

Memoria de Responsabilidad Social de Empresa

2011



DATOS MÁS RELEVANTES (2.8, FS6)

ECONÓMICO-FINANCIEROS

BALANCE (millones de euros)	
Activo Total	38.820,2
Créditos a la Clientela	26.162,1
Depósitos de la Clientela	26.505,5
Patrimonio Neto	2.600,3
Cartera de Valores	7.396,5

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

Margen de Intereses	515,5
Margen Bruto	693,2
Resultado de las Actividades de Explotación	152,6
Resultado antes de Impuestos	112,2
Impuesto sobre Beneficios	11,7
Resultado del Ejercicio	100,5
<i>Del cual:</i>	
Reservas	78,5
Dividendos a cuenta	22,0

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

CLIENTES	Red de Distribución	Clientes	2.007.082	
		Oficinas	857	
		Cajeros automáticos	953	
		Agentes colaboradores	769	
		Tarjetas expedidas	1.021.387	
		Datáfonos y terminales punto de venta	17.941	
		Operaciones servicio de banca electrónica	147.246.292	
		Periodo medio de resolución de reclamaciones (días naturales)	31,6	
EMPLEADOS	Perfil de la plantilla	Número de empleados	4.573	
		Empleados estructurales	4.568	
		Distribución plantilla estructural (hombre/mujer) (% s/total)	59,6/40,4	
		Edad media de la plantilla (años)	43,9	
	Absentismo laboral	Jornadas perdidas (% respecto a jornadas teóricas)	3,2	
		Horas de formación	192.096	
		Horas promedio por empleado	42,0	
		Inversión en formación (millones de euros)	1,3	
PROVEEDORES		Proveedores con facturación inferior a 1,5 millones de euros (% s/facturación total)	51,2	
		Facturación total de proveedores (millones de euros)	146,2	
SOCIEDAD		Nº de asociaciones de las que se forma parte o colabora	55	
MEDIO AMBIENTE	Consumos	Energía eléctrica (MWh)	28.704	
		Consumo de energía eléctrica por empleado (kWh)	6.168	
		Agua (m ³)	40.898	
		Papel (toneladas)	359,4	
		Consumo de papel por empleado (kg)	78,6	
		Toneladas totales de CO ₂ emitidas (indirectas)	20.940	
	Emisiones	Toneladas de CO ₂ emitidas en el desplazamiento al trabajo por empleado	6,44	



Índice

DATOS MÁS RELEVANTES	2
CARTA DEL PRESIDENTE	9
INFORMES DE VERIFICACIÓN	13
ALCANCE Y PERFIL DE LA MEMORIA	19
VISIÓN Y ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (RSE)	23
I. ACTIVIDADES	27
I.1. Actividades económico-financieras socialmente responsables	29
I.2. Actividades funcionales y corporativas	47
I.2.1. Gobierno Corporativo	47
I.2.2. RSE. Modelo de RSE	53
II. PARTES INTERESADAS (STAKEHOLDERS)	61
II.1. Compromiso con las partes interesadas	63
II.2. Clientes	63
II.3. Empleados	69
II.4. Proveedores	80
II.5. Sociedad	83
II.6. Medio Ambiente	85
ANEXO I. METODOLOGÍA	91
ANEXO II. DATOS MÁS RELEVANTES. EVOLUCIÓN	97
ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3.1	101

Carta del Presidente



Carta del Presidente



El ejercicio 2011 ha venido marcado por la prolongación e intensificación de los efectos de la crisis económica y financiera a escala europea, así como por la interrupción de la débil y lenta recuperación que comenzaba a mostrar la economía española en la primera parte del año, sumida en un proceso de consolidación fiscal y de absorción de los desequilibrios acumulados durante la fase expansiva.

En un intento de ajuste a las cambiantes condiciones económicas y de mercado, a lo largo del año se ha ido avanzando en las tareas de saneamiento, recapitalización y reestructuración del sistema bancario español iniciadas en 2009, impulsando el desarrollo de operaciones de integración y el fortalecimiento de los balances de las entidades mediante el establecimiento de mayores requerimientos de capital y de saneamientos adicionales para la cobertura de potenciales deterioros de las carteras crediticias.

En este marco, el pasado mes de diciembre, Unicaja culminó la reorganización de su Grupo con la creación de Unicaja Banco, a través del cual ha pasado a desarrollar su actividad financiera. El nacimiento de Unicaja Banco representa un hito en nuestra más que centenaria historia, al permitir contar con un instrumento de actuación que posibilita una mejor y más flexible adaptación a las nuevas exigencias regulatorias y de requerimientos normativos de capital, preservando nuestras señas de identidad básicas y el compromiso con los clientes, los empleados, el territorio y la sociedad, en general. En definitiva, conjugar el cumplimiento de nuestros objetivos de eficiencia empresarial con los de compromiso social.

En 2011, la estrategia de Unicaja Banco ha venido marcada por la creación de valor y la intensificación de las actuaciones encaminadas al mantenimiento de una gran fortaleza financiera, mediante la consecución de elevados niveles de solvencia y amplias líneas de liquidez.

Con esta visión, Unicaja Banco ha reafirmado su voluntad de mantener y ofrecer su apoyo a particulares, autónomos y empresas mediante la concesión de financiación para el sostenimiento y la puesta en marcha de nuevos proyectos viables, labor que se ha visto complementada con el lanzamiento de una oferta especializada y ajustada a las necesidades de cada colectivo.

Con el fin de cumplir 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 la 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 Banco 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 implementando programas de reducción del consumo, basados en un uso eficiente del agua, del papel y de la energía, así como de disminución de las emisiones derivadas del ejercicio de la actividad, participando activamente en el desarrollo de iniciativas de sensibilización medioambiental.

Todo ello sin olvidar que, los resultados obtenidos por Unicaja Banco permitirán a Unicaja dotar con 22 millones de euros el presupuesto de la Obra Social para 2012, por el que se desplegará un amplio abanico de actuaciones en los ámbitos de la asistencia social y sanitaria, la educación y la investigación, el deporte, la cultura, el tiempo libre, y la preservación del patrimonio histórico-artístico y natural, entre otras.

Continuando con los procedimientos empleados por Unicaja en años anteriores, la Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011 de Unicaja Banco se ha elaborado y estructurado siguiendo las recomendaciones de la Guía G3.1 desarrollada por la Global Reporting Initiative, así como las contenidas en los protocolos de los indicadores G3.1 y de su Suplemento para el Sector de Servicios Financieros.

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

Por último, desde estas líneas, quiero mostrar, en el nombre de la Entidad y en el mío propio, nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han depositado su confianza en Unicaja Banco, esperando que los contenidos de esta Memoria, por los que se presenta de forma sintética y rigurosa nuestro desempeño económico, social y medioambiental, así como el compromiso con las diversas partes interesadas, les permitan mejorar el conocimiento de nuestras actuaciones y de nuestra naturaleza y realidad institucional.

Braulio Medel Cámara

Presidente de Unicaja Banco



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS ICS**) ha realizado, a petición de **UNICAJA BANCO, S.A.U.** (en adelante **UNICAJA BANCO**), la Verificación Independiente del documento **Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011**. 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 BANCO**.

SGS ICS 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 ICS**.

