ha seguido contando con la Obra Social y Deportiva más importante de Andalucía, con un presupuesto de 53,1 millones de euros, que ha permitido realizar 3.711 proyectos en 323 localidades, llegando a 3,6 millones de beneficiarios. El impacto en el PIB de la Obra Social de Unicaja ha superado los 90 millones de euros, creando más de 2.100 empleos directos e indirectos.

Al igual que en ejercicios anteriores, la Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2010 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. Esta calificación ha sido comprobada también por el Secretariado de GRI.

Por último, desde estas líneas, quiero mostrar, en mi nombre y en el de la Entidad, nuestro más sincero agradecimiento a todos aquellos que han depositado su confianza en Unicaja, deseando que los contenidos de esta Memoria les permitan mejorar el conocimiento de nuestras actuaciones y de nuestra realidad institucional.

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) una verificación independiente del documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESA 2010 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), 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 2010 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

- Mejorar la comunicación interna al objeto de que la memoria recoja la máxima cantidad de información, relativa a las actuaciones relevantes que en materia de RSE ha desplegado la organización (ej. certificaciones ambientales).
- Revisar la estructura de la memoria al objeto de facilitar la lectura y comprensión de la misma por parte de los diferentes grupos de interés, especialmente los menos introducidos en el sector financiero.
- 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.
- También cabe señalar como punto fuerte observado por el equipo evaluador y sostenido en el tiempo, 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 2010 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) y los suplementos sectoriales aplicables a los servicios financieros.
- 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.

17 de junio de 2011

Firmado
Auditor Jefe

Carlos Noguera Muñoz

SGS ICS IBÉRICA, S.A.

Auditor

David López Hernández

SGS ICS IBÉRICA, SA
www.sgs.es

C/Trespaderme nº 29. Edificio Barajas I 28042 - Madrid t 34 913138000 f 34 913138004



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Unicaja** ha presentado su memoria “Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2010” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 8 Julio 2011

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo “+” al Nivel de Aplicación porque Unicaja ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 20 Junio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Alcance y perfil de la memoria



Alcance y perfil de la memoria

La Memoria de Responsabilidad Social de Empresa de 2010 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, Fundación Unicaja Ronda y Fundación Unicaja Jaén), sin ningún tipo de limitaciones en cuanto a alcance y grado de cobertura. La última Memoria de RSE publicada corresponde al ejercicio 2009 (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 2010, se ha elaborado, al igual que las correspondientes a los ejercicios 2006 a 2009, 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 específico para la valoración de los desempeños 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. Aun cuando no se han producido reformulaciones en la información previamente ofrecida, los indicadores correspondientes a 2009 recogidos en la Memoria de 2010 no resultan directamente comparables con los de ejercicios anteriores, al reflejar, los relativos a 2010, la situación resultante del proceso de integración de Unicaja (Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera) con la Caja Provincial de Ahorros de Jaén (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 Direcciones Adjuntas, 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, a través de la red de oficinas. 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 los 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 ésta 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 vea ampliada 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 su ámbito 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 del Monte de Piedad.
- ▶ Financiar los sectores productivos de mayor interés para el desarrollo del ámbito de actuación de la Caja.
- ▶ Realizar aquellas inversiones que sirvan para elevar el nivel social y económico, y contribuir al incremento de la riqueza de la zona de influencia de la Entidad.
- ▶ Crear y sostener obras sociales, que tendrán por finalidad el fomento del empleo, el apoyo a la economía social y el fomento de la actividad emprendedora, así como la financiación de obras y actuaciones con particular incidencia en el ámbito de los servicios sociales, la sanidad, la investigación, la protección y mejora del Medio Ambiente, la enseñanza, el patrimonio cultural y artístico, y demás actuaciones en el campo de la cultura, y cualesquiera otras, de naturaleza análoga, que redunden en beneficio de la zona de actuación de la Caja, gestionándolas directamente o a través de fundaciones constituidas en exclusividad por la propia Caja, sin perjuicio de la

realización de obras sociales en colaboración con otras entidades públicas y privadas.

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

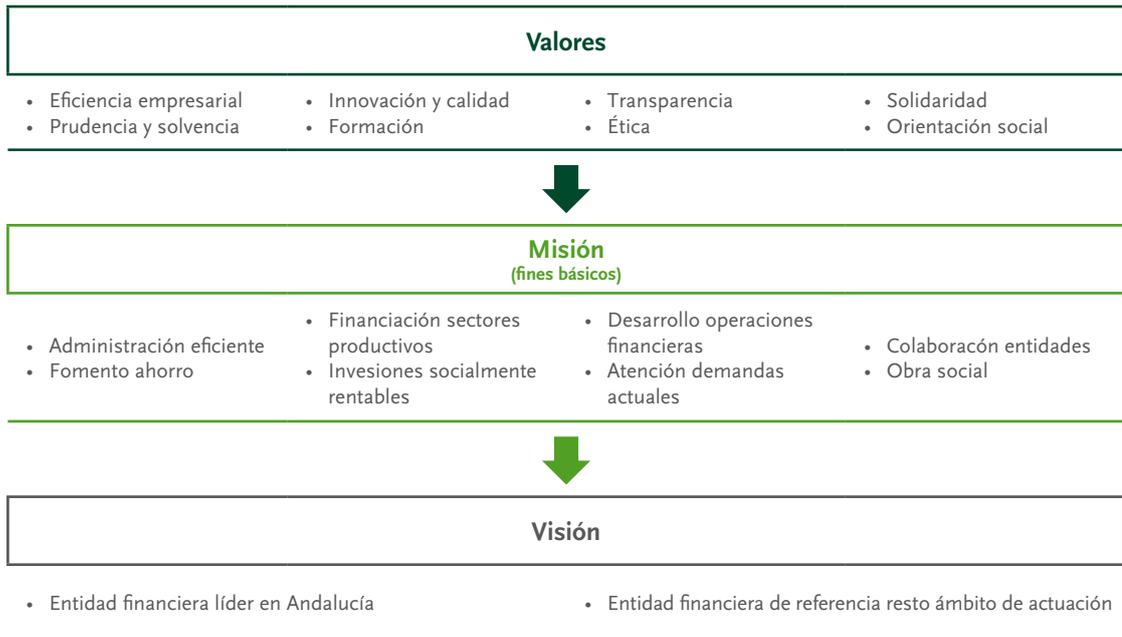
Visión

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 los acuerdos corporativos.
- ▶ Solidaridad interna en la organización y unión de voluntades. 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 «Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén» fue constituida el 11 de mayo de 2010, como resultado de la fusión de «Caja Provincial de Ahorros de Jaén», creada en 1980, y «Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera», entidad resultante del proceso de integración llevado a cabo en 1991 por las cinco Cajas de Ahorros andaluzas que se muestran a continuación (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).

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

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

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

Como entidad financiera, que adopta un modelo de banca universal, condición necesaria para la reducción del fenómeno de exclusión financiera propia de los sistemas financieros desarrollados actuales, Unicaja ofrece una amplia y diversa gama de productos y servicios orientados a la cobertura de las necesidades y 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 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, AM1)

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

Unicaja desarrolla un modelo de relación con el cliente basado en un asesoramiento integral personalizado, profesionalizado y de calidad, acometiendo un esfuerzo permanente de innovación y ampliación de la oferta de productos y servicios, que se pretende sea diversa y competitiva, y se adecue a los requerimientos de sus diferentes tipos de clientes. Mediante la implementación de este modelo de gestión, Unicaja pretende conseguir la plena satisfacción de todos sus clientes, al ir más allá de la cobertura de sus necesidades, aspirando a superar sus expectativas, con el fin de consolidar su grado de vinculación y el mantenimiento de la confianza que se deposita en la Entidad (RB1,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 no presenta activos sujetos a controles medioambientales o sociales (FS11).

Unicaja está potenciando el desarrollo de productos 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 dirigi-

dos, además de estudiar los canales de venta para optimizar la información que debe suministrar para una correcta comercialización (FS1,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, RB2):

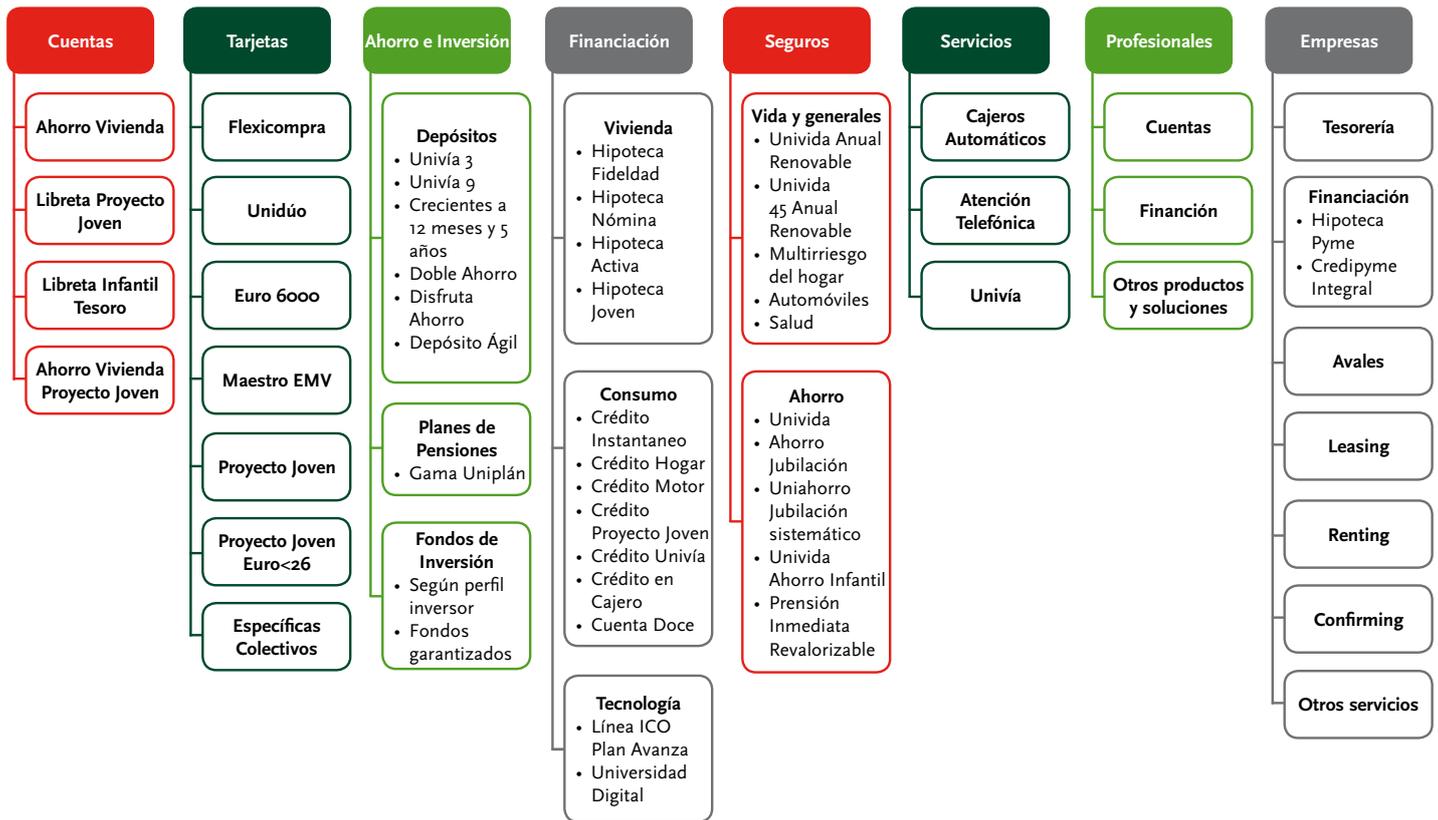
Distribución del crédito por sectores y finalidades. 2010. (FS6)

	Miles de euros
Crédito a las AA.PP.	646.101
Crédito a O.S.R.	24.447.125
Aplicados a la financiación de actividades productivas	10.237.121
Destinados a financiar gasto de los hogares	13.536.192
Otros	673.812
Otros Sectores No Residentes	140.866
Ajustes por Valoración	-1.276.528
Total	23.957.564

En concreto, durante el ejercicio 2010, 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 les suma el público infantil, al que la Entidad trata de inculcarle la importancia del ahorro y sensibilizarlo, a través de la Obra Social, 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 continuamente 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, ofreciendo 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 ajustados a sus necesidades 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 2010 se formalizaron 9.040 préstamos para facilitar el acceso a la vivienda, por valor de 946,8 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 Fomento, la Junta de Andalucía, la Empresa Pública del Suelo de Andalucía (EPSA), la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y diversas Corporaciones Locales, así como con la concesión de financiación a proyectos públicos de vivienda presentados por empresas promotoras dependientes de entes locales y provinciales.

Entre los convenios suscritos 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 ostenta desde su inicio la condición de entidad colaboradora preferente por su compromiso con la financiación de vivienda protegida, se pretende facilitar 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 aprobado en 2009, 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 grave situación 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 el periodo 1995-2007, de cuya vitalidad dependen un gran número de familias y empresas radicadas en Andalucía.

Como medida de impulso económico y acceso a la vivienda, Unicaja firmó en diciembre de 2009 un convenio con la Junta de Andalucía y la Confederación de Empresarios de Andalucía, con la finalidad de revitalizar el sector inmobiliario.

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 2010 a desempleados, a autónomos y a pensionistas en dificultades.

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.

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 ayudas concedidas 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 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 y el desarrollo tecnológico y sostenible.

Dentro de las Líneas ICO implementadas en 2010, Unicaja ha adquirido el compromiso de desarrollar, entre otras, la Línea ICO Turismo, por la que se financiará el desarrollo de actuaciones de renovación y modernización de los equipamientos turísticos y de iniciativas innovadoras sobre las que se debe sustentar la mejora de la competitividad de las empresas turísticas españolas en el contexto internacional.

En el sector agrario, de especial relevancia económica y social en su ámbito de actuación, Unicaja facilita la tramitación de las solicitudes de ayuda derivadas de la Política Agraria Común, ofreciendo a los agricultores un servicio personal especializado. Apoya directamente su actividad, financiando campañas agrarias, anticipando recursos oficiales y posibilitando la inversión en nuevos proyectos, así como la reestructuración cuando la coyuntura es adversa. 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. La contribución en este apartado se ve ampliada con la concesión de financiación a los Grupos de Desarrollo Rural en aras de apoyar el desarrollo económico y social de las zonas rurales.

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, acceder 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 de productos de financiación (créditos, avales y préstamos participativos) para facilitar la inversión y la disposición de capital circulante, entre las que destaca 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 ocupa un

lugar destacado la línea «Liquidez para empresas», por la que se presta apoyo financiero a corto plazo a efectos de facilitar el circulante.

En el ejercicio de su compromiso con el tejido empresarial local, Unicaja colabora financieramente en el desarrollo de múltiples iniciativas orientadas a la promoción del autoempleo puestas en marcha por asociaciones empresariales de pequeñas y medianas empresas.

En conjunto, durante el ejercicio 2010, los diferentes convenios con instituciones cuya finalidad general es el apoyo al sector empresarial han amparado la materialización de 10.019 operaciones, con un importe total superior a los 300 millones de euros.

Contra la exclusión financiera

La mencionada labor de apoyo a familias y empresas, base de nuestro tejido productivo y social, se complementa con múltiples actividades orientadas a 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 pignoratícia, a través del Monte de Piedad, o las líneas de financiación a la vivienda social (AM3).

Asimismo, en la concreción del proyecto «Unicaja con Causa», la Entidad ha continuado ofreciendo en 2010 el «Depósito Solidario», por el que los clientes destinan el 0,5% del rendimiento generado al 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, «Único», 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. 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 Único: 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, y 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.

Tarjetas:

- ▶ Tarjetas Proyecto Joven: vinculada a la libreta que recibe idéntica denominación comercial, se caracteriza por la exención total en las comisiones asociadas durante el primer año, con posibilidad de continuidad a partir del segundo ejercicio, y por la aplicación de 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 a 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, la oferta de préstamos en condiciones ventajosas, la garantía del pago de descubiertos, los descuentos en la contratación de seguros del hogar y de tarjetas de crédito.

Esta atención a los mayores se ha visto reforzada desde la creación y puesta en marcha en 2007 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.

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 causados por 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 a través de creación de una línea de servicio específica «Global Services: Account» y 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 (FS6, FS7)

	2010		2009		2008	
	Número de préstamos	Importe (millones de euros)	Número de préstamos	Importe (millones de euros)	Número de préstamos	Importe (millones de euros)
Acceso a la vivienda	9.040	946,8	11.165	1.092,9	19.043	1.809,9
Financiación a empresas	7.740	791,6	7.799	432,1	10.493	589,3
Préstamos consumo	27.507	262,1	34.466	356,4	57.925	599,4
Otras finalidades	2.159	155,8	2.402	127,0	3.035	159,2

CONVENIOS FORMALIZADOS POR FINALIDAD (FS6)

	2010		2009		2008	
	Número de operaciones	Importe (millones de euros)	Número de operaciones	Importe (millones de euros)	Número de operaciones	Importe (millones de euros)
Vivienda de Protección Oficial	1.145	199,7	944	119,6	854	195,6
Desarrollo empresarial	10.019	310,8	10.949	344,7	11.715	317,0
Otras finalidades (incluye microcréditos)	1.364	110,7	992	113,2	1.747	54,5

PRODUCTOS DE PREVISIÓN (FS6)

	2010		2009		2008	
	Saldo cartera (millones de euros)	Participes	Saldo cartera (millones de euros)	Participes	Saldo cartera (millones de euros)	Participes
Planes de Pensiones individuales y de empresas	808,7	133.672	656,7	124.570	588,3	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 juxtaponen a la oferta de productos tradicionales. El aprovechamiento de los efectos positivos de la expansión de la oferta y de los límites del mercado, y su traducción en mayores niveles de bienestar social, requieren 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, en la que se reproducían los enfoques, los contenidos y las cuestiones incluidos en el portal, constituyendo un compendio orientado para desenvolverse en el ámbito de las decisiones financieras. Durante 2009 se procedió a la ampliación y a la mejora del Portal, así como al desarrollo de actividades divulgativas de la educación financiera de diversa índole.

En 2010 se ha editado una nueva edición de la Guía Financiera. La Guía, que se ha puesto a disposición del público en puntos de venta de la totalidad del territorio nacional, ha sido distribuida gratuitamente a la totalidad de la plantilla de Unicaja, así como a los centros de educación secundaria andaluces participantes en las Jornadas «Educación Financiera para todos».

A las actuaciones señaladas se suman el desarrollo de talleres y conferencias en el ámbito empresarial y universitario, cursos de verano y la participación en proyectos internacionales relacionados con esta materia.

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 recibido más de 400.000 visitas de usuarios procedentes de 128 países.

En noviembre de 2010, se sumó al proyecto la Confederación de Empresarios de Málaga, a través de la suscripción de un convenio de colaboración por el que se prevé desarrollar una serie de jornadas formativas sobre educación financiera para empresarios de Málaga y su provincia, así como la puesta en marcha de acciones formativas en materia de Economía y Finanzas para redactores y responsables de medios de comunicación.

***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 2010, la cartera de participaciones de Unicaja se materializó en más de 300 empresas, gran parte pymes, alcanzado un valor cercano a los 1.500 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 (AM2). En este sentido, Unicaja ha potenciado, entre otras, sus inversiones en empresas de telecomunicaciones y nuevas tecnologías, energía, infraestructuras y servicios colectivos,

inmobiliario, logística, 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 TICs (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) con la participación 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 nuestra participación en Abertis y Aquagest, entre otras sociedades.

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

Unicaja apuesta, asimismo, por el continuo avance de la industria de los servicios financieros ampliando su capacidad de oferta a los agentes económicos a través de su participación en el Banco Europeo de Finanzas y de la empresa de su grupo Unicorp Corporación, además de 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 de Banca Corporativa se presta servicio a los clientes de mayor volumen de negocio (empresas e instituciones con un volumen de facturación superior a 60 millones de euros). Al cierre del ejercicio 2010, la cartera de Banca Corporativa incluyó a 1.148 clientes operativos, con un volumen conjunto superior a los 6.700 millones de euros.

Perfil de los clientes de Banca Corporativa (IB2, FS6)

	Cientes	Volumen de negocio (millones de euros)
Empresas	847	4.845,3
Instituciones	274	1.925,9
Personas físicas	27	1,4
Total	1.148	6.772,6

Financiación de proyectos de relevancia medioambiental (FS10, FS18)

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 su preocupación por el cambio climático y sus efectos, la Comisión Europea (CE) recomienda 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, FS8)). 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 (RB3).

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.
Conducta de mercado	Se deben cumplir los estándares apropiados de conducta de mercado.
Comunicaciones a los clientes	Se deben atender las necesidades de información de los clientes y darles información de forma clara, justa y no engañosa.
Conflicto de intereses	Se deben gestionar los conflictos de interés de forma justa, tanto de la Entidad y los clientes, como entre un cliente y otro.
Clientes, relación de confianza	Se debe garantizar, en la medida de lo posible, la conveniencia del asesoramiento y de las decisiones discrecionales con cualquier cliente, el cual tiene derecho a confiar en el criterio de la Entidad.
Activos de los clientes	Se debe garantizar la adecuada protección de los activos (fondos) de sus clientes, cuando la Entidad sea responsable de los mismos.
Interés del cliente	La Entidad debe estar al servicio de sus clientes y tratarlos de forma justa.
Relación con organismos reguladores	Cada Entidad debe tratar con los reguladores de forma abierta y cooperativa.

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

Operaciones de seguros con contenido social. 2010 (INS4, FS6)

	Número de pólizas vivas	Primas emitidas (miles de euros)
Seguros de vida	387.296	54.887,4
Libres	98.326	19.000,9
Hipotecarios	139.606	32.667,9
Personales	149.364	3.218,6
Invalidez Temporal y Desempleo	28.425	6.903,3
Hipotecarios	19.915	4.101,3
Personales	8.510	2.802,0

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	13,3
				Entre 30 y 45	43,4
58,9	41,1	59,4	40,6	Entre 45 y 60	30,6
				Más de 60	12,7

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 2010, se recibieron 109 reclamaciones referidas a seguros y a 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 80,0% de los casos por parte del Servicio de Atención al Cliente y del 63,3% por lo que concierne al Defensor del Asegurado.

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 en 2010 (2.9). La misión de cada una de las Direcciones Adjuntas, Direcciones de División y Direcciones Corporativas que configuran el organigrama, todas ellas dependientes, directamente o en última instancia, de la Presidencia Ejecutiva, es la siguiente:

Direcciones Adjuntas:

Dirección Adjunta de Banca Comercial: gestionar el negocio minorista y el de los clientes definidos como «grandes clientes institucionales» —públicos y privados— de la Caja, responsabilizándose de la coordinación de las distintas unidades territoriales, así como del desarrollo y el diseño de la estrategia comercial de la Caja.

Dirección Adjunta de Banca de Inversión: responsabilizarse de la coordinación de la tesorería y la liquidez de la Caja, así como de la gestión de la actuación de la misma en los mercados monetarios y de capitales, y del acceso a la clientela y de la red a productos y servicios de desintermediación. Asimismo se responsabilizará de la gestión de las emisiones de valores de la Entidad, de la promoción y supervisión del negocio de la Entidad en materia de Inmovilizado, junto con la gestión de la cartera de participaciones empresariales de la Caja, asegurando

la obtención de una rentabilidad financiera adecuada y garantizando el control de la exposición al riesgo.

Dirección General Adjunta de Jaén: responsabilizarse de la promoción del desarrollo del olivar y del uso de energías alternativas en materias relacionadas con su producción, su distribución y su comercialización, así como del fomento de las relaciones comerciales con las Administraciones Públicas en el ámbito de Jaén, dando un tratamiento personalizado, de acuerdo con los parámetros que se establezcan en cada momento, en coordinación permanente con la Dirección Adjunta de Banca Comercial.

Direcciones de División:

Medios y Sistemas: definir la política y ofrecer el soporte al resto de unidades en materia de organización, informática, servicios auxiliares y la administración de operaciones centralizadas. Asimismo se responsabilizará de dar el soporte adecuado a la actividad de la Caja que se realice a través del canal Internet.

Secretaría General: asegurar el adecuado soporte técnico y operativo a los órganos de gobierno de la Entidad, incluido el jurídico-legal, comunicando los acuerdos adoptados y efectuando el seguimiento de los mismos. Asimismo será responsable de la imagen externa de la Entidad, la comunicación externa, la comunicación interna de los acuerdos de los órganos de gobierno y la divulgación de publicaciones y noticias, además de supervisar la gestión del Servicio de Atención al Cliente en la Entidad y velar por la observancia de la política de cumplimiento de la Entidad.

Secretaría Técnica: definir la política y ofrecer el soporte al resto de unidades en materia de recursos humanos, junto con la preparación y coordinación de los actos institucionales en los que participe la Presidencia, apoyándola en aquellos estudios y otros temas técnicos que le sean solicitados, llevando a cabo el soporte operativo y administrativo del funcionamiento general de la Presidencia y coordinando las relaciones de ésta con el resto de la Organización. Asimismo deberá promover la realización de estudios económicos y de carácter interno de una calidad acorde con la dimensión y el prestigio de la Caja, a fin de dotarla de una adecuada información sobre diversos temas económicos y sociales de interés, y que potencie su imagen externa, coordinando los estudios e informes realizados en el seno de la Entidad.

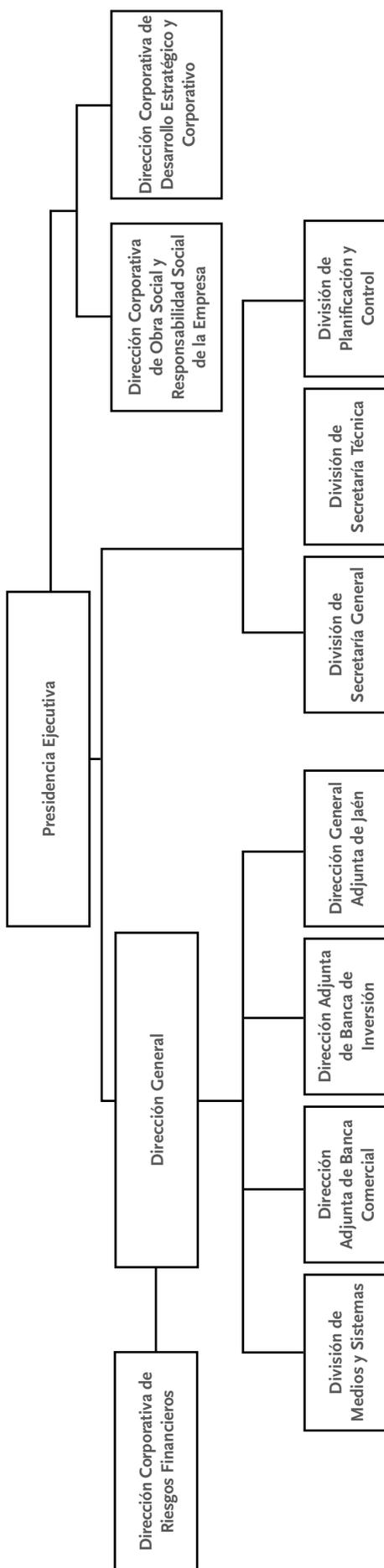
Planificación y Control: su responsabilidad es la planificación, el análisis y el seguimiento estratégico y de la información y control de gestión de la actividad de la Caja, así como la de garantizar el establecimiento de políticas contables, de control, fiscales y de supervisión, acordes con la normativa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

Direcciones Corporativas:

Riesgos Financieros: gestionar y dirigir las acciones y los programas necesarios para optimizar los fines, los objetivos y las políticas de la Entidad en materia de inversiones crediticias, realizando operaciones en las mejores condiciones de seguridad y rentabilidad, junto con la definición de los procedimientos de análisis, gestión y seguimiento del riesgo. Gestionar la actuación de la Caja en materia de recuperación de activos, coordinando y controlando la misma.

Obra Social y Responsabilidad Social de la Empresa: agrupadas en una única Dirección, que tiene dependencia directa de la Presidencia de la Entidad, tiene por objeto desarrollar y gestionar la Obra Social de la Caja según las decisiones emanadas de los órganos de gobierno a este respecto, buscando el mayor impacto social posible de la misma, con criterios de coste y eficacia, y potenciando la imagen y estrategia global de la Caja. Asimismo, anima y coordina las acciones que conforman la práctica de la Responsabilidad Social en Unicaja.