Política de Independencia, Imparcialidad e Integridad

SGS ICS reconoce la importancia de realizar una Evaluación totalmente imparcial e independiente de los Sistemas de Gestión de sus Clientes. Así pues, es objetivo de **SGS ICS** garantizar el mantenimiento de dicha imparcialidad e independencia a todos los niveles: estratégico y político, decisiones referentes a la Certificación y Evaluación. Con ese fin se han establecido diversos controles.

Los Miembros del Equipo Directivo y del Equipo Verificador deben regirse por las siguientes Reglas:

- Tienen absolutamente prohibido participar en el Proceso de Verificación / Certificación de una Organización si durante los dos años anteriores a la fecha de su posible intervención le han proporcionado cualquier servicio de asesoría relacionado.
- Tienen prohibido comentar su actividad con cualquier otro miembro del personal de **SGS ICS** no directamente involucrado en el proceso de Certificación de una Organización, tal y como recoge el Acuerdo de Confidencialidad / No Difusión firmado al comienzo de los trabajos, a menos que la Organización expresamente especifique otra cosa.

La designación de los Miembros del Equipo Evaluador tendrá en cuenta posibles conflictos con actuales o pasados empleos. No serán designados para evaluar una Organización, quienes tengan o hayan tenido relación laboral como consultores o empleados de la misma en los dos últimos años, o tengan familiares en primer o segundo grado ocupando puestos directivos en dicha Organización.

En el caso de que alguna empresa de **SGS** haya hecho consultoría relacionada, para una Organización que quiera obtener el certificado de **SGS ICS**, los Evaluadores de **SGS ICS** que intervengan en el proceso no podrán pertenecer a dicha empresa.

Todos los Evaluadores, Auditores y Expertos Técnicos propios y subcontratados por **SGS ICS** deberán firmar el Acuerdo de Confidencialidad / No Difusión. Este acuerdo obliga al interesado a declarar, antes de hacerse cargo de la Evaluación, cualquier interés comercial o de otro tipo que pudiera tener en la Organización a auditar. También le obliga a mantener la confidencialidad.

Los Miembros del Comité Consultivo de **SGS** que tomen decisiones referentes a la Certificación o Evaluación se rigen por las mismas reglas que los Equipos Auditores.

Reconociendo la importancia de garantizar que la Dirección de **SGS** no tiene intereses comerciales en los productos o servicios que puedan ser evaluados, **SGS** requiere a sus Directores la declaración de cualquier otra actividad económica o financiera diferente de las directamente relacionadas con su trabajo en **SGS**.

Igualmente el personal de **SGS** se ha comprometido a cumplir un Código de Conducta cuyo resumen es el siguiente:

- No ceder a las presiones de los Clientes en ningún sector de nuestro negocio con el fin de obtener un tratamiento favorable en otro sector.
- No aceptar un cargo o empleo en la Empresa de un Competidor o Cliente, salvo en el ejercicio de sus funciones en **SGS**.
- No tener participación en un Proveedor, Cliente o competidor de **SGS**, salvo si se trata de valores negociados públicamente, y cuyo límite no pueda influir significativamente ni crear una dependencia excesiva.



- No aceptar un despacho o un empleo fuera de **SGS** sin haber obtenido previamente la autorización.
- No aceptar ningún beneficio personal, para sí mismo o sus parientes, que pueda influir o parecer influir en su juicio o acciones cuando ejerce sus funciones para **SGS**.
- No obtener ventajas personales de las oportunidades comerciales de **SGS**, así como no utilizar la propiedad o los recursos de la Compañía para fines personales.
- Abstenerse de divulgar cualquier hecho confidencial del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

SGS ICS tiene completa autoridad en relación con su actividad de Evaluación y Certificación; esta actividad es absolutamente independiente de cualquier otra actividad de las empresas de **SGS** en España.

SGS ICS se compromete a analizar adecuadamente cualquier nueva actividad con el fin de evaluar su impacto en el cumplimiento de los requisitos de ENAC que puedan ser aplicables.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la Metodología de Verificación, establecida por **SGS ICS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI: G3.1 (2006) y al suplemento del Sector Sectorial para Servicios Financieros (Enero-2.010), 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 con las fuentes.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2011, planteados en la *Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011*, teniendo en cuenta los cambios en la realidad del marco legislativo en el que se desenvuelven las actividades de **UNICAJA**.

INFORME DE VERIFICACIÓN

Como Anexo a la *Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011* se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El Equipo Verificador estuvo formado por personal de **SGS ICS**:

D. Francisco-Javier García-Consuegra y Zamorano.....Verificador Coordinador

D. Juan Ignacio Herrán Cuesta.....Verificador

Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.



INFORME DE VERIFICACIÓN

ÁREAS DE MEJORA

* Se considera conveniente incluir un organigrama detallado que permita una mejor visualización de la estructura organizativa y operativa de **UNICAJA BANCO, S.A.U.** y **GRUPO UNICAJA**.

* No siempre queda claro en qué apartados se incluyen datos / referencias de **GRUPO UNICAJA** y en cuales se contemplan solo aspectos propios de **UNICAJA BANCO, S.L.U.**

* Sería conveniente, para futuras ocasiones, estudiar la posibilidad de ampliar la información comparativa (benchmarking) que permita situar adecuadamente en su entorno las informaciones facilitadas por **UNICAJA BANCO**.

Se evidencia poca sectorización y segmentación en la recogida de información relativa a Clientes y Grupos de Interés, así como en el tratamiento de los posibles Planes de Mejora desarrollados como consecuencia de las informaciones recogidas. También en la comunicación que se les traslada a estos GG.II.

* A la hora de que algún stakeholder desee realizar un análisis e informe de la información contenida, sería una buena práctica incluir identificación para cada una de las tablas y figuras.

* Para futuras ocasiones, se podrían ampliar las informaciones relativas a algunos valores de los años anteriores, de forma que se puedan establecer tendencias. Por ejemplo, incluir datos de, al menos, los últimos 4 años.

* Se podría ampliar la información sobre las actividades que ya se están realizando sobre la valoración RC de los Proveedores.

* Sería conveniente ampliar la información sobre los mecanismos disponibles, para los Accionistas y Empleados, para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno y, en su caso implantar / ampliar estos canales.

Se deben identificar los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos, durante el periodo que cubre la Memoria.

* Sería conveniente ampliar la información sobre el procedimiento aplicado por **UNICAJA BANCO** para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social o, en caso de no existir, se debería implantar ese Procedimiento.

* Se consideraría una buena práctica añadir en el Índice de Indicadores, incluido como Anexo “*Índice de Indicadores GRI – G3.1*”, una referencia al grado de cumplimiento de la información aportada para cada Indicador (si se considera *Total* o *Parcial*).

PUNTOS FUERTES

* Esta *Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011*, de **UNICAJA BANCO, S.A.U.**, se publica con carácter anual, a pesar de los cambios legislativos a los que ha hecho frente durante el periodo informado.

* La *Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011* ofrece información sobre los impactos sociales, ambientales y económicos de **UNICAJA BANCO, S.A.U.** durante el año 2.011 así como de la anterior **UNICAJA** y, en algunos de los Indicadores, una proyección / retos para los próximos años y algunas referencias a los años anteriores. Todo ello, desde el enfoque actual de Entidad Matriz del Grupo Unicaja Banco.