Dirección Corporativa de Desarrollo Estratégico y Corporativo: servir de soporte a los proyectos de fusión de la Entidad y, con carácter estructural, asumir la definición, concreción y ejecución de estrategias corporativas, además de responsabilizarse del sistema de gestión de calidad total del servicio, identificando los factores y aspectos que lo definen.



Dimensión de Unicaja. Entidad matriz (2.8)

RED DE DISTRIBUCIÓN	2010	2009	2008
Oficinas	935	901	921
Cajeros automáticos	1.035	1.010	1.057
Tarjetas expedidas	1.035.740	973.638	1.074.915
Datáfonos y terminales punto de venta	18.185	17.391	18.154
Operaciones servicio de banca electrónica	130.338.402	114.600.550	97.557.532

BALANCE (millones de euros)	2010
Activo Total	34.412,8
Créditos a la Clientela	23.957,6
Recursos de Clientes	25.307,7
Patrimonio Neto	2.529,9
Cartera de Valores	7.391,6

Balances de situación elaborados de acuerdo con lo establecido por la Circular 4/2004, de 22 diciembre, del Banco de España y sus modificaciones posteriores.

CUENTA DE RESULTADOS (millones de euros)	2010
Margen de Intereses	661,5
Margen Bruto	877,9
Resultado de las Actividades de la Explotación	172,2
Resultado antes de Impuestos	146,7
Impuesto sobre Beneficios	4,3
Resultado del Ejercicio	142,4
<i>Del cual:</i>	
Dotación a Reservas	117,4
Dotación a la Obra Social	25,0

Cuenta de resultados elaborada de acuerdo con lo establecido en la Circular 4/2004, de 22 diciembre, del Banco de España y sus modificaciones posteriores.

Indicadores económicos. Entidad Matriz

CUENTA DE RESULTADOS INDIVIDUAL	2010 (millones de euros)
Margen de Intereses	661,5
Rendimientos de instrumentos de capital	57,1
Comisiones (neto)	112,1
Operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)	58,8
Otros productos de explotación	10,6
Otras cargas de explotación	22,1
Margen Bruto	877,9
Gastos de administración	388,3
<i>Gastos de personal</i>	281,8
<i>Otros gastos generales de administración</i>	106,5
Amortización	36,7
Dotaciones a provisiones (neto)	51,0
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	229,8
<i>Inversiones crediticias</i>	219,6
<i>Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios y pérdidas y ganancias</i>	10,3
Resultado de las Actividades de Explotación	172,2
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	19,7
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	0,4
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas	-6,2
Resultado antes de Impuestos	146,7
Impuesto sobre Beneficios	4,3
Resultado del Ejercicio	142,4

Cuenta de resultados elaborada de acuerdo con lo establecido en la Circular 4/2004, de 22 diciembre, del Banco de España y sus modificaciones posteriores.

BALANCE PÚBLICO RESUMIDO

	2010	
	Millones de euros	%s/Activo Total
ACTIVO		
Caja y depósitos en Bancos Centrales	336,5	1,0
Cartera de negociación	46,0	0,0
Valores representativos de deuda	43,7	0,1
Derivados de negociación	2,3	0,0
Activos financieros disponibles para la venta	5.644,4	16,4
Valores representativos de deuda	4.638,2	13,6
Instrumentos de capital	961,2	2,8
Inversiones crediticias	25.843,7	75,1
Depósitos de entidades de crédito	848,2	2,5
Crédito a la clientela	23.957,5	69,6
Valores representativos de deuda	1.038,0	3,0
Derivados de cobertura	420,6	1,2
Activos no corrientes en venta	145,6	0,4
Participaciones	665,6	1,9
Contratos de seguros vinculados a pensiones	124,1	0,4
Activo material y activo intangible	658,7	1,9
Activo material	657,7	1,9
Activo intangible	1,0	0,0
Activos fiscales	389,1	1,1
Resto de activos	138,4	0,4
TOTAL ACTIVO	34.412,8	100,0
PASIVO		
Cartera de negociación	5,6	0,0
Pasivos financieros a coste amortizado	31.125,9	90,4
Depósitos de Bancos Centrales	500,2	1,5
Depósitos de entidades de crédito	652,2	1,9
Depósitos de la clientela	25.307,7	73,5
Débitos representados por valores negociables	3.907,0	11,4
Pasivos subordinados	261,1	0,8
Otros pasivos financieros	497,7	1,4
Derivados de cobertura	40,1	0,1
Provisiones	374,8	1,1
Pasivos fiscales	56,1	0,2
Fondo de la Obra Social	90,5	0,3
Resto de pasivos	190,0	0,6
TOTAL PASIVO	31.882,9	92,6
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.529,9	7,4

Balance de situación elaborado de acuerdo con lo establecido en la Circular 4/2004, de 22 diciembre, del Banco de España y sus modificaciones posteriores.

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 el actual, en 2010, el beneficio individual obtenido después de impuestos ha sido de 142,4 millones de euros, distribuyéndose del siguiente modo: 117,4 millones de euros a reservas y 25,0 millones de euros a Obra Social.

DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DEL EJERCICIO (millones de euros)

	2010	2009	2008
Resultado del ejercicio	142,4	264,2	260,2
<i>Del cual:</i>			
Dotación a Reservas	117,4	229,2	210,2
Dotación a Obra Social	25,0	35,0	50,0

Por otro lado, en el ejercicio 2010, el Impuesto sobre Sociedades devengado ha sido de 4,3 millones de euros, elevándose a 5,2 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 2010, la Entidad generó un Valor Añadido de 734,8 millones de euros.

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

	2010	2009	2008
Generación de valor			
Margen de intermediación	718,6	871,2	765,2
Comisiones netas	112,1	115,4	123,0
Otros ingresos extraordinarios	58,8	18,4	70,7
Otros ganancias y pérdidas netas	-11,5	11,6	12,4
<i>Total</i>	878,0	1.016,6	971,3
Otros gastos generales y amortizaciones	-143,2	-158,1	-151,9
VALOR AÑADIDO GENERADO	734,8	858,5	819,4
Distribución de valor			
Resultado del ejercicio	142,4	264,2	260,2
<i>De los que:</i>			
- Dividendos (Dotación Obra Social)	25,0	35,0	50,0
- Dotación a Reservas	117,4	229,2	210,2
Impuestos	4,3	43,0	26,3
Provisiones y dotaciones	306,3	285,0	270,2
Gastos de personal	281,8	266,3	262,7
VALOR AÑADIDO DISTRIBUIDO	734,8	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 Almería y en Toledo, beneficiarias de 79.300 euros y 7.000 euros, respectivamente, y los 2.740 euros percibidos en concepto de ayuda por las Escuelas Deportivas de Ronda.

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 1.007.806 euros para el curso académico 2009-2010, 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 2009-10, 1.371.377 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 507 niñas y niños.

Dividendo social

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

Los resultados obtenidos en 2009 han permitido que la Obra Social haya contado en 2010 con un presupuesto de 53.084 miles de euros para sus actividades, elevándose a 302,6 millones de euros el presupuesto ejecutado durante los últimos cinco años. Las principales líneas de actuación y las actividades llevadas a cabo por Unicaja en este campo se exponen en el epígrafe destinado a la Obra Social.



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

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

Los objetivos de eficiencia empresarial constituyen, sin embargo, una condición imprescindible para poder aspirar a la consecución de los objetivos de

interés colectivo. Por ello, Unicaja en el desarrollo de su actividad ordinaria contribuye a la generación de relaciones duraderas basadas en el clima de confianza y seguridad imprescindible para el desarrollo eficiente de las operaciones financieras y, por tanto, a la formación de capital social.

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

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

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

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

Obra Social: Además del impacto presupuestario directo de la Obra Social de Unicaja deben ser considerados sus efectos multiplicativos sobre la renta y el empleo, así como su incidencia sobre la cohesión económica y social. El impacto de la Obra Social de Unicaja en el PIB (Producto Interior Bruto) nacional se estima en 91,9 millones de euros, dando lugar a la creación de 2.116 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 otros colectivos, línea a la que se dedica en torno a un tercio del presupuesto. La actuación de la Obra Social alcanza a unos 3,6 millones de beneficiarios directos a través de la realización de 3.711 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 15,1% en 2010. 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. La confirmación año tras año de las calificaciones financieras refleja, según las agencias nacionales de rating, 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 31/12/2010.

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, en 2010, 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*			
2010	2009	2008	2010	2009	2008
48,4	41,0	42,2	51,9	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 37 municipios con escasa población y, en consecuencia, con mercados muy reducidos e incluso no rentables. Así, en 2010,

el 30,8% 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).

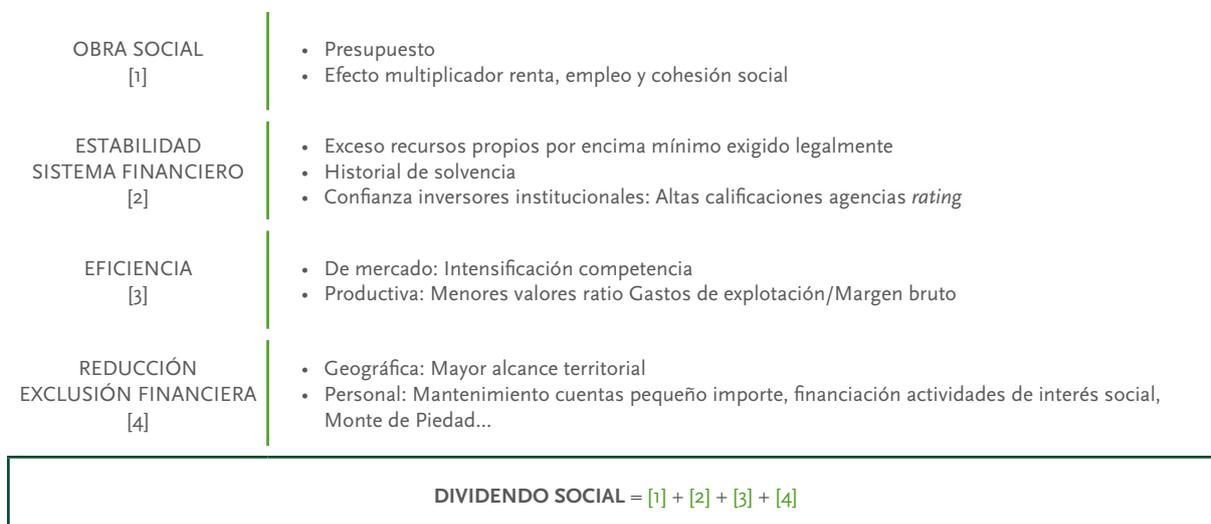
Distribución de la red de oficinas por tramos de población

Nº habitantes municipios	Nº de oficinas	% s/total
Más de 250.000	156	16,7
De 50.001 a 250.000	265	28,3
De 10.001 a 50.000	226	24,2
Hasta 10.000	288	30,8
Total	935	100,0

Dentro de la vertiente personal se conjugan los aspectos de inclusión financiera inherentes a los préstamos pignoraticios concedidos a través de su Monte 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 2010, el «dividendo social» de Unicaja ha superado los 192 millones de euros. Esto permite afirmar que la actuación de Unicaja refleja la validez de un modelo en el que la maximización de la eficiencia paretiana y sectorial resulta ser perfectamente compatible con el continuo crecimiento de las acciones sociales en favor de la comunidad en la que se encuentra imbricada.

EL DIVIDENDO SOCIAL DE UNICAJA



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 2009 permitieron a Unicaja efectuar al Fondo de la Obra Social una aportación de 35,7 millones de euros. De este modo, con las aportaciones efectuadas directamente por la Entidad, en 2010 se ha financiado el 67,2% del presupuesto total de la Obra Social, que se elevó a 53.084 miles de euros. En 2010, a través de las actividades desarrolladas por la Obra Social de Unicaja se empleaba directamente a 678 personas. 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 8,1 millones de euros.

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

Datos económicos de la Obra Social

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

	2010	2009	2008
Presupuesto total de la Obra Social (miles de euros)	53.084	69.502	67.891
Aportación a la Obra Social efectuada por Unicaja (miles de euros)	35.654	50.000	56.745
Modelos de gestión de la Obra Social:			
Obra Social Propia (% s/Presupuesto total)	65	65	63
Obra Social en Colaboración (% s/Presupuesto total)	35	35	37

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

	2010		2009		2008	
	Millones de euros	% s/Total	Millones de euros	% s/Total	Millones de euros	% s/Total
Cultura	16,1	30,2	23,8	34,2	25,2	37,1
Asistencial	18,1	34,0	22,3	32,1	20,3	29,9
Educación y Formación	9,4	17,8	9,6	13,9	8,9	13,1
Deportes	8,4	15,8	9,5	13,7	8,7	12,8
Fomento	0,7	1,4	1,8	2,6	1,7	2,5
Conservación y Medio Ambiente	0,4	0,8	2,5	3,5	3,1	4,6
Total	53,1	100,0	69,5	100,0	67,9	100,0

Alcance de la Obra Social

	2010	2009	2008
Número de centros	172	172	174
Número de proyectos sociales	3.711	5.370	4.154
Beneficiarios	3.621.574	4.977.287	5.039.164
<i>De los cuales:</i>			
De centros	424.357	605.784	650.225
De actividades	3.197.217	4.371.503	4.388.939
Número de localidades donde se ha realizado algún proyecto	323	421	433

La labor social desarrollada por Unicaja se ha ido transformando de forma paralela a la realidad social de su ámbito de actuación. El tránsito de un país exportador a importador de mano de obra, 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, la Fundación Unicaja Jaén 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 social. 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 107 centros, en los que, a través de 948 actuaciones, se llega a más de 500.000 personas.

Ayuda a mayores

Unicaja posee 5 residencias de mayores, centros abiertos, de desarrollo personal y de atención sociosanitaria continuada e interdisciplinar, en el que residen, temporal o permanentemente, personas mayores con algún grado de dependencia o problema social, sin apoyo familiar o insuficiente para atender sus necesidades. Asimismo, la Obra Social de la Entidad cuenta con 47 centros de día y clubes de jubilados en Andalucía y Castilla-La Mancha, y

colabora con 16, en los que se realizan actividades culturales y recreativas de las que se benefician diariamente más de 2.700 personas, 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 2010, más de 2.700 jubilados pudieron disfrutar de periodos de descanso en las residencias Isdabe (Estepona, Málaga) y Marymar (Benalmádena, Málaga).