* Para la redacción del Informe, **UNICAJA BANCO, S.A.U.**, ha tenido en cuenta las indicaciones de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 (3.1) y el Suplemento FSSS, específico para las empresas del sector financiero, publicado por GRI.

* La aplicación generalizada de una herramienta específica para la Gestión Integral de Riesgos permite disponer de una muy amplia información para su seguimiento / activación / valoración; de los proyectos de las Unidades Organizativas.

* La retribución salarial inicial correspondiente al último nivel del Grupo I, de **UNICAJA BANCO, S.A.U.** supera en un 96,9% el salario



mínimo interprofesional vigente en España en 2011.

* Todos los empleados de **UNICAJA BANCO, S.A.U.**, incluido parte del Equipo Directivo, han sido informados y formados sobre los principios éticos que deben regir su actividad diaria través del código ético, entre los cuales se incluyen específicamente los criterios y procedimientos de actuación relativos al cumplimiento estricto de los derechos humanos y laborales. Asimismo, las nuevas incorporaciones reciben el código ético junto con el resto de la documentación.

Otro de los aspectos sobre los que se ha formado a los empleados es sobre la política y medidas anticorrupción, en especial en aquellas unidades organizativas más implicadas al respecto.

* En el año 2011, no se ha registrado ninguna demanda o incidente asociado a la discriminación, ni a la corrupción.

* No se evidencia que se haya efectuado ninguna aportación a partidos políticos.

* No se han iniciado acciones legales contra **UNICAJA BANCO, S.A.U.** por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

* El Equipo Verificador ha observado una mejora en el tratamiento de la información y la ampliación de la que se aporta, con respecto a la ya correcta incluida en las Memorias de años anteriores.

* Es de destacar la implicación y excelente predisposición hacia la mejora continua de todo el personal entrevistado.

* El apoyo al desarrollo de la economía de las comarcas en la que se encuentra, incluyendo el compromiso con la sociedad.

* **UNICAJA BANCO, S.A.U** está adherida (entre otros) a:

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

INFORME DE VERIFICACIÓN

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)
Academia de Ciencias Sociales y Medio Ambiente de Andalucía
Universidad de Málaga
Universidad Internacional de Andalucía
Universidad Pablo Olavide de Sevilla
Escuela Superior de Estudios de Empresa (ESESA)
Centro Asociado de la UNED en Almería
Centro Asociado de la UNED en Málaga
Centro Asociado de la UNED en Jaén
Instituto de Empresa
Consejo Rector Consorcio Centro de Ciencia Principia
Estación Biológica de Doñana
Colegio Mayor San Juan Evangelista (Madrid)
Nueva Economía Forum
Fundación Doñana
Fundación Tres Culturas del Mediterráneo
Fundación Ayuda contra la Drogadicción
Fundación Gypaetus
Fundación Málaga
Fundación Federico Joly
Fundación Escuelas San Francisco Javier
Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA)
Fundación Centro de Excelencia en Investigación sobre Aceite de Oliva y Salud (CEAS)
Fundación Centro Tecnológico Metalmecánico y del Transporte (CETEMET)
Fundación Centro Tecnológico del Plástico (ANDALTEC)
Fundación Segura de la Sierra
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 Centro de Investigación y Estudios de Desarrollo Económico y Social de Málaga (CIEDES)
Club Málaga Valle e-27
Asociación Empresarial de la Provincia de Almería
Patronato Provincial de Turismo Costa del Sol
Patronato Municipal de Turismo de Almería
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.
Grupos de Acción Local y Desarrollo Rural y Pesquero
Club Baloncesto Málaga S.A.D.
Club Voleibol Almería
Sociedad Deportiva Unicaja
Patronato Municipal de Escuelas Infantiles de Almería
Escuela Familiar Agraria Campomar



INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios

La *Memoria de Sostenibilidad 2011* ha sido evaluada siguiendo los principios de GRI (G3.1 # 2.006) y del Suplemento Sectorial FSSS.

La aplicación de los principios de:

MATERIALIDAD
PARTICIPACIÓN DE LOS GG.II.
CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
EXHAUSTIVIDAD

otorga a la *Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011* de UNICAJA BANCO, S.A.U. credibilidad y calidad en la información aportada.

- Materialidad o Relevancia.- La *Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011* de UNICAJA BANCO, S.A.U. aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

- Exhaustividad.- UNICAJA BANCO, S.A.U. dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar a la *Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011*.

- Capacidad de Respuesta.- UNICAJA BANCO, S.A.U. dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

- UNICAJA BANCO evidencia disponer 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.



Francisco-Javier García-Consuegra y
Zamorano
Albacete, Diciembre de 2.012
SGS ICS Ibérica, S.A.

CONCLUSIONES

En base a la verificación realizada, el equipo verificador de SGS ICS considera que:

- La *Memoria de Responsabilidad Social de Empresa 2011* de UNICAJA BANCO, S.A.U. contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3.1 de 2006 del Global Reporting Initiative (GRI) y al suplemento del Sector Sectorial para Servicios Financieros.
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por UNICAJA BANCO: (A+), es apropiado

Alcance y perfil de la memoria



Alcance y perfil de la memoria

La Memoria de Responsabilidad Social de Empresa de 2011, de periodicidad anual, describe las actuaciones realizadas por Unicaja Banco, como entidad matriz del Grupo Unicaja Banco, en el transcurso del ejercicio (del 1 de enero a 30 de noviembre por Unicaja), y se extiende a la totalidad de las áreas de actividad propias de la Entidad sin ningún tipo de limitaciones en cuanto a alcance y grado de cobertura (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 Banco durante 2011, se ha elaborado atendiendo a los principios, las orientaciones y los indicadores definidos en la Guía G3.1 de la *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 (3.9).

Los indicadores han sido cumplimentados siguiendo las recomendaciones y las prescripciones recogidas en el documento GRI G3.1'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.

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. Prácticamente, la 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, SGS ICS Ibérica, S.A., independiente de Unicaja Banco y de las empresas que conforman su grupo, para la verificación de su ajuste a los principios y contenidos de la Guía G3.1 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 G3.1, 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 Banco (www.unicajabanco.es).

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

DENOMINACIÓN:	Unicaja Banco S.A.U.
DOMICILIO SOCIAL:	Avenida de Andalucía, números 10 y 12, 29007. Málaga
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN FISCAL:	A-93139053
CÓDIGO SWIFT:	UCJAES2M
TELÉFONO:	+34952138000
FAX:	+34952138081
PÁGINA WEB CORPORATIVA:	http://www.unicaja.es http://www.unicajabanco.es
CORREO ELECTRÓNICO:	buzonunicaja@unicaja.es



Visión y estrategia de responsabilidad social empresarial (RSE)

Visión y estrategia de responsabilidad social

Unicaja Banco integra 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, la visión y en los valores que marcan el desarrollo diario de la actividad de la Entidad (4.8).