Actuaciones destacadas en 2010:

- ▶ 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», dedicado 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.
- ▶ Mantenimiento y desarrollo de un amplio programa de actividades de los Centros Abiertos Unicaja.
- ▶ Participación en la Semana del Mayor.
- ▶ 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 por 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. Continuando con el programa «Cheque Menú Unicaja» iniciado en 2009, por el que se suministraron 150.000 cheques-menú, por un importe global de un millón de euros, en 2010 se han hecho llegar diariamente 800 cheques-menú a más de 50.000 personas que atraviesan dificultades económicas por la actual situación de crisis.

Asimismo se ha mantenido la colaboración con la Fundación Autismo Sur de Málaga, centrada 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 2010, la Obra Social de Unicaja ha impulsado, junto con la compañía de teatro Rakatá, el desarrollo de una gira teatral cuyos beneficios han ido destinados a un proyecto solidario de la Cruz Roja orientado a la prestación de asistencia socio-sanitaria a más de 1.500 inmigrantes residentes en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Madrid. Dentro de esta línea de actuación, Unicaja, a través de la Asociación de Fomento del Ocio en Igualdad para Ocio, ha puesto en marcha un año más

el programa «Ocio sin barreras», por el que más de 1.600 personas con discapacidad de la provincia de Málaga han podido asistir a partidos del Unicaja Baloncesto, además de visitar distintos centros culturales con los que colabora la Entidad, como son el Aula del Mar, el Centro de Ciencia Principia, el Museo Picasso Málaga y el Museo Interactivo de la Música. Asimismo se ha continuado, en colaboración con la Fundación Harena, con el desarrollo del proyecto «Voluntariado Familiar» por el que se proporciona un servicio de atención integral a personas con discapacidad.

La colaboración con asociaciones y ONG que trabajan en la rehabilitación e integración de personas desfavorecidas se extiende a través de la participación de Unicaja como miembro del patronato de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción, continuando en 2010 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 2010, ocupan un lugar destacado los acuerdos de colaboración suscritos con la Fundación Albatros (Sevilla), Apaduma (Málaga), Aspademis (Cádiz), Asprodisis (Ronda, Málaga), Asociación Fuensanta para Discapacitados Psíquicos (Ciudad Real), Fundapandem (San Pedro de Alcántara, Málaga) y Asociación Encina Laura (Alhaurín de la Torre, Málaga), entre otras.

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 2010 se realizaron más de 45.000 extracciones de sangre. Por otra parte, se continúa la colaboración con la Fundación Leucemia y Linfoma, a la que en 2010 se han aportado además los fondos captados en los conciertos benéficos «En clave de solidaridad», cuya actividad va orientada a la mejora de la atención de enfermos onco-hematológicos, y la prevención de esta enfermedad mediante la promoción y divulgación de los resultados derivados de investigaciones y estudios clínicos.

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

la Obra Social, destacando entre ellas:

- ▶ La colaboración con la Fundación de Investigación Puerta del Mar, para el fomento de la investigación científica biomédica en el área de referencia del Hospital Universitario Puerta del Mar de Cádiz.
- ▶ La colaboración con la Fundación Instituto Mediterráneo para el avance de la Biotecnología y la Investigación Sanitaria (IMABIS), que ampara la construcción y el equipamiento de un laboratorio de medicina regenerativa, que permitirá desarrollar diversos trabajos en las líneas de medicina regenerativa en diabetes (trasplantes de islotes), hepatopatías (tóxicas, postrasplante, etc.), neurología (enfermedades neuro-degenerativas como el mal de Parkinson), cardiovascular y enfermedades osteoarticulares.
- ▶ La contribución al desarrollo de la actividad de la Fundación Cudeca dedicada a la proporción de cuidados paliativos para enfermos con cáncer y otras enfermedades en fase avanzada y terminal.
- ▶ La colaboración con la Fundación Theodora para el mantenimiento del equipo de los Doctores Sonrisa, integrado por veintiséis artistas, 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.
- ▶ La contribución a la Fundación Cesare Scariolo para el desarrollo de su programa de lucha contra el cáncer en niños, y a la Asociación Concordia-Fundación Von Vittinghoff-Shell, para el desarrollo de programas orientados al tratamiento del sida.

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 2010:

- ▶ Aportación de más de un millón de euros a los damnificados por el terremoto de Haití.
- ▶ 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, por las que se vacunan a más de 11.000 niños y niñas contra la meningitis.
- ▶ Mantenimiento de la 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.
- ▶ Extensión de la educación, a través de la contribución a la creación de escuelas 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.

- ▶ Colaboración con Unicef para la ejecución del proyecto «Escuelas para África».
- ▶ 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, velando por su educación.
 - ▶ Colaboración con la ONG «Cooperación Honduras», en la creación de residencias de estudiantes, dentro del programa «Popularum Progreso».

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 2010 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 quinto Informe Anual del Turismo en Andalucía (en conjunción con la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía) y de la XX edición del Informe Anual del Sector Agrario en Andalucía, editados por Unicaja y 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.
- ▶ Quinta 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 XII Premio Unicaja de Investigación Agraria y del V Premio Unicaja de Investigación Económica, por los que han resultado premiados los trabajos «¿Los alimentos modificados genéticamente tienen cabida en nuestros mercados?: Un análisis desde la óptica del consumidor andaluz» y «La deslocalización industrial en Europa. El fenómeno del Offshoring a análisis», 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:

- ▶ Siete centros de educación infantil de primer ciclo propios, colaborando con otros 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 2009/2010 han acudido unos 250.000 escolares de enseñanza primaria.

La Videoteca Unicaja conserva más de 1.300 películas participantes en el Certamen Unicaja de Cine Científico a lo largo de sus más de treinta años de historia, con las cuales, y a través de sesiones de cine organizadas, se contribuye a la difusión de la cultura científica entre los centros escolares andaluces y entre la ciudadanía, en general.

Medio Ambiente (EN14)

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

- ▶ Recuperación y reforestación de varias fincas en Andalucía, mediante la colaboración desde hace varios años con la Fundación Bosques de la Tierra. Destaca la intervención en el paraje «Las Quebrás» 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 2010.
- ▶ 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 2010 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 emisión 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 el 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:

- ▶ Inauguración del Centro Unicaja de Cultura en Almería, en el que se alberga la Sala de Exposiciones Unicaja.
- ▶ Desarrollo de los ciclos de conciertos «Grandes Compositores», «Voces» y «Familiares», así como de los Cursos Superiores de Música Unicaja Internacional en la Sala María Cristina de Málaga.
- ▶ Despliegue de un amplio y nutrido programa de actividades (exposiciones, conferencias, música, teatro, danza y cine) en el Centro Unicaja de Cultura de Cádiz, en el que se alberga la Biblioteca Unicaja de Temas Gaditanos Juvenio Maeztu.
- ▶ Unicaja ha participado nuevamente en la Feria Internacional de Arte Contemporáneo ARCO con un stand propio.
- ▶ Organización de numerosas exposiciones, entre las que ocupan un lugar destacado: «Guerreros y toreros», de Miguel Berrocal; «En el Jardín de las Hespérides. Vasos griegos del Museo Arqueológico nacional»; «Muestra antológica del pintor andaluz Joaquín Peinado»; «África. Son distintos no son distintos»; «Chillida. Reflexión y materia» y «Picasso en papel y engobe».
- ▶ Suscripción de acuerdo de colaboración con Yelmo Films, S.L., para la retransmisión de espectáculos de ópera en alta definición vía satélite.
- ▶ Exposición de los Manuscritos de los Hermanos Machado.

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

Son también colaboraciones habituales en esta área las siguientes:

- ▶ Organización de las Regatas de Jábegas.
- ▶ Colaboración con el Real Club Marítimo y Tenis de Punta Umbría para la celebración de la Regata Oceánica Huelva-Isla Gomera.
- ▶ Patrocinio del Campeonato de España Copa Unicaja de Tenis en Silla de Ruedas.
- ▶ Puesta en marcha del Campus Náutico Unicaja Obra Social.
- ▶ Patrocinio de la XX Maratón Ciudad de Málaga.
- ▶ Colaboración para el desarrollo de la II 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.

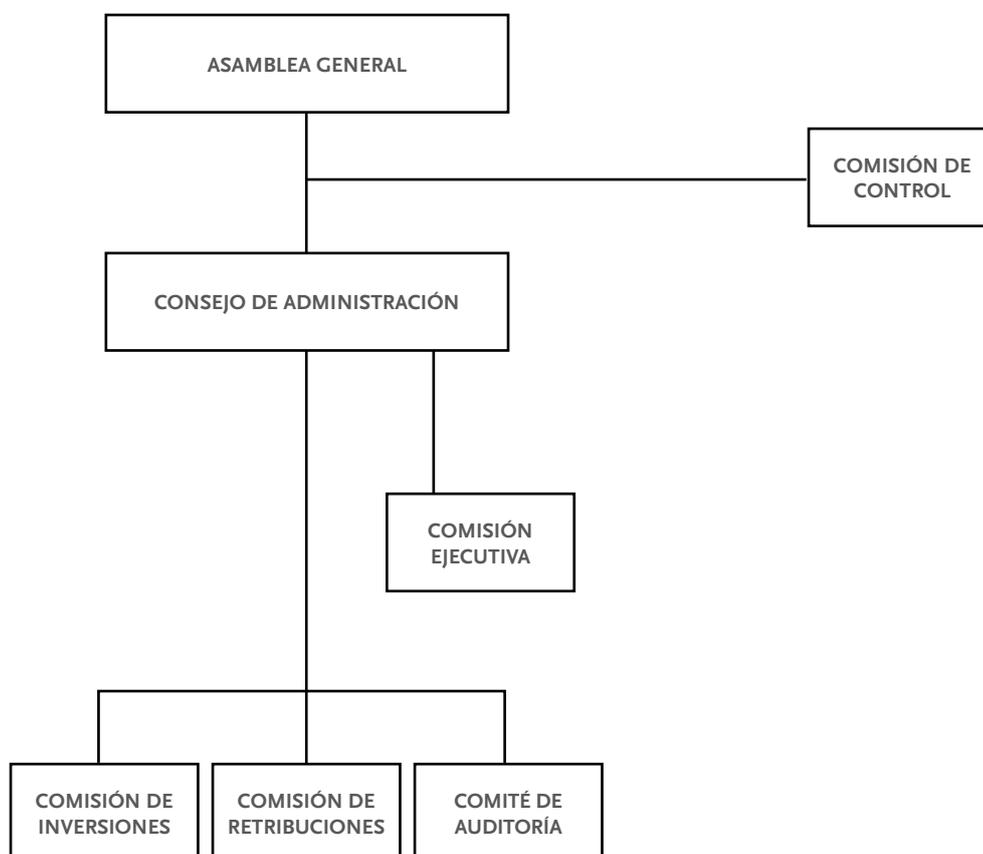
I.2. ACTIVIDADES FUNCIONALES Y CORPORATIVAS

I.2.1. Gobierno Corporativo

Unicaja entiende que el desarrollo de cualquier modelo de responsabilidad social requiere necesariamente del cumplimiento de las normas y las recomendaciones de buen gobierno, 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 ha constituido la Comisión Ejecutiva. Para el desarrollo de sus funciones el Consejo de Administración cuenta con el apoyo de 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.



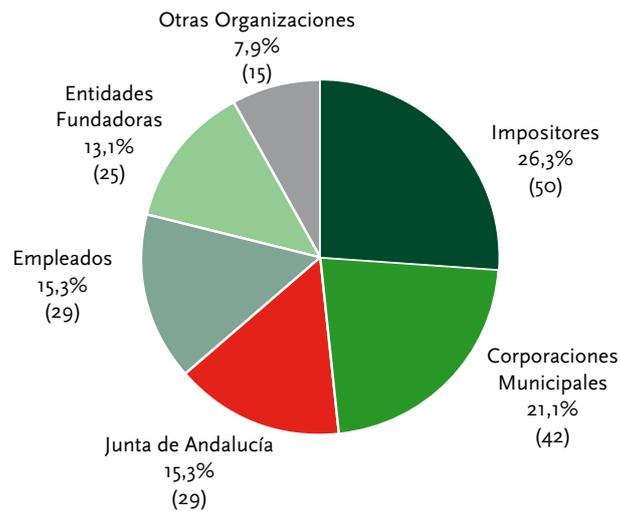
Asamblea General: con base en lo dispuesto en el artículo 13 de los Estatutos de Unicaja, la Asamblea General está compuesta por 160 miembros, representantes de los impositores, las corporaciones municipales, la Junta de Andalucía, las entidades fundadoras, los empleados y otras organizaciones.

Con motivo de la fusión entre Unicaja (Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera) y Caja Provincial de Ahorros de Jaén, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 15.2 de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía, se establece un período transitorio de tres años, contado a partir de la inscripción de la nueva Caja de Ahorros resultante de la fusión en el Registro de Cajas de Ahorros de Andalucía, en el que la Asamblea General estará constituida durante este período por 190 miembros.

Asamblea General (Composición durante el periodo transitorio)

Grupo de representación	Miembros	
	Número	Porcentaje sobre el Total
Impositores	50	26,3
Corporaciones Municipales	42	22,1
Junta de Andalucía	29	15,3
Empleados	29	15,3
Entidades Fundadoras	25	13,1
Otras Organizaciones	15	7,9
Total	190	100

Composición de la Asamblea General



Este órgano máximo de gobierno se reúne en sesión ordinaria dos veces al año y tiene como funciones principales las siguientes:

- Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento.

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

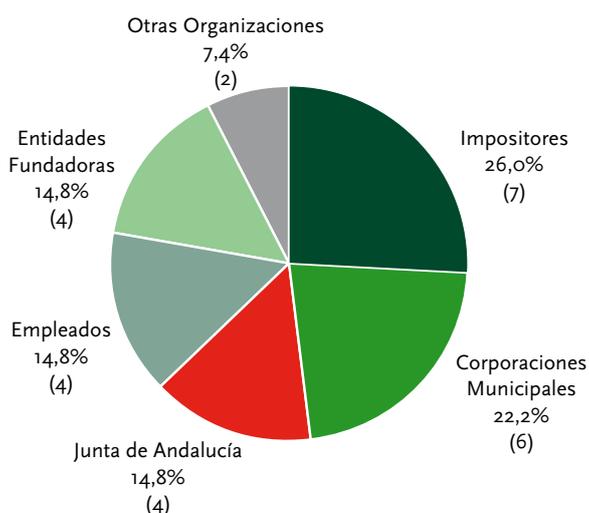
Consejo de Administración: recibe de la Asamblea General la encomienda de la administración, la gestión financiera y la Obra Social de la Caja para el cumplimiento de sus fines.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 36 de los Estatutos, el Consejo de Administración de la Entidad estará integrado por 20 miembros. Con motivo de la fusión, durante el periodo transitorio, el Consejo de Administración estará constituido por 27 miembros designados por la Asamblea con su misma estructura de representación.