Misión

Unicaja Banco es una entidad de crédito que tiene como objeto social la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca, en general, o que con él se relaciona directa o indirectamente o sean complementarias a éste o desarrollo suyo, siempre que su realización esté permitida o no prohibida por la legislación vigente. Se incluyen dentro del objeto social de la Sociedad, la prestación de servicios de inversión y otros servicios auxiliares a estos, así como la realización de actividades propias de los agentes de seguros, como operador exclusivo o vinculado, sin que quepa el ejercicio simultáneo de ambas.

Visión

Unicaja Banco aspira a consolidarse como entidad financiera de referencia en 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 Banco se realiza atendiendo a un conjunto de valores, entre los que destacan los siguientes:

- ▶ Búsqueda de la eficiencia empresarial.
- ▶ 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 de parte del excedente de la actividad a la sociedad como fin último, a través de Unicaja, entidad propietaria del 100% de Unicaja Banco.

Actividades



Actividades

I.1. ACTIVIDADES ECONÓMICO-FINANCIERAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Naturaleza de Unicaja Banco

El Real Decreto-ley 11/2010, de 9 de julio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros, introdujo la posibilidad del ejercicio indirecto de la actividad financiera de las Cajas de Ahorros a través de Bancos.

Al amparo del nuevo marco legal, el Consejo de Administración de Unicaja, en sesión de 24 de marzo de 2011, aprobó el inicio de los trámites necesarios para la creación de un Banco, propiedad 100% de Unicaja, a través del cual se desarrollaría de forma indirecta el ejercicio de la actividad financiera (2.6). El objetivo de esta medida era dotarse de un instrumento de actuación que permitiera a Unicaja afrontar los retos que impone el entorno financiero internacional, manteniendo las señas de identidad social y el compromiso con los agentes económicos y los territorios en los que está presente.

El 25 de junio de 2011, la Asamblea General de Unicaja aprobó la propuesta elevada por el Consejo de Administración de creación de Unicaja Banco, S.A.U., al que se segregaría la totalidad de los activos y pasivos asociados a la actividad financiera desarrollada por Unicaja, con lo que subsiste la Caja de Ahorros, manteniendo la Obra Social y el Monte de Piedad, garantizándose, por tanto, el cumplimiento de los fines sociales que le son propios (2.9, 3.11).

Unicaja Banco fue constituido el 1 de diciembre de 2011 e inició su actividad una vez inscrito en el Registro Especial del Banco de España, continuando con el modelo de gestión desarrollado por Unicaja, y manteniendo las relaciones contractuales con sus clientes y las condiciones laborales de su plantilla (2.1).

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

Principales productos financieros de banca minorista (2.2, AM1)

El modelo de negocio de Unicaja Banco se encuentra sustentado en el desarrollo de una política comercial orientada a los clientes, basada en el ofrecimiento de un asesoramiento integral personalizado, profesionalizado y de calidad, y en el mantenimiento de una oferta de productos y servicios, que se pretende sea diversa y competitiva, y se adecue a los requerimientos de sus diferentes tipos de clientes (1.2). Mediante la implementación de este modelo, Unicaja Banco pretende conseguir la plena satisfacción de su clientela, 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 Banco 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 Banco no presenta activos sujetos a controles medioambientales o sociales (FS11).

Unicaja Banco potencia 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, la Entidad hace uso del profundo conocimiento de los mercados locales, de sus capacidades globales y de su liderazgo tecnológico e innovador. En este sentido, el Departamento de Marketing analiza las características de los productos, su adecuación a los requerimientos legales y al perfil de los clientes previamente segmentados a los que van dirigidos, además de estudiar los canales de venta para optimizar la información que debe suministrar para una correcta comercialización (FS1, FS2).

La base de clientes de Unicaja Banco la conforman personas con necesidades y exigencias muy diversas, que la Entidad, tras el análisis exhaustivo de sus condiciones y sus circunstancias económicas y financieras, trata de satisfacer mediante la oferta de soluciones apropiadas (1.2). 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 (RB2):

Distribución del crédito por sectores y finalidades (a 31.12.2011) (FS6)

	Millones de euros
Crédito a las AA.PP.	785.199
Crédito a O.S.R.	26.459.762
Aplicados a la financiación de actividades productivas	10.006.758
Destinados a financiar gasto de los hogares	13.286.655
Otros	3.166.349
Otros Sectores No Residentes	111.562
Ajustes por Valoración	-1.194.410
Total	26.162.113

Dentro de la vasta oferta financiera de Unicaja Banco se encuentran varios productos remarcables por su relevancia económica y social, entre los que destacan los siguientes (AM3, FS1, FS11):

Con las empresas

La oferta financiera de Unicaja Banco 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 Entidad, se suma la canalización de las líneas de ayudas concedidas por la Administración Pública 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.

En el sector agrario, de especial relevancia económica y social en su ámbito de actuación, Unicaja Banco 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, ha participado en el programa «Línea ICO Horticultura 2011», medida de apoyo para los agricultores afectados por la retracción de demanda de los productos hortícolas como consecuencia de la crisis de E.coli, facilitándoles el acceso a capital circulante para hacer frente a los gastos de las explotaciones con el objetivo de paliar la disminución de ventas y precios percibidos por los productores. Asimismo, actúa como entidad colaboradora del «Programa de Mejora de las Estructuras Agrarias» establecido por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. La contribución en este apartado se ve ampliada por 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 Banco ha 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 ellas ocupa un lugar destacado el lanzamiento de una línea específica de préstamos preconcedidos en condiciones preferentes, que se suma a la propia comercialización de las líneas ICO «Liquidez para empresas» y «Financiación».

Por otro lado, Unicaja Banco ha colaborado con el ICO en la aplicación de la «Línea ICO-Entidades Locales», por la que se ha dotado de liquidez a las entidades locales para el pago de facturas pendientes emitidas hasta el 30 de abril

de 2011. Mediante el acceso a esta línea financiera se ha posibilitado, preferentemente, la cancelación de las deudas con los autónomos y pymes, considerando, asimismo, la antigüedad de las certificaciones o documentos.

En el ejercicio de su compromiso con el tejido empresarial local, Unicaja Banco colabora financieramente en el desarrollo de múltiples iniciativas orientadas a la promoción del autoempleo puestas en marcha por asociaciones de pequeñas y medianas empresas. En este sentido, destacan la financiación de proyectos empresariales y de negocio de emprendedores a través de microcréditos y las actuaciones acometidas con base en el convenio suscrito con la Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo Asociativo (FAECTA) orientadas a la promoción de la economía social.

En conjunto, durante el ejercicio 2011, los diferentes convenios con instituciones cuya finalidad general es el apoyo al sector empresarial han amparado la materialización de más de 9.500 operaciones, con un importe total superior a los 250 millones de euros.

Con las familias

En el segmento de particulares, Unicaja Banco permanece continuamente atento 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 Banco ha atendido la demanda de financiación hipotecaria de las familias, ofertando los productos más acordes a sus condiciones particulares. Dentro de la amplia gama de soluciones disponibles ocupa un lugar destacado la Hipoteca Único, 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.

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, el Instituto de la Vivienda de la Comunidad de Madrid y diversas Corporaciones Locales (Cádiz, El Ejido (Almería), Jerez (Cádiz), Málaga y Melilla, entre otras), 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, en el que Unicaja Banco ostenta la condición de entidad colaboradora preferente por su compromiso con la financiación de vivienda protegida, y el Plan Concertado de Vivienda y Suelo Andaluz 2008-2012.

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 Banco 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.

La mencionada labor de apoyo a familias y empresas, base de nuestro tejido productivo y social, se complementa con múltiples actividades orientadas a colectivos con mayor riesgo de exclusión financiera, como son los jóvenes y los mayores. 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 (AM3).

Con los jóvenes

Unicaja Banco desea apoyar a la juventud 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» (www.ser.unico.es), 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 Banco con este segmento de clientes.

- ▶ Préstamo Matrícula: facilita el acceso a estudios de grado y de posgrado, al proporcionar la totalidad del importe de la matrícula, permitiendo su devolución a lo largo de nueve mensualidades. No conlleva comisión de estudio 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, comisión de estudios y gastos por amortización anticipada.
- ▶ Línea ICO Renta Universidad»: línea de colaboración suscrita por las que se concede financiación finalista en condiciones especiales, destinada a aquellas personas que desean completar sus estudios de posgrado y no tienen posibilidades económicas.

Cuentas:

A las cuentas ofrecidas con carácter general se suman:

- ▶ Cuenta Único: 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 en las comisiones asociadas.
- ▶ Cuenta Vivienda Unico: 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 Banco.

Tarjetas:

- ▶ Tarjeta Único: vinculada a la libreta que recibe idéntica denominación comercial, se caracterizarán por la exención del 50% en la comisión de mantenimiento 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, 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 invalidez absoluta permanente o fallecimiento del padre, madre o tutor del niño/a.

Con los mayores

Unicaja Banco cuenta con una completa oferta de productos y servicios financieros orientados a atender las necesidades de ahorro y financiación de este colectivo, 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 se ha visto reforzada con la puesta en marcha en 2011 de un nuevo servicio, «Primera Pensión», por el que, de forma gratuita, la Entidad desarrolla los trámites de solicitud de pensiones de jubilación ordinaria y de viudedad ante la Seguridad Social por parte los futuros pensionistas.

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 Banco 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.

Otros colectivos

Las actuaciones señaladas se complementan con el desarrollo de campañas solidarias «Unicaja con Causa», por las que los fondos obtenidos se canalizan hacia la instrumentación de programas de cooperación internacional en países en vías de desarrollo. En 2011 se han materializado en el «Depósito Solidario» y la tarjeta «Visa con Causa», por los que el 0,5% del rendimiento generado se ha destinado a proyectos de supervivencia y desarrollo infantil en el África Subsahariana a través de Unicef y Medicusmundi Andalucía.

Asimismo, Unicaja exime a sus clientes del pago de comisiones por operaciones de transferencia consistentes en la realización de donativos a ONGs (AM3).

OPERACIONES DE CRÉDITO FORMALIZADAS

(a 31.12.2011) (FS6, FS7)

	Número de préstamos	Importe (millones de euros)
Acceso a la vivienda	7.190	723,3
Financiación a empresas	8.123	656,5
Préstamos consumo	24.453	233,6
Otras finalidades	2.753	116,5
Total	42.519	1.729,9

CONVENIOS FORMALIZADOS POR FINALIDAD

(a 31.12.2011) (FS6)

	Número de operaciones	Importe (millones de euros)
Vivienda de Protección Oficial	848	173,5
Desarrollo empresarial	9.528	250,2
Otras finalidades	1.235	62,9
Total	11.611	486,6

PRODUCTOS DE PREVISIÓN (FS6)

	2011	Participantes
Saldo cartera (millones de euros)		
Planes de Pensiones Individuales y de Empresas	824,3	115.943

Fomento de la educación financiera (FS14) (FS16)

En 2011 Unicaja Banco continúa participando en el desarrollo del proyecto de Educación Financiera «Edufinet». La pretensión esencial del proyecto es contribuir a la difusión de conocimientos relativos a la operatoria del sistema financiero y al fomento de la cultura financiera, con el convencimiento de que de esta manera se promueven mayores niveles de transparencia, seguridad y responsabilidad en el desarrollo de las relaciones financieras entre los ciudadanos y los intermediarios financieros. Esencialmente, se pretende ofrecer una ayuda para la toma de decisiones financieras personales, tratando de contribuir a aumentar el grado de autonomía del usuario de servicios financieros. El proyecto va orientado, pues, al fomento de la educación financiera de los ciudadanos, en el marco de las iniciativas lanzadas por la Comisión Europea y la OCDE, organismo que «recomienda a los países miembros promover la educación y el conocimiento financieros y, a este respecto, que los gobiernos y las instituciones públicas y privadas relevantes tengan debidamente en cuenta e implementen los principios y buenas prácticas para la educación y el conocimiento financieros».

En este sentido, se ha editado la «III Guía Edufinet» y se ha mantenido el portal de educación financiera «Edufinet». El Portal ha sido visitado por más de 695.000 personas residentes en más de 140 países.

Asimismo, durante curso escolar 2011-2012, se han desarrollado las Jornadas «Educación financiera para jóvenes» organizadas con el fin de acercar a los estudiantes de educación secundaria al mundo financiero, en las que han participado alrededor de 8.000 estudiantes de Bachillerato. En torno a 1.000 alumnos asistentes a las Jornadas han participado en la II Olimpiada Financiera, en la que los alumnos tienen que solucionar ejercicios de diversa complejidad en materia de educación financiera.

Se trata de una iniciativa pionera en Andalucía por la que una entidad financiera privada acerca a los jóvenes la educación financiera de forma práctica y dirigida especialmente a este colectivo, con una edad en la que comienzan a hacer uso de productos y servicios financieros.

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.

En el marco del proyecto de educación financiera Edufinet, Unicaja Banco, con la colaboración de la Confederación de Empresarios de Málaga, ha puesto en marcha el portal «Edufiemp». Esta iniciativa, la primera de esta naturaleza que

se desarrolla en España, pretende orientar a los empresarios y emprendedores, tanto a la hora de iniciar su actividad empresarial, ofreciendo una visión de las distintas formas jurídicas en las que ésta se engloba, como en la consideración de las necesidades financieras de las empresas y de los instrumentos financieros para enfrentarlas, buscando facilitar la toma de decisiones sobre los diferentes productos y servicios más adecuados que ofrecen desde un punto de vista empresarial. Desde la puesta en marcha del portal Edufiemp, éste ha recibido cerca de 174.000 visitas de alrededor de 10.000 usuarios.

***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 imbricado ha llevado a Unicaja Banco 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
(EC8)***

Además del desempeño de su papel 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 independientemente como en colaboración con otros agentes económicos (1.2). Al cierre del ejercicio 2011, la cartera de participaciones de Unicaja Banco se materializó en más de 300 empresas, en gran parte pymes, alcanzando un valor superior a los 1.500 millones de euros, el 11,3%, correspondiente a aquellas orientadas al desarrollo de infraestructuras y la prestación de servicios colectivos (FS6, FS7, FS8, EC8).

Aplicando criterios de eficiencia económica y de búsqueda de alternativas rentables de inversión, compatibles con el desarrollo de proyectos empresariales regionales significativos, Unicaja Banco 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 (1.2, AM2). En este sentido, Unicaja Banco 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 Banco 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 Ingenia y otras sociedades de naturaleza análoga. En relación con las actividades con alto componente tecnológico, Unicaja

Banco 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 Banco está invirtiendo en empresas dedicadas al fomento de la generación y el uso de energías limpias y renovables, como Sociedad Gestora de Parques Eólicos de Andalucía y Uniwindet.