Consejo de Administración (Composición durante el periodo transitorio)

Grupo de representación	Miembros	
	Número	Porcentaje sobre el Total
Impositores	7	26,0
Corporaciones Municipales	6	22,2
Junta de Andalucía	4	14,8
Empleados	4	14,8
Entidades Fundadoras	4	14,8
Otras Organizaciones	2	7,4
Total	27	100

Composición del Consejo de Administración



Composición del Consejo de Administración por género y por edad (a 31 de diciembre de 2010)

		Porcentaje sobre el Total
Por género	Hombres	81,5
	Mujeres	18,5
Por edad	Menores de 40 años	3,7
	Entre 40 y 50 años	25,9
	Entre 50 y 60 años	37,1
	Más de 60 años	33,3

Composición del Consejo de Administración (a 31 de diciembre de 2010)

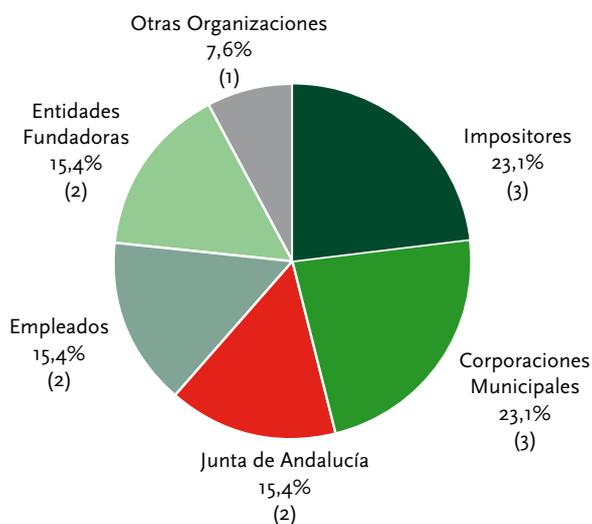
Presidente	Vocales
D. Braulio Medel Cámara	D. Javier Arcas Cubero
Vicepresidentes	D. Federico Beltrán Galindo
D. Manuel Atencia Robledo	D ^a . M ^a . Luisa Bustinduy Barrero
D. Juan Fraile Cantón	D. Tomás Cano Rodrigo
D. José M ^a . de la Torre Colmenero	D. Juan Ramón Casero Domínguez
Secretario	D. José Luis Cid Jiménez
D. Agustín Molina Morales	D. Antonio J. Cortés Medina
Vicesecretario	D. Blas Cuadros Torrecillas
D. Santiago Orosa Vega	D. Ildefonso M. Dell'Olmo García
	D ^a . Carmen Espín Quirante
	D. Pedro Fernández Céspedes
	D. José Luis Gómez Boza
	D. Francisco González Cabaña
	D. Francisco Herrera Núñez
	D ^a . M ^a . Dolores Jiménez Gámez
	D. Ricardo Millán Gómez
	D ^a . M ^a . Rosario Mora Cabezas
	D. Félix Miguel Morales Serrano
	D. Luis Reina Alcolea
	D ^a . Inmaculada Solar Beltrán
	D. Francisco Vico Aguilar

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.

La Comisión de Control está constituida por diez miembros, que son elegidos por la Asamblea General entre los Consejeros Generales que no tengan la condición de vocales del Consejo de Administración. Con motivo de la fusión y de acuerdo con el artículo 15.2 de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía, durante el periodo transitorio la Comisión de Control estará constituida por 13 miembros.

Comisión de Control (Composición durante el periodo transitorio)

Grupo de representación	Miembros	
	Número	Porcentaje sobre el Total
Impositores	3	23,1
Corporaciones Municipales	3	23,1
Junta de Andalucía	2	15,4
Empleados	2	15,4
Entidades Fundadoras	2	15,4
Otras Organizaciones	1	7,6
Total	13	100

Composición de la Comisión de Control**Composición de la Comisión de Control**

(a 31 de diciembre de 2010)

Presidente

D. Ramón Sedeño González

Vicepresidente

D. Jorge S. Hernández Mollar

Secretario

D. Francisco Aído Arroyo

Vocales

D. Juan Rafael Canacova Arjona

D. José M^a. González Fernández

D. Tomás Herrera Hormigo

D. José Jiménez Guerrero

D. Antonio Martínez Martínez

D. Rafael Martínez Ruiz

D^a. Sofía Nieto Villagordo

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

Comisión Ejecutiva: órgano delegado del Consejo de Administración para la gestión y administración de las operaciones. Conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía y en el artículo 47 de los Estatutos Sociales, está integrada 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. Con motivo de la fusión, durante el periodo transitorio, la Comisión Ejecutiva estará constituida por 11 miembros.

Composición de la Comisión Ejecutiva
(a 31 de diciembre de 2010)

Presidente

D. Braulio Medel Cámara

Secretario

D. Agustín Molina Morales

Vocales

D. Javier Arcas Cubero

D. Manuel Atencia Robledo

D^a. M^a. Luisa Bustinduy Barrero

D. Juan Ramón Casero Domínguez

D. José L. Cid Jiménez

D. Ildefonso M. Dell'Olmo García

D. Pedro Fernández Céspedes

D. Francisco Herrera Núñez

D. José M^a. de la Torre Colmenero

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

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

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

Independencia de los Órganos de Gobierno

En las Cajas de Ahorros, a diferencia de las sociedades mercantiles, no resulta de aplicación el concepto de consejero independiente en su acepción convencional. Todos los consejeros de Unicaja son independientes, ya que una vez nombrados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 31/1985, 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 2010, en el Consejo de Administración de Unicaja ocupó cargo ejecutivo el Presidente. Así, al estar formado el Consejo por 27 personas, a 31 de diciembre de 2010, el porcentaje de consejeros sin cargo ejecutivo fue del 96,2% (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 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 2010, Unicaja no tenía ningún expediente instruido por el Ministerio de Economía y Hacienda, el Banco de España o el Tribunal de Defensa de la Competencia (SO7).

1.2.2 Responsabilidad Social 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 los Planes Estratégicos 2007-2009 y 2010-2011.

En aras de sistematizar el cumplimiento de los objetivos señalados en 2010, Unicaja ha continuado desarrollando un análisis de materialidad 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 (4.17, FS5). Adicionalmente se recoge una serie de líneas de actuación que se desprenden del desarrollo de las líneas directrices y de la ejecución de los planes generales de actuación de la Entidad en el ejercicio 2010.

A continuación se muestra de forma resumida los objetivos planteados en 2010 con incidencia directa en materia de RSE.

Grupo de interés	Compromisos asumidos para 2010 (3.5, 4.17)	Cumplimiento	Horizonte temporal de definición del compromiso
Clientes	Potenciación de los productos orientados a colectivos con mayor riesgo potencial de exclusión financiera (jóvenes, inmigrantes, mayores)	■	P
	Mejora del grado de atención personalizada y prestación de un servicio de asesoramiento financiero integral	■	P
	Mejora del grado de satisfacción de la clientela	■	A
	Apoyo al tejido empresarial y a la internacionalización de las empresas	■	P
	Reducción del número de reclamaciones	■	A
	Promoción de productos solidarios	■	P
	Desarrollo de nuevas funcionalidades en canales alternativos	■	P
	Colaboración con las AA.PP. para el desarrollo de los planes de vivienda	■	P
Empleados	Consolidación de la formación orientada hacia el asesoramiento financiero integral de la clientela	■	P
	Desarrollo del sistema de gestión del conocimiento	■	A
	Gestión y seguimiento de los Bancos de Talento, y de los Sistemas y Planes de Desarrollo de Carreras Profesionales	■	A
	Reforzamiento de la política de comunicación interna	■	A
	Desarrollo del Plan de Igualdad	■	P
	Cumplimiento de la LIMSÍ	■	P
Proveedores	Intensificación de los vínculos de los empleados con la Obra Social	■	A
	Adaptación del Manual de Compras	■	A
	Seguimiento general de proveedores y subcontratas	■	A
Sociedad	Difusión de la política de RSE de la Entidad entre los proveedores	■	P
	Cumplimiento de las líneas generales de actuación de la Obra Social aprobadas por la Asamblea General	■	A
	Potenciación del segmento de actividades de Obra Social del área de asistencia social	■	A
	Continuidad del proyecto de educación financiera «Edufinet»	■	A
	Desarrollo de la red de Centros Unicaja de Cultura	■	A
Medio Ambiente	Mejora de la rentabilidad social de las actuaciones de la Obra Social	■	P
	Impulso de las energías limpias a través de la toma de participaciones y el desarrollo de líneas de financiación	■	P
	Desarrollo de un sistema de gestión medioambiental certificado	■	A
	Colaboración con las AA.PP. para la gestión de residuos	■	A
	Desarrollo de campañas de sensibilización medioambiental	■	A
	Desarrollo de medidas de reducción de correspondencia en papel a clientes y a empleados	■	A
Potenciación de actividades medioambientales con voluntariado a través de la Obra Social	■	A	

■ Grado de cumplimiento igual o superior al 100%.

■ Grado de cumplimiento superior al 95% e inferior al 100% o en curso al cierre del ejercicio 2010.

A: Anual.
P: Plurianual.

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) 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 determinan que no sean miméticamente aplicables algunos contenidos de los citados códigos por las diferencias existentes con los destinatarios de los mismos.

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

Organización de la RSE

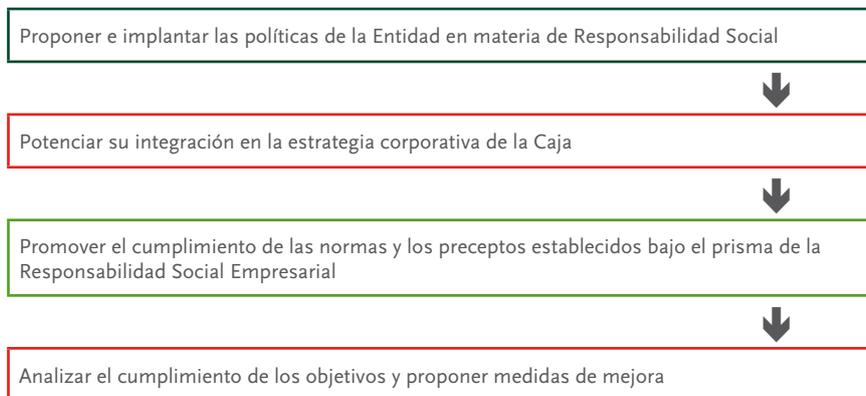
El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de la política de Responsabilidad de la Empresa de Unicaja. Por tanto, corresponde a este órgano de gobierno marcar las directrices que orienten la gestión de la RSE en la Entidad.

En el año 2000, el Consejo de Administración de Unicaja aprobó la constitución de un Comité de Responsabilidad Social integrado por el Presidente, el Vicepresidente Primero, los Directores de las Divisiones de la Entidad con responsabilidad directa en esta materia (Secretaría General, Secretaría Técnica, Banca Mayorista y Especializada, Inversiones, Medios y Sistemas y Banca Minorista y Red) y el Director de Obra Social (4.9, 4.10, CSR2).

Desde 2005 hasta finales de diciembre de 2007, momento en el que se creó la Dirección Corporativa de Obra Social y Responsabilidad Social de la Empresa,

la labor de implementación de las políticas generales de RSE diseñadas por el Consejo de Administración, así como de todos los programas de actuación 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 conforman 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:



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.

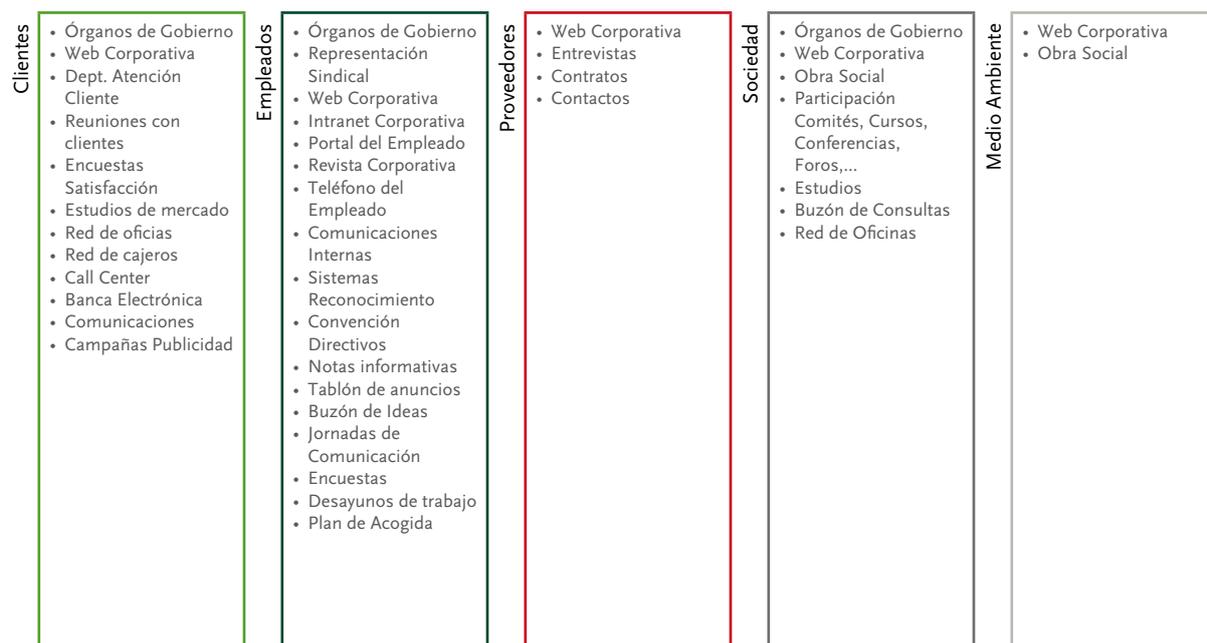
Diálogo con las partes interesadas

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 (3.5):



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



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 objetivo 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 del Plan Estratégico de RSE, la Entidad trata de identificar aspectos de mejora para potenciar la puesta en marcha de mecanismos de gestión de la información y aplicación de medidas vinculadas a la RSE en el seno de la Organización.