El compromiso de Unicaja Banco 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, como son la Autopista del Sol y la Autopista del Guadalmedina, y de prestación integral de servicios (aparcamientos, agua, limpieza, promoción local, asesoramiento...) mediante la participación en Aquagest, entre otras sociedades.

Unicaja Banco está contribuyendo, igualmente, a fortalecer la industria agroalimentaria, con la participación en grandes grupos con proyección y dimensión para operar en mercados supranacionales, como Deoleo 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 Banco apuesta, asimismo, por el desarrollo 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 las empresas de su grupo Alteria, además de impulsar al sector turístico andaluz. En el ejercicio de su política de apoyo al tejido empresarial, Unicaja Banco 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 Corporativa

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 2011, la cartera de Banca Corporativa incluía a 1.219 clientes operativos, con un volumen de negocio conjunto cercano a los 7.000 millones de euros.

Perfil de los clientes de Banca Corporativa (IB2) FS6

	Clientes	Volumen de negocio (millones de euros)
Empresas	877	5.114,9
Instituciones	312	1.841,05
Personas físicas	30	14,05
Total	1.219	6.969,79

*Financiación de proyectos
de relevancia medioambiental
(FS5, FS10)*

Unicaja Banco 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 (1.2).

En su preocupación por el cambio climático y sus efectos, la Comisión Europea (CE) recomienda la creación de fondos del tipo ECF como medida de 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 Banco 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 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. En el mercado europeo de emisiones se realizan transacciones por valor de 4.500 millones de euros. 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).

En aquellas sociedades en las que la Entidad ostenta una participación significativa y mantiene presencia en el Consejo de Administración incide en el comportamiento social y medioambiental de la participada así como acceso al control del cumplimiento de los acuerdos relacionados con estos (FS5, FS10, FS12).

Seguros

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

La comercialización de seguros a particulares se realiza, fundamentalmente, a través de Unimediación (operador de bancaseguros vinculado). La política aplicada por esta compañía, participada por Unicaja Banco al 100% de forma indirecta a través de Unicorp Corporación Financiera, asegura el estricto cumplimiento de las obligaciones regulatorias y estatutarias en materia de seguros. En este ámbito del negocio de seguros, la Entidad ofrece productos ajustados a las condiciones particulares de los clientes, a los que se les 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. 2011 (INS4, FS11) FS6

	Número de pólizas vivas	Primas emitidas (miles de euros)
Seguros de vida	355.931	53.817,12
Libres	90.821	18.202,32
Vinculados a préstamos hipotecarios	134.285	32.433,73
Vinculados a préstamos Personales	130.825	3.181,07
Invalidez Temporal y Desempleo	9.564	6.833,90
Hipotecarios	2.822	4.194,30
Personales	6.742	2.639,60

Perfil de los clientes (INS2)

Perfil básico de los clientes de seguros.2011 (% s/Total)

Por sexo		Por estado civil		Por edad (años)	
Hombres	Mujeres	Casados/as	Solteros/as	Menos de 30	11,53
58,3	41,7	59,91	40,09	Entre 30 y 45	42,44
				Entre 45 y 60	31,92
				Más de 60	14,11

Atención a las reclamaciones de clientes (INS3)

Durante 2011, se recibieron 126 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 85,9% de los casos por parte del Servicio de Atención al Cliente, y del 90% por lo que concierne al Defensor del Asegurado.

Estructura Operativa (2.3)

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: gestiona el negocio minorista y el de los clientes definidos como «grandes clientes institucionales» públicos y privados del Banco, y se responsabiliza de la coordinación de las distintas unidades territoriales, así como del desarrollo y del diseño de la estrategia comercial de la Entidad.

Dirección Adjunta de Banca de Inversión: se responsabiliza de la coordinación del flujo financiero de la Entidad, 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 encarga de la gestión de la cartera de valores propios de la Entidad. Promueve y supervisa el negocio de la Entidad en materia de Inmovilizado, y gestiona la cartera de participaciones empresariales, asegurando la obtención de una rentabilidad financiera adecuada y garantizando el control de la exposición al riesgo.

Direcciones de División

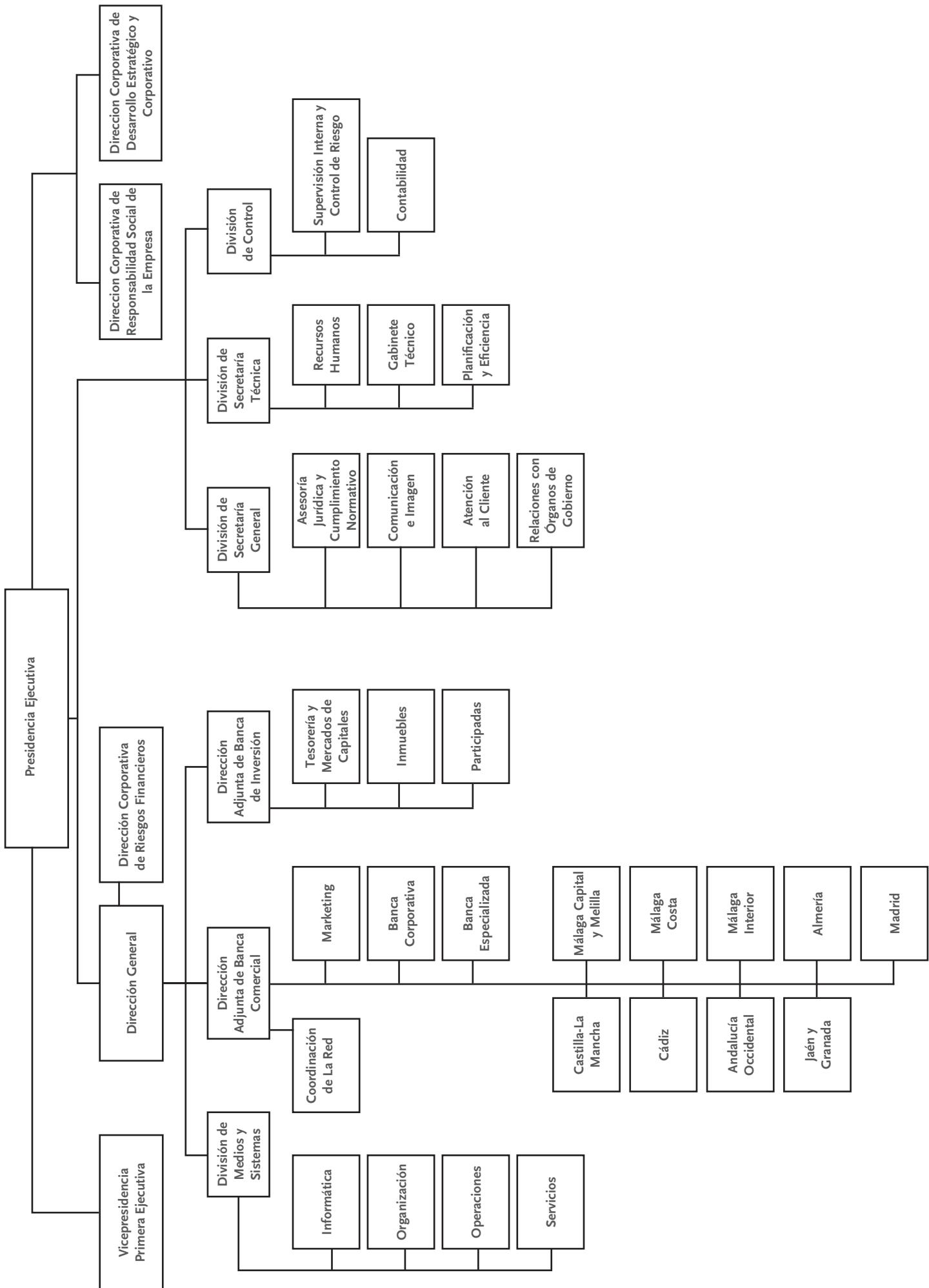
Medios y Sistemas: define la política y ofrece soporte al resto de unidades en materia de organización, informática, Internet, servicios auxiliares y la administración de operaciones centralizadas. Proporciona también el soporte adecuado a las actividades realizadas a través del canal Internet.

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

Secretaría Técnica: define la política y ofrece soporte al resto de unidades en materia de Recursos Humanos. Proporciona el soporte operativo y administrativo del funcionamiento general de la Presidencia, coordinando sus relaciones con el resto de la organización. Promueve y coordina la realización de estudios económicos e informes realizados en el seno de la Entidad. Asimismo, se responsabiliza de la planificación, el análisis y el seguimiento estratégico de la información, y el control de gestión de la actividad del Banco. Por último, tiene atribuidas las funciones relativas al control y la eficiencia del gasto en la Entidad.

Control: Garantiza el establecimiento de políticas contables, de control, fiscales y de supervisión, acordes con la normativa interna y externa, y con la situación económico-financiera de la Entidad, para garantizar su cumplimiento y salvaguardar el patrimonio institucional. Finalmente, supervisa el control, desde una perspectiva global, de la totalidad de los riesgos incurridos por la Entidad.

ACTIVIDADES



Direcciones Corporativas

Desarrollo Estratégico y Corporativo: Sirve de soporte a los proyectos no orgánicos de la Entidad y, con carácter estructural, asume la definición, concreción y ejecución de estrategias corporativas. Se responsabiliza, asimismo, del sistema de gestión de calidad total del servicio, identificando los factores y aspectos que lo definen.

Responsabilidad Social de la Empresa: Promueve la implementación de un modelo de gestión ética y socialmente responsable integrado en la estrategia y procesos de la Entidad. Define las políticas y desarrolla, revisa y promueve la mejora continua de las normas de gobierno corporativo en aquellos aspectos relativos a la Responsabilidad Social de la Empresa, ofreciendo asesoramiento al resto de unidades sobre aspectos de relevancia social y medioambiental.

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

Dimensión de Unicaja Banco (2.8)

RED DE DISTRIBUCIÓN	2011
Oficinas	857
Cajeros automáticos	953
Tarjetas expedidas	1.021.387
Datáfonos y terminales punto de venta	17.941
Operaciones servicio de banca electrónica	147.246.292

CUENTA DE RESULTADOS* (millones de euros)		2011
Margen de Intereses		515,5
Rendimientos de instrumentos de capital		44,5
Comisiones (neto)		117,3
Operaciones financieras y diferencias de cambio (neto)		31,4
Otros productos de explotación (neto)		-15,7
Margen Bruto		693,2
Gastos de administración		-362,8
<i>Gastos de personal</i>		-263,8
<i>Otros gastos generales de administración</i>		-99,1
Amortización		-33,2
Dotaciones a provisiones (neto)		6,8
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)		-151,4
<i>Inversiones crediticias</i>		-115,3
<i>Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios y pérdidas y ganancias</i>		-36,1
Resultado de las Actividades de Explotación		152,6
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)		38,9
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta		0,3
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas		-1,8
Resultado Antes de Impuestos		112,2
Impuesto sobre Beneficios		-11,7
Resultado del Ejercicio		100,5

* 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 DE SITUACIÓN

Composición y evolución	2011	
	Saldo (millones de euros)	%s/Total Activo
ACTIVO		
Caja y depósitos en Bancos Centrales	707,7	1,8
Cartera de negociación	46,7	0,1
Valores representativos de deuda	42,5	0,1
Derivados de negociación	4,2	0,0
Activos financieros disponibles para la venta	4.486,9	11,6
Valores representativos de deuda	3.701,5	9,6
Instrumentos de capital	785,4	2,0
Inversiones crediticias	29.523,1	76,1
Depósitos de entidades de crédito	2.392,9	6,2
Crédito a la clientela	26.162,1	67,4
Valores representativos de deuda	968,1	2,5
Cartera de Inversión a vencimiento	1.128,4	2,9
Derivados de cobertura	683,2	1,8
Participaciones	770,7	2,0
Activo material	562,4	1,4
Activo intangible	2,2	0,0
Activos fiscales	430,5	1,1
Resto de activos	478,4	0,4
TOTAL ACTIVO	38.820,2	100,0
PASIVO		
Cartera de negociación	3,5	0,0
Pasivos financieros a coste amortizado	35.550,8	91,6
Depósitos de Bancos Centrales	3.003,3	7,7
Depósitos de entidades de crédito	754,1	1,9
Depósitos de la clientela	26.505,5	68,3
Débitos representados por valores negociables	4.305,4	11,1
Pasivos subordinados	235,5	0,6
Otros pasivos financieros	747,1	1,9
Derivados	60,1	0,2
Provisiones	369,7	1,0
Pasivos fiscales	62,4	0,2
Resto de pasivos	173,4	0,4
TOTAL PASIVO	36.219,9	93,2
PATRIMONIO NETO		
Fondos propios	2.641,1	6,8
Capital	800,0	2,1
Prima de emisión	1.762,6	4,4
Resultado del ejercicio	100,5	0,3
Menos: dividendos y retribuciones	22,0	0,0
Ajustes por valoración	-40,9	-0,1
TOTAL PATRIMONIO NETO	2.600,3	6,7