En este sentido, y con el convencimiento de que, en el marco de política de transparencia en el que se articula la RSE, los avances logrados deben ser contrastables y verificables, Unicaja ha venido desarrollando la aplicación de sistemas de gestión de la calidad en muy diversos procesos operativos realizados en la Entidad y en sus Fundaciones, buena parte de los cuales están relacionados con información o actividades reflejadas en esta Memoria, a lo que se suma la verificación externa a la que se somete este documento. En la actualidad, Unicaja cuenta con 32 Sistemas de Gestión de Calidad implantados en 17 Direcciones y certificados según ISO9001, tras las auditorías externas realizadas por DNV. Todos estos sistemas se apoyan en una Política de Calidad aprobada por la Entidad y tienen como referencia fundamental de mejora el diálogo con los agentes con los que interactúa la Entidad, especialmente con los clientes externos e internos.

PROCESOS CALIFICADOS SEGÚN NORMA ISO 9001

ALCANCES

Resolución de quejas y reclamaciones gestionadas en el Departamento de Atención al Cliente. Medición de satisfacción de Clientes Externos. Coordinación del sistema de calidad.
Elaboración, publicación y difusión de estudios económicos y empresariales.
Bastanteo de documentación para operaciones bancarias. Confección y actualización de contratos utilizados en la actividad habitual (contratos hipotecarios).
Alta de contratos e información mensual a clientes. Tratamiento de operaciones de inversión.
Elaboración, emisión y archivo de comunicados de prensa al exterior. Elaboración, distribución interna y archivo de resúmenes de prensa.
Realización de la analítica de clientes y de centros. Sistemas de intervención fiscal. Intervención y control de presupuestos, proveedores, contratos y facturas.
Gestión y control de avisos de averías e incidencias internas de infraestructuras. Compra y venta de inmuebles.
Tratamiento de cheques internacionales. Administración, seguimiento y control de remesas de importación.
Centro de autorización de tarjetas y servicio de remesas en Contact Center. Atención, información y gestión del servicio global a distancia de Univía.
Actividades de tasación, cancelación y subasta asociadas a la concesión de préstamos pignoratícios de joyas por parte de los Montes de Piedad.
Gestión, control y seguimiento de la estrategia de Marketing.
Edición y distribución de las publicaciones de la Obra Social.
Gestión y control de transferencias nacionales y Single Euro Payment Area (SEPA).
Establecimiento y control de planes de actuación estratégicos anuales. Estudios de cuota de presencia y de mercado.
Elaboración y ejecución del plan de formación anual. Evaluación de la actuación y del potencial de desarrollo. Elaboración, distribución y archivo de la revista Uninoticias.
Actualización y control del uso interno del Manual de Identidad Corporativa. Mantenimiento y control del uso interno del Manual de Relaciones Institucionales de Unicaja y de preparación de eventos en los que participa Relaciones Institucionales.
Auditorías internas a servicios centrales y empresas participadas. Auditorías internas a centros de la red de oficinas.

DIRECCIONES Y DEPARTAMENTOS

Atención al Cliente y Calidad
Servicio de Estudios
Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo
Banca Privada
Comunicación e Imagen Institucional
Contabilidad
Inmuebles
Internacional
Internet
Inversiones Crediticias
Marketing
Obra Social y RSE
Operaciones
Planificación
Recursos Humanos
Relaciones Institucionales
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 del Blanqueo de Capitales, de cuyo cumplimiento es informado periódicamente el Consejo de Administración.

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

Durante 2010 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 2010, la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales analizó un total de 15.206 operaciones, de las cuales 5.712 fueron comunicadas al SEPBLAC (SO2, CSR4).

Operaciones analizadas en materia de prevención de blanqueo de capitales

	2010	2009	2008	2007	2006
Por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales	15.206	14.152	18.147	9.176	10.516
De las que:					
Comunicadas al SEPBLAC	5.712	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 sexta 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 la elaboración de su Memoria de la RSE, los intereses, las demandas y las expectativas que están presentes en la red de relaciones entre las diferentes partes interesadas (4.15).



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

Durante 2010 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, dísticos 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.

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 trascienden del propio diálogo entre las partes, al contribuir, al mismo tiempo, con otras organizaciones públicas y privadas a conocer las necesidades de la sociedad (CSR6).

II.2. Clientes

Enfoque de gestión

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

Unicaja se ha distinguido desde su creación —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, motivado por el profundo conocimiento de la zona, dada la proximidad física que proporciona su amplia red de oficinas, y su vínculo con la sociedad en la que se encuentra presente, dado su interés por atender las necesidades financieras y sociales que muestran sus habitantes.

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

Perfil y distribución de los clientes (2.7)

La estrategia de negocio de la Caja se centra en banca minorista, tanto de clientes particulares como de empresas. En este sentido, Unicaja actualiza constantemente los segmentos de mercado a los que dirige su actuación, diferenciando y combinando los distintos elementos del marketing 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 2010, Unicaja contaba con 2.047.653 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)

	2010	2008	2008
Particulares	84	84	84
Empresas y profesionales autónomos	15	15	15
Administraciones Públicas y Otros	1	1	1

Distribución de clientes particulares según su edad

(Porcentaje sobre el total)

	2010	2009	2008
Menos de 20 años	8	8	9
De 20 a 29 años	13	13	13
De 30 a 44 años	26	26	27
De 45 a 54 años	18	18	17
De 55 a 65 años	14	14	13
65 años o más	21	21	21

Red Comercial de Unicaja (2.5, 2.7)

Red de oficinas y agentes colaboradores

La red comercial de Unicaja está formada por 935 oficinas, 931 operativas y 4 de representación en el extranjero (Londres, Frankfurt, Bruselas, Casablanca), y 1.458 agentes colaboradores. De este modo, Unicaja está presente en ocho 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

	2010	2009	2008
Almería	134	137	139
Cádiz	102	102	104
Córdoba	33	34	34
Granada	39	38	39
Huelva	26	26	27
Jaén	124	86	86
Málaga	292	295	302
Sevilla	58	61	63
Total Andalucía	808	779	794
Castilla-La Mancha	81	82	82
Madrid	23	21	24
Comunidad Valenciana	2	3	3
Murcia	3	3	5
Extremadura	3	3	3
Cataluña	4	1	1
Castilla y León	1	0	0
Ceuta	1	2	2
Melilla	4	4	4
Alemania	1	1	1
Bélgica	1	1	1
Reino Unido	1	1	1
Marruecos	1	0	0
Total	935	901	921

Distribución geográfica de los agentes colaboradores

	2010	2009	2008
Almería	181	173	194
Cádiz	104	100	280
Córdoba	99	98	104
Granada	95	94	122
Huelva	69	63	118
Jaén	158	163	175
Málaga	465	482	521
Sevilla	168	165	225
Total Andalucía	1.339	1.338	1.739
Ciudad Real	63	65	79
Otras Provincias	56	46	55
Total	1.458	1.449	1.873

Otros canales comerciales

Oficina telefónica

	2010	2009	2008
Llamadas recibidas	595.672	595.439	555.388
Llamadas iniciadas y otros servicios	342.587	359.328	247.439

UniVía. Operaciones y usuarios

	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Operaciones	130.338.402	114.600.550	97.557.532	82.459.594	81.589.544	65.029.618
Usuarios	702.959	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. En 2010 se finalizó el proceso de adecuación de prácticamente la totalidad de los centros abiertos de la Entidad, permitiendo el acceso a personas que presentan cualquier tipo de discapacidad.

En el ejercicio 2010 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 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, PR8).

Para prevenir la práctica del phishing —captura fraudulenta de datos personales y bancarios mediante Internet—, se ha implantado el teclado virtual, así como los procedimientos de acreditación de identidad y firma basada en el Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe) de firma por doble canal, por el que, además de la firma con la tarjeta de coordenadas, se solicita la confirmación de la operación mediante una clave que se remite por SMS al teléfono móvil del cliente. Adicionalmente se proporciona información completa y actualizada sobre las medidas de prevención y de seguridad en la web corporativa.

En 2007, Univía obtuvo la certificación AENOR nº S1005/2007 del servicio de banca electrónica, de acuerdo con las normas UNE 71502 e ISO/IEC 27001, que ha sido renovada en 2010, 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. Unicaja es 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). Desde noviembre de 2010, la Entidad somete a valoración por parte de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) —de la que es miembro— las campañas publicitarias vinculadas al lanzamiento de nuevos productos y servicios (PR3, PR6).

Una vez definida la campaña publicitaria por la Dirección del Departamento de Marketing, y tras la conformidad del responsable del producto o servicio a publicar, los contenidos son revisados por el Departamento de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo para comprobar su ajuste a los preceptos recogidos en la normativa vigente. Durante el ejercicio 2010 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)

La Dirección Corporativa de Desarrollo Estratégico y Corporativo 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 la 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 2010 este Servicio gestionó 2.463 quejas y reclamaciones, cuya resolución fue favorable para el cliente en el 25,2% de los casos, y en el 42,2% 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

	2010	2009	2008
Total	2.463	3.047	2.082
<i>Elevadas al Banco de España</i>	115	118	64
Periodo medio de resolución (días naturales)	31,3	35,6	22,9

En 2010 se mantuvieron la práctica totalidad de los Sistemas de Gestión de Calidad en la estructura de procesos de la Entidad desarrollados en 2008, una vez realizada la evaluación externa para la obtención de certificación ISO 9001:2008, manteniéndose la certificación ya existente relativa al Proceso de Resolución de Quejas y Reclamaciones de Clientes, así como la certificación del Proceso de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo.

II.3. Empleados

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

Los empleados son 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 la Dirección de Recursos Humanos es la gestión de su capital humano, impulsando la mejora continua en los estándares éticos que afectan a los 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 que 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 obliga a garantizar que todos los trabajadores sean tratados con respeto a la dignidad e integridad personal, un buen clima laboral, quedando prohibidas aquellas conductas consideradas como hostiles, intimidatorias y que puedan suponer un ataque a la integridad física y/o psíquica de los trabajadores.

Con este objetivo se han establecido mecanismos que permiten resolver los posibles problemas de persecución y acoso, de cualquier naturaleza, que se detecten.

Durante 2010, en el seno de la Comisión de Igualdad, se ha venido trabajando en el diseño de una serie de medidas tendentes a mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y profesional de los empleados de Unicaja, con objeto de dar respuesta, a través del desarrollo e implementación del Plan de Igualdad, a las necesidades detectadas en el diagnóstico de género llevado a cabo en 2008.

Perfil de la plantilla y prácticas laborales

A final del ejercicio 2010, Unicaja contaba con 4.735 empleados, de los cuales el 99,7% son estructurales. Sólo el 0,3% de los empleados son coyunturales, motivados por sustituciones o cargas de trabajo singulares. El 90,5% 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)

	2010		2009		2008	
	Nº de Personas	Porcentaje sobre el total	Nº de Personas	Porcentaje sobre el total	Nº de Personas	Porcentaje sobre el total
Estructural	4.721	99,7	4.644	99,0	4.698	97,8
Coyuntural	14	0,3	46	1,0	104	2,2
Total	4.735	100	4.690	100	4.802	100

Distribución de la plantilla por Comunidades y Ciudades Autónomas

Comunidades y Ciudades Autónomas	Número de empleados
Andalucía	4.286
Castilla-La Mancha	229
Comunidad de Madrid	140
Ceuta y Melilla	38
Cataluña	13
Comunidad Valenciana	13
Murcia	8
Extremadura	6
Castilla y León	2
Total	4.735

Durante 2010, la plantilla estructural (aquella que cubre las necesidades permanentes en la Entidad) se ha visto reducida por jubilaciones y bajas vegetativas en términos netos en 180 empleados (considerando en 2009 la suma de las plantillas de Unicaja y la Caja Provincial de Ahorros de Jaén) (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 (LA13)

	2010			2009
	Hombres	Mujeres	Total	Total
Grupo I- Nivel I-V	1.139	264	1.403	1.317
Grupo I- Nivel VI-X	1.401	1.028	2.429	2.464
Grupo I- Nivel XI-XIII	284	563	847	818
Total Grupo I	2.824	1.855	4.679	4.599
Grupo II- Nivel I-V	18	24	42	45
Total Grupos I y II	2.842	1.879	4.721	4.644

La antigüedad media de los empleados es de 17,8 años, si bien el 39,1% 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 2010, situándose en un 0,04% (2 empleados, un hombre y una mujer, con edades comprendidas entre los 30 y los 35 años) (LA2, INT2).

Distribución de la plantilla estructural por tramos de edad (LA13)

	Mujeres	Hombres	Total
Hasta 25	1	2	3
De 26 a 30	111	178	289
De 31 a 35	392	492	884
De 36 a 40	383	354	737
De 41 a 45	432	345	777
De 46 a 50	448	242	690
De 51 a 55	533	136	669
De 56 a 60	437	103	540
Más de 60	105	27	132
Total plantilla	2.842	1.879	4.721
Edad media (años)	45,6	40,0	43,3

A 31 de diciembre de 2010, Unicaja contaba con 68 empleados (64 en 2009) con alguna discapacidad, el 1,4% de la plantilla estructural. Con vocación de cumplir con lo establecido en la Ley de Integración Social y Laboral de Minusválidos (LIMSI), en la que se establece una cuota de reserva equivalente al 2% de la plantilla en empresas con más de 50 trabajadores, y la obligatoriedad de impulsar la integración social y laboral de las personas con discapacidad, 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. Asimismo, y en línea con lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad, Unicaja colabora, a través de su obra social, con asociaciones de utilidad pública cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral y la creación de empleo en favor de las personas con discapacidad.

El porcentaje de mujeres dentro de la plantilla estructural se sitúa en el 39,8%. 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 57,1% de los empleados menores de 35 años.

Sin embargo, la presencia femenina en puestos directivos está todavía lejana de la masculina: 264 mujeres entre las 1.403 personas empleadas en los niveles profesionales I a V del grupo I (LA13). 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

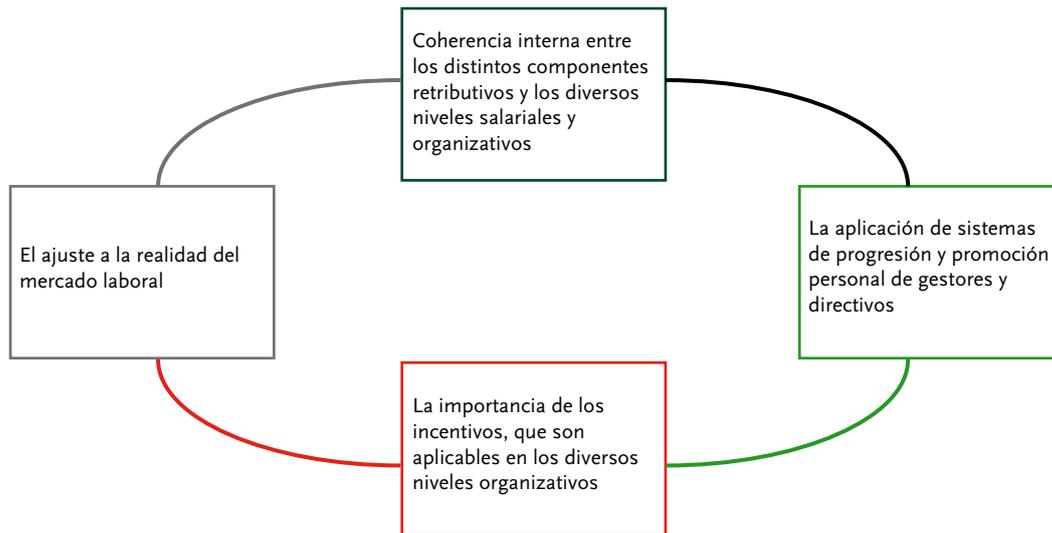
	2010		2009		2008	
	Personas	Porcentaje sobre el total	Personas	Porcentaje sobre el total	Porcentaje sobre el total	Porcentaje sobre el total
Mujeres	1.879	39,8	1.792	38,6	1.791	38,1
Hombres	2.842	60,2	2.852	61,4	2.907	61,9
Total	4.721	100,0	4.644	100,0	4.698	100,0

Política de retribuciones

La vigente política de remuneraciones asociada a la gestión del riesgo (Pilar II) está alineada con los estándares definidos por el Financial Stability Board (FSB), según requerimientos del Banco de España. La política retributiva de Unicaja

se establece atendiendo además 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 y de la Entidad 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 2010, a 270,6 millones de euros. Por su parte, los gastos relacionados, dotación a planes de pensiones, se situaron en 11,2 millones de euros. En su conjunto, los gastos de personal al cierre del ejercicio se elevaron a 281,8 millones de euros, lo que supone 59.501 euros por empleado, de los que 57.137 corresponden a la retribución salarial.

Gastos de personal (millones de euros)

	2010	2009	2008
Sueldos y salarios	208,8	198,5	193,4
Seguridad Social	48,8	45,1	44,7
Otros gastos de personal	13,0	12,5	14,9
Subtotal	270,6	256,1	253,0
<i>Gastos relacionados</i>			
Dotaciones a planes de pensiones e indemnizaciones	11,2	10,2	9,7
Total	281,8	266,3	262,7

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

La retribución salarial inicial percibida por el personal de nueva entrada se establece en función del nivel del puesto de trabajo, superando en un 99,4% al salario mínimo interprofesional vigente en España en 2010 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 2010, el 42,1% de la plantilla total percibió una retribución variable. La retribución variable no se encuentra vinculada al cumplimiento de objetivos de carácter medioambiental (4.5).

En 2010, el Consejo de Administración de Unicaja percibió 395 mil euros en concepto de dietas devengadas por asistencia. Las retribuciones percibidas en concepto de sueldos y salarios, y Obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida 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	395
Comisión de Control	251
Comisión de Retribuciones	6
Comisión de Inversiones	4
Total	656

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 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 periodos de preaviso ante determinados cambios organizativos, diez días en el caso de modificación en el turno de trabajo (LA5).

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

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 materia de 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.

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 emplea-

dos 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 2010, el Teléfono del Empleado ha atendido 4.423 consultas, teniendo el 92% de ellas una respuesta inmediata, elevándose el 8% restante a un especialista en la materia consultada. El Buzón de Atención al Empleado, igualmente, ha registrado, durante 2010, 984 consultas, que han sido resueltas en menos de 24 horas. 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-, jornadas de senderismo y asistencia a partidos de baloncesto de la Liga ACB, 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 minimización de los riesgos profesionales, así como una responsabilidad incorporada en 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 por segundo año consecutivo 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 y la buena disponibilidad de recursos, tanto humanos como de equipamiento e infraestructuras, para desarrollar la actividad preventiva. Asimismo, el Sistema se ha sometido a un proceso de auditoría interna por parte de la empresa MGO.

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). Asimismo, Unicaja cuenta con un Comité Intercentros de Seguridad y Salud en el que se atienden todos los aspectos de la prevención de riesgos laborales, un Comité de Coordinación Interdepartamental y un encargado de prevención en cada centro de trabajo, que coordina, junto con el técnico responsable de zona, el cumplimiento de las actuaciones determinada por el Servicio de Prevención propio, creado en 2010, tras la obtención de la acreditación pertinente por parte de la Junta de Andalucía (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 y actualización de los Planes de Autoprotección de edificios singulares, mediante diferentes actuaciones en materia organizativa, técnica, formativa y de coordinación empresarial.
- ▶ Implementación de procedimientos de actuación y de comunicación ante situaciones de atraco e incorporación en la evaluación del riesgo de la totalidad de los centros de trabajo de la Entidad.
- ▶ Arbitraje de un protocolo para la prevención del acoso moral y/o psicológico.
- ▶ Desarrollo de estudios de iluminación, de condiciones termohigométricas y de higiene industrial, entre otros, así como actuaciones de coordinación en materia de protección de la salud de los trabajadores de empresas contratadas y subcontratadas.
- ▶ 1.100 empleados han recibido formación general y específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales durante 2010.

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 menos del 0,05% de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia (accidentes por cada mil trabajadores) en 2010 en el 1,2% (LA7). Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 3,1% de las jornadas teóricas de 2010.

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, difundíéndolas entre todos los profesionales.

El Plan de Formación ejecutado en 2010 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. En este sentido, el Plan de Formación 2010 se ha diseñado atendiendo a un enfoque de mejora permanente en cuanto a la especificación 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 (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 2010 han sido las siguientes:

- ▶ Desarrollo de itinerarios formativos acordes a las necesidades formativas de la red de negocio 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.
- ▶ Desarrollo del Programa de Formación para la Integración Operativa de Caja Provincial de Ahorros de Jaén.

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 (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, 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.

En 2010, Unicaja ha puesto en marcha Uniecampus, el Campus Virtual de Unicaja, por el que se crea un amplio espacio virtual de gestión del conocimiento, capaz de aglutinar, sistematizar, interrelacionar, promover, atraer, integrar y difundir las principales fuentes de conocimiento conectadas con la actividad de la Entidad.

Formación: principales magnitudes (LA10)

	2010	2009	2008
Inversión total (euros)	2.000.000	3.000.000	4.215.239
Inversión por empleado (euros)	422,4	639,6	877,8
Horas de formación	206.744	218.118	351.191
Horas promedio por empleado	43,7	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 35,4 horas de formación obligatoria y voluntaria, presenciales y *on line*, siendo el promedio de 46,6 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 2010 fue de 0,4 horas.

Horas totales de formación por grupos y niveles de empleo

Grupo	Nivel	Horas totales
I	I a V	49.728
	VI a XIII	152.523
II	I a III	15
Personal becario y otros		4.478
Total		206.744

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 459.471 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 23,1%, medido como el número de personas que han cambiado de puesto de trabajo y/o de centro funcional dentro de la Caja en relación con la plantilla estructural.

Se dispone de varios medios de recogida de candidaturas para cubrir las vacantes de personal externo. La página web ofrece la incorporación de los datos de personas interesadas a la base de datos para la selección de personal en función de los perfiles formativos y los requerimientos específicos de cada puesto. Durante 2010 se han producido 159 procesos de selección de personal para la cobertura de puestos de trabajo muy diversos.

Procesos de selección de personal en 2010

Coyunturales	62
Estructurales	97
Total	159

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 pro-

gresión 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 desarrollado los denominados Bancos de Talento Directivo y Comercial. Durante 2010, el número de empleados que han integrado tales Bancos se ha elevado a 212, de los cuales 19 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 2010 tuvieron oportunidad de realizar prácticas en Unicaja 128 alumnos.

Prestaciones sociales

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

En 2010 se han concedido 1.554 préstamos «de convenio» (anticipos sociales, préstamos sociales y convenio vivienda fijados en el Convenio Colectivo) por un importe de 67,1 millones de euros. Se han aprobado también 852 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 31,8 millones de euros (LA3).

Unicaja dispone también de un plan de pensiones externo mixto, con un valor razonable de 159,5 millones de euros también a final de ejercicio. En 2010 se efectuó una dotación de 11,2 millones de euros (EC3).

II.4. Proveedores

Política de compras y criterios de selección de proveedores

En la selección y mantenimiento de proveedores se toman en consideración algunos aspectos relacionados con la Responsabilidad Social, tales como el cumplimiento de los 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 procesos operativos. El departamento responsable, siguiendo las directrices del Comité de Compras, ha generado un Manual que se actualiza anualmente y que articula los procedimientos de negociación, contratación y pago a proveedores. Se regulan, en definitiva, todos los aspectos relativos a las compras, incluyendo los siguientes extremos:

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

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

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

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

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

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

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

El importe total de los bienes y servicios adquiridos por Unicaja en 2010 ascendió a 153,2 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)	6,28
Telefónica Data España, S.A.U.	5,17
International Business Machines, S.A.E. (IBM)	4,65
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.	3,46
Randstad Empleo. Empresa de Trabajo Temporal, S.A.	3,35
Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	3,18
Loomis Spain, S.A.U.	3,16
Servicios de Mantenimiento y Limpiezas Castor, S.L.	3,05
Ingeniería e Integración Avanzada, S.A. (Ingenia)	2,88
Junta de Andalucía	2,30
Limpiezas Olmedo, S.L.	2,02
Endesa Energía, S.A.	1,77
Unicorp Patrimonio, Sociedad de Valores, S.A.	1,63
S.Y.C., Sistemas Automáticos, S.L.	1,26
Informática El Corte Inglés, S. A.	1,25
Clima Heat S.L.	1,23
Endesa Energía XXI, S.L.	1,20
Auxiliar de Información y Cobros, S.A.	1,13
Caja de Seguros Reunidos, S.A.	1,05
Edificios y Contratas Málaga, S.A.	1,01
Gaocon, S.L.	1,01
Andaluza de Tramitaciones y Gestiones	1,00
Eurest Colectividades, S.L.U.	1,00
Subtotal Mayores Proveedores	54,04
Subtotal Resto de Proveedores	45,96
Total	100,00

Uno de los elementos clave del compromiso de Unicaja con sus proveedores es la atención a los pagos y condiciones acordadas en el contrato, sin que se hayan producido incidencias al respecto en 2010. 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 (GREF)
 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
 Fundación IMABIS
 Fundación Ayuda contra la Drogadicción
 Fundación Gypaetus
 Fundación Málaga
 Fundación Federico Joly
 Fundación Escuelas San Francisco Javier

Desarrollo territorial y económico

Analistas Económicos de Andalucía
 Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía
 Asociación Observatorio Económico de Andalucía
 Fundación para la Promoción y Desarrollo del Olivar y del Aceite
 Fundación Bahía de Cádiz CEEI
 Fundación Centro de Investigación y Estudios de Desarrollo Económico y Social de Málaga (CIEDES)
 Comisión para la elaboración del Programa de Actuaciones Estratégicas para la provincia de Málaga (MADECA)
 Club Málaga Valle e-27
 Consejo Asesor del Foro Económico «Málaga, Capital Económica de Andalucía»
 Asociación Empresarial de la Provincia de Almería
 Patronato Provincial de Turismo Costa del Sol
 Patronato Municipal de Turismo de Almería
 Fundación para la Investigación Agraria en la Provincia de Almería (F.I.A.P.A.)
 Fundación Bahía Almeriport (promoción del Puerto de Almería)
 Asociación Gadesport (promoción del Puerto de la Bahía de Cádiz)
 Asociación Promoción Turística de la Axarquía
 Asociación para la Promoción Económica y el Desarrollo Rural Alpujarra-Sierra Nevada
 Costa Networking Andalucía S.L.
 Centro de Iniciativas Turísticas de Marbella

Otras instituciones sociales, escolares y deportivas

Club Baloncesto Málaga S.A.D.
 Club Voleibol Almería
 Sociedad Deportiva Unicaja
 Patronato Municipal de Escuelas Infantiles de Almería
 Escuela Familiar Agraria Campomar
 Biblioteca Comarcal de Antequera
 Guardería Infantil y Pistas Deportivas del Alquíán
 Centro Social Nuestra Señora del Carmen del Alquíán
 Club Tercera Edad de Roquetas

Reconocimientos de la sociedad (2.10)

La implicación de Unicaja en actividades promovidas por la sociedad o dirigidas a ella ha sido objeto de recepción, en 2010, de varios reconocimientos, entre los cuales cabe destacar los siguientes:

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

Los principales reconocimientos recibidos por la Obra Social de Unicaja en 2010 han sido:

- ▶ Primer premio, en la categoría «Cultura y Tiempo Libre», de la séptima edición de los «Premios a las mejores acciones de la Obra Social de las Cajas de Ahorros de la Revista Actualidad Económica» por el desarrollo del programa «Ocio sin barreras».
- ▶ Premio 2010 de la Fundación Leucemia y Linfoma.

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. Esto se materializa, por ejemplo, en la valoración del comportamiento ambiental en la selección de proveedores, en la recuperación de materiales susceptibles de ser reutilizados, ya sean elementos de inmovilizado —equipos informáticos—, papel o consumibles informáticos y también en las medidas adoptadas para reducir el consumo de energía. En 2009 Unicaja logró la certificación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

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)	2010	2009	2008
Consumo de papel	394.472	397.489	412.841
Consumo promedio de papel por empleado*	83,6	84,8	86,0
Consumo promedio de papel por cliente	0,19	0,19	0,19

* 150 gramos equivalen a 25 hojas A4 convencionales (80 gr/m²)

Consumo de tóner y de cintas de impresión

(unidades)	2010	2009	2008
Tóner de impresoras	5.167	5.265	4.915
Tóner de fax	63	88	87
Cartuchos <i>in-jet</i>	19	17	120
Cintas impresoras, cajeros y sumadoras	12.935	12.047	14.554
TOTAL	18.185	17.417	19.676
Unidades por cada 1.000 clientes	8,9	8,5	9,4

Energía (EN3, EN4)

Consumo de energía eléctrica

	2010	2009	2008
Total	28.618 MWh (102.930 GJ)	28.044 MWh (100.962 GJ)	28.881 MWh (103.970 GJ)
Consumo por empleado (kWh/empleado/año)	6.044	5.979	6.014
Consumo por empleado y hora de trabajo (1.700 horas / año)	3,55 vatios	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
32.832	21.204	29.129	3.808	5.147	3.192	7.205	413

*A partir del consumo eléctrico de Unicaja en 2010, utilizando la distribución de energía primaria para generación de energía eléctrica en España en 2009

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. En 2010

se han instalado 18 nuevos equipos y 22 medidores de consumos en oficinas, llevándose a cabo 87 actualizaciones.

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.

Agua (EN8)

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

Consumo de agua (m³)

	2010	2009	2008
Centros de la Red Operativa (estimación)	34.585	35.214	36.432
Edificios Servicios Centrales (real)	13.450	13.516	13.938
Total	48.035	48.730	50.370
Consumo de agua por empleado y día (260 días laborables). Litros.	0,028	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)

	2010	2009	2008
Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo	10.879	11.021	11.278
Viajes de negocios	106	100	102
Consumo de electricidad	10.262	11.056	11.387
Total	21.247	22.177	22.662
Toneladas de CO ₂ emitidas en los desplazamientos al centro de trabajo por empleado y año	2,29	2,35	2,35

Metodología: GHG Protocol Corporate Accounting Standard. WBCSD y WRI

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 17.344 unidades en 2010 (17.300 en 2009). Por otro lado, en los centros donde se ubican los servicios centrales de la Entidad se han reciclado 131,8 kg de papel, así como 900 fluorescentes y bombillas de bajo consumo (EN22).

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 ino-cuo para la capa de ozono HFC 23 (EN19).

Climatización

- ▶ Sustitución paulatina de equipos con circuito de gas R-22, en la forma pres-crita en el protocolo de Kyoto (EN19). Desde 2002, tanto en reformas de oficinas como en nuevos centros se están incorporando sistemas de clima-tización 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 Mari-na, 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 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 2008 (Fuente: International Energy Agency -«CO₂ Emissions per kWh from Electricity and Heat Generation». Ed. 2009).

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 2009 y se ha ajustado con las variaciones habidas en la plantilla en 2009 y 2010, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- ▶ Combustible: el 69% de los vehículos de la muestra es diesel y el 31% 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, 7,0%; mediano 81,4% 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: 13.450 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: 2,9 m³.

Numero de centros operativos: 977.

Consumo total anual en centros operativos: 34.584 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 (EN8).

Empresa proveedora	Consumo (m ³)
Aqualia	6.185,5
Emasa	5.265,3
Aquagest	2.220,6

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

Unicaja cuenta con 25 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 27.256 MWh, lo que extrapolado al consumo total da lugar a 28.618 MWh.

Dicha estimación ha sido contrastada a partir de información contable, que refleja un gasto de 4.797.580 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 28.486 MWh (4.797.580 x 0,95 / 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, 188.491 m²; Servicios Centrales 64.850 m²; Almacenes y archivos, 12.815 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):** 17.344 unidades.

Estimación del dividendo social

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

GLOSARIO

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

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

Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA): constituida en 1928 con el objetivo de aunar los esfuerzos de sus integrantes y actuar como organismo de representación en distintos foros. En la actualidad, integrada por 18 Cajas de Ahorros Españolas, está considerada como una entidad de crédito sin ninguna limitación específica. La CECA presta a las Cajas de Ahorros un doble apoyo: por una parte, como asociación, y por otra, como suministrador de servicios especializados.

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

Gases de efecto invernadero: compuestos gaseosos de origen natural o antropogénico presentes en la atmósfera que producen un recalentamiento de la tierra. Entre ellos se encuentran el dióxido de carbono (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 deducidos los gastos operativos necesarios para la explotación del negocio bancario (personal, generales, tributos y amortizaciones).

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

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

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

Índice de Indicadores GRI-G3



Índice de Indicadores GRI-G3

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3 (3.12)

	<u>Páginas</u>
1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1 Declaración del máximo responsable de la organización.	9
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	9
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1 Nombre de la organización.	29
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	30
2.3 Estructura operativa de la organización.	44
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	29
2.5 Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas.	89
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	29
2.7 Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes).	89
2.8 Dimensiones de la organización informante.	48
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria (tamaño, estructura y propiedad de la organización).	43
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	112
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
Perfil de la Memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	19
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	19
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	19
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	20
Alcance y cobertura de la Memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	19, 76, 78
3.6 Cobertura de la memoria (países, filiales, instalaciones arrendadas, etc.).	19
3.7 Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	19
3.8 Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc., que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y entre organizaciones.	19
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.	19
3.10 Descripción del efecto de la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores.	19
3.11 Cambios significativos respecto a periodos anteriores sobre el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	19
Índice de contenido GRI	
3.12 Tabla con la localización de los contenidos básicos en la memoria.	125
Verificación	
3.13 Política y prácticas sobre la verificación externa de la memoria. Relación entre la organización informante y el verificador.	20
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	
Gobierno	
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	67
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.	73
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	73
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	73

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).	99
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	73
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.	73
4.8	Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social de la organización.	23
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.	77
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	65, 74, 77
	Compromisos con iniciativas externas	
4.11	Aplicación del principio o enfoque de precaución establecido en los Principios de Río.	NA1
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	110
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización y grado de implicación.	110
	Participación de las partes interesadas	
4.14	Relación de las partes interesadas de la organización.	87
4.15	Procedimiento para la identificación y selección de las partes interesadas de la organización.	87
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de las partes interesadas y frecuencia de participación.	88
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.	75, 76
	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.	51
P	EC2 Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades de las actividades de la organización debido al cambio climático.	42
P	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	107
P	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	52
	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.	99
P	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	109
P	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	96
	Impactos económicos indirectos	
P	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	54
A	EC9 Descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	53

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

		<u>Páginas</u>
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Enfoque de gestión ambiental		
Materiales		
P	EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.	112
P	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	NA2
Energía		
P	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	113
P	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	113
A	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	113
A	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	NA3
A	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	113
Agua		
P	EN8 Captación total de agua por fuentes.	114, 120
A	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NA4
A	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	NA5
Biodiversidad		
P	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	NA6
P	EN12 Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	NA7
A	EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	NA8
A	EN14 Estrategias implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	64
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.	NA9
Emisiones, vertidos y residuos		
P	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	115
P	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	115
A	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	NA10
P	EN19 Emisiones de sustancias reductoras de la capa de ozono, en peso.	115
P	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA11
P	EN21 Vertido de aguas residuales, según naturaleza y destino.	NA12
P	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y gestión de tratamiento.	115
P	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NA13
A	EN24 Peso de residuos peligrosos transportados o tratados (Convenio de Basilea).	NA14
A	EN25 Recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	NA15
Productos y servicios		
P	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción del impacto.	NA16
P	EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus embalajes recuperados al final de su vida útil.	NA17
Cumplimiento normativo		
P	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	NA18

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

		<u>Páginas</u>
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
	Transporte	
P	EN29 Impactos ambientales del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados, así como del transporte de personal.	NA19
	General	
A	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	NA20
DIMENSIÓN SOCIAL		
Enfoque de gestión de las prácticas laborales		
	Empleo	
P	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	95, 96
P	LA2 Número total de empleados y rotación media, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	95, 96
A	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	107
	Relaciones empresa/trabajadores	
P	LA4 Porcentaje de empleados incluidos en convenio colectivo.	100
P	LA5 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.	100
	Salud y seguridad en el trabajo	
A	LA6 Porcentaje de empleados representados en comités de seguridad y salud.	102
P	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	103
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.	103
A	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	102
	Formación y educación	
P	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	105
A	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y desarrollo de las carreras profesionales de los empleados.	104, 112
A	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	112
	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.	69, 96, 97
P	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	98
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.	NA21
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.	108, 109
A	HR3 Horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de derechos humanos.	NA22
	No discriminación	
P	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	NA23
	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.	100

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

		<u>Páginas</u>
DIMENSIÓN SOCIAL		
Explotación infantil		
P	HR6 Actividades con riesgo de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	NA24
Trabajos forzosos		
P	HR7 Operaciones con riesgo de trabajo forzoso o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	NA25
Prácticas de seguridad		
A	HR8 Porcentaje del personal de seguridad formado en materia de derechos humanos.	NA26
Derechos de los indígenas		
A	HR9 Número de incidentes relacionados con la violación de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA27
Enfoque de gestión de las relaciones con la sociedad		
Comunidad		
P	SO1 Gestión de los impactos sobre las comunidades afectadas por la actividad.	NA28
Corrupción		
p	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	82
P	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	82
P	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	82
Política Pública		
P	SO5 Posición en las políticas públicas y actividades de lobbying.	NA29
A	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	74
Comportamiento de competencia desleal		
A	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	74
Cumplimiento normativo		
p	SO8 Valor monetario de sanciones, multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	NA30
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.	91
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.	91
Etiquetado de productos y servicios		
P	PR3 Información sobre los productos y servicios requeridos según normativa.	92
A	PR4 Número total de incumplimientos de la norma y códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	92
A	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	92
Comunicaciones de marketing		
p	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	92
A	PR7 Número de incidentes por incumplimiento de las normativas sobre marketing y publicidad.	92
Privacidad del cliente		
A	PR8 Número de reclamaciones con respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.	92
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.	92

Información sobre los enfoques de gestión	Epígrafes	Páginas
Dimensión económico-financiera	Enfoque de gestión económico-financiera e impactos económicos indirectos de Unicaja	53
	Política de compras y criterios de selección de proveedores	108
Dimensión ambiental	Enfoque de gestión ambiental	112
Dimensión social: prácticas laborales	Enfoque de gestión: Política de Responsabilidad Social en el seno de la política de Recursos Humanos	94
Dimensión social: derechos humanos	Relaciones empresa / trabajadores	100
	Política de compras y criterios de selección de proveedores	108
Dimensión social: relaciones con la sociedad	Prevención de prácticas no éticas	93
	Enfoque de gestión	74
Dimensión social: responsabilidad del producto	Seguridad y respeto a la intimidad del cliente	77
	Publicidad de productos y servicios	78
	Satisfacción de los clientes	78

SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS GRI (resultados sociales)

	Páginas
Gestión de la RSC	
CSR1	Política de RSC. 74
CSR2	Organización de la RSC. 77
CSR3	Auditorías de RSC. 19, 20
CSR4	Gestión de asuntos sensibles. 82
CSR5	Incumplimiento (normativas, reglamentos...). 82
CSR6	Diálogo con stakeholders. 88, 101
Desempeño social interno	
INT1	Política de RSC en el seno de la de RR.HH. 94
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo. 96
INT3	Satisfacción de empleados. 101
INT4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración. 98, 99
INT5	Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad. 31
INT6	Ratio salarial hombres/ mujeres. 98
INT7	Perfil de empleados. 96
Desempeño hacia la sociedad	
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo. 57
SOC2	Valor Económico Añadido (EVA). 51
Proveedores	
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores. 109
SUP2	Satisfacción de proveedores. 110
Banca minorista	
RB1	Aspectos sociales de la política de banca minorista. 30
RB2	Perfil de la política de financiación. 31
RB3	Financiación con elevado beneficio social. 42
Banca de inversión	
IB1	Aspectos sociales y ambientales de la política de banca de inversiones. 40
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversión. 40, 46
IB3	Transacciones con elevado contenido socio ambiental. 40
Gestión de activos	
AM1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos. 30
AM2	Activos gestionados con elevado beneficio social. 45
AM3	Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR). 31
Seguros	
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros. 42
INS2	Perfil de los clientes. 44
INS3	Reclamaciones de clientes. 44
INS4	Seguros con elevado beneficio social. 43

SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS GRI (resultados sociales)

	<u>Páginas</u>
Impacto de productos y servicios específicos	
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. 31
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. 31
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. 92
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. 94
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. 75
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad. 31, 38, 42, 43
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. 37
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. 42
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. 102
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. 42
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos. 42
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. 74
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente. 56
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. 56
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. 30
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. 38

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

Notas sobre indicadores GRI no aplicables

NA1: No se realizan actividades susceptibles de la aplicación del enfoque de precaución establecido en los Principios de Río.

Indicadores ambientales

NA2: No se utilizan ni materias primas que sean residuos procedentes de fuentes externas a Unicaja, ni materiales valorizados.

NA3: Debido a la naturaleza de la actividad no cabe adoptar iniciativas para proporcionar productos y servicios con bajo consumo de energía.

NA4: Debido a la localización y actividades realizadas solamente se utiliza agua de la red de abastecimiento urbano de las distintas localidades.

NA5: El agua consumida es de uso sanitario, por lo que no se reutiliza ni recicla.

NA6, NA7, NA8, NA9: La naturaleza de la actividad desarrollada por Unicaja y la localización de sus oficinas en núcleos urbanos no causan impactos sobre la biodiversidad.

NA10: No se producen emisiones directas de gases de efecto invernadero, debido a la ausencia de combustiones.

NA11, NA12, NA13, NA15: 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.

NA14: Los residuos peligrosos generados no son significativos por su volumen y naturaleza.

NA16, NA17: No se producen impactos ambientales en este sentido, ya que no se fabrican ni venden productos físicos.

NA18: Durante el ejercicio 2010, no se han producido incidencias en relación con el cumplimiento de la normativa ambiental.

NA19: El impacto ambiental del transporte de productos es poco significativo.

NA20: No se realiza un desglose de los gastos e inversiones ambientales, ya que carecen de significación para la actividad de Unicaja.

Indicadores sociales

NA21: La mayor parte de las inversiones se realizan en España, por lo que no requieren incluir una cláusula concreta de protección de derechos humanos.

NA22: No se imparte formación en materia de derechos humanos.

NA23: No se han producido incidentes relacionados con la discriminación en el trabajo en la Entidad durante el año 2010.

NA24 y NA25: 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.

NA26: No se realiza formación en materia de derechos humanos al personal de seguridad.

NA27: 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.

NA28: No existen afecciones relacionadas con la gestión de impactos en las comunidades donde opera la entidad.

NA29: Unicaja no mantiene una posición ante las políticas públicas ni realiza actividades de lobbying.

NA30: No se han producido sanciones o multas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

NA31: No se aplica una remuneración variable vinculada a la sostenibilidad de las operaciones.

Niveles de aplicación de GRI- G3

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

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

Edita
UNICAJA

Diseño
OREILLE