* 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

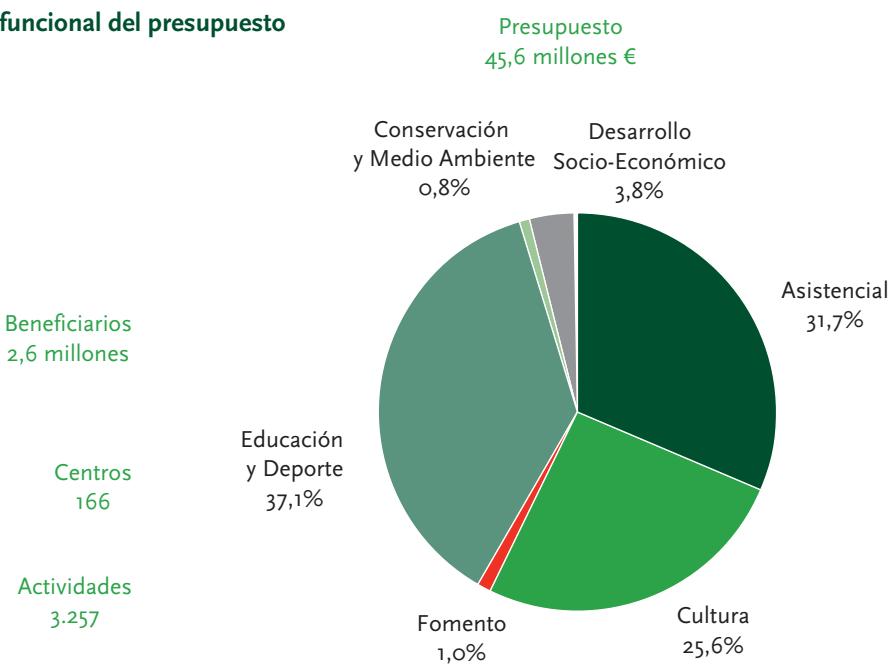
En 2011, el resultado del ejercicio después de impuestos ha sido de 100,5 millones de euros, distribuyéndose del siguiente modo: 10 millones de euros a reserva legal, 68,5 millones de euros a reservas voluntarias y 22 millones de euros a dividendos.

DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO DEL EJERCICIO (millones de euros)

	2011
Resultado del ejercicio	100,5
<i>Del cual:</i>	
Reserva legal	10,0
Dividendos	22,0
Reservas voluntarias	68,5

Los resultados obtenidos por Unicaja Banco han permitido a Unicaja dotar con 22 millones de euros el presupuesto de la Obra Social para 2012 (SOC1). En 2011, la Obra Social de Unicaja ha contado con un presupuesto de 45,6 millones de euros, por el que se ha mantenido una red conformada por 166 centros propios y el desarrollo de más de 3.200 actividades, de las que se han beneficiado directamente más de 2,5 millones de personas de su ámbito de actuación. Asimismo, su contribución al PIB nacional se cuantifica en cerca de 80 millones de euros, dando lugar a la creación de unos 1.800 empleos directos e indirectos (EC1, EC9).

Estructura funcional del presupuesto



Por otro lado, el Impuesto sobre Sociedades devengado en el ejercicio 2011 ha sido de 11,7 millones de euros, elevándose a 6 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) (EC9)

Tal y como se refleja en la presente Memoria, Unicaja Banco 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 en la generación y distribución de valor añadido, que en el ejercicio 2011 asciende a 619,8 millones de euros (1.2).

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

		2011
Generación de valor		
Margen de Intermediación	548,4	
Comisiones netas	128,3	
Otros ingresos extraordinarios	88,3	
Otros ganancias y pérdidas netas	52,5	
<i>Total</i>	817,5	
Otros gastos generales y amortizaciones	-197,7	
VALOR AÑADIDO GENERADO	619,8	
Distribución de valor		
Resultado del ejercicio	106,5	
- <i>Fondo Obra Social</i>	19,8	
- <i>Reservas</i>	86,7	
- <i>Impuestos</i>	16,4	
Provisiones y dotaciones	212,8	
Gastos de personal	284,1	
VALOR AÑADIDO DISTRIBUIDO	619,8	

* Según la metodología propuesta por SPI-Finance 2002.

I.2. ACTIVIDADES FUNCIONALES Y CORPORATIVAS

I.2.1. Gobierno Corporativo

El gobierno, la administración, la gestión y la representación de la Entidad corresponden a la Junta General de Accionistas y al Consejo de Administración, 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 del Comité de Auditoría, de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y de la Comisión de Inversiones (4.1).

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 de la Entidad.

Estructura organizativa

Junta General

La Junta General es el órgano rector supremo de Unicaja Banco. Se rige por lo dispuesto en los Estatutos y en la Ley, y tiene competencia para decidir sobre todas las materias que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración dispone de las más amplias atribuciones para la gestión, administración y representación de la Sociedad y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable y en los estatutos sociales, es el máximo órgano de decisión de la Entidad (4.4).

El Consejo de Administración está integrado por 15 miembros, de los que tres son ejecutivos (Presidente, Director General y Vicepresidente 1º). Así, el porcentaje de consejeros sin cargo ejecutivo es del 80%. (4.2, 4.3).

Dos consejeros son independientes, y presiden la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Asimismo, componen el Consejo de Administración catorce hombres y una mujer (6,7% sobre total; 10,2% en el conjunto del sector de Cajas de Ahorros)

Los consejeros son designados por la Junta General para ejercer su cargo durante el plazo de seis años y podrán ser reelegidos una o varias veces por períodos de igual duración. Los Estatutos de Unicaja Banco establecen los requisitos necesarios para ostentar la condición de miembro del Consejo de Administración, el procedimiento de elección, sus funciones y los motivos de su ceso. Las personas designadas como Consejeros serán personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional y deberán poseer los conocimientos y la experiencia adecuados para ejercer sus funciones (4.7).

El Consejo velará para que las relaciones de la Entidad con sus grupos de interés se adecuen a la normativa vigente y para que Unicaja Banco cumpla con las obligaciones derivadas de los principios de responsabilidad social que ha decidido aceptar voluntariamente. Asimismo, el Consejo es el órgano que aprueba la estrategia de Unicaja Banco, así como la supervisión y el control de la dirección de la Entidad, con la finalidad de asegurar que esta cumple los objetivos marcados y respeta el objeto e interés social.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**Presidente**

D. Braulio Medel Cámara

Director General

D. Manuel Azuaga Moreno

Vicepresidente 1º

D. Manuel Atencia Robledo

Vicepresidente 2º

D. Juan Fraile Cantón

Vocales

D. Javier Arcas Cubero

Dª. Mª. Luisa Bustinduy Barrero

D. Juan Ramón Casero Domínguez

D. José Luis Cid Jiménez

D. Ildefonso M. Dell'Olmo García

D. Pedro Fernández Céspedes

D. Francisco Herrera Núñez

D. Antonio López López

D. José Mª de la Torre Colmenero

D. Victorio Valle Sánchez

Secretario

D. Agustín Molina Morales

**Composición del Consejo de Administración por género y por edad
(a 31 de diciembre de 2011)**

Porcentaje sobre total		
Por género	Hombres	93,3
	Mujeres	6,7
Por edad	Menores de 55 años	13,3
	Entre 55 y 60 años	20,0
	Entre 60 y 65 años	46,8
	Más de 65 años	20,0

Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas por el Consejo de Administración las competencias y facultades establecidas por el artículo 24 de los Estatutos. Está formada por siete miembros:

COMISIÓN EJECUTIVA**Presidente**

D. Braulio Medel Cámara

Vocales

D. Manuel Atencia Robledo

D. Manuel Azuaga Moreno

D. Juan Fraile Cantón

D. Antonio López López

D. Victorio Valle Sánchez

Secretario

D. Agustín Molina Morales

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está formado por tres miembros. Al menos uno de sus miembros deberá tener la consideración de consejero independiente. Se reunirá al menos cuatro veces al año, e informará al Consejo al menos dos veces al año.

COMITÉ DE AUDITORÍA**Presidente**

D. Victorio Valle Sánchez

Vocales

D. Pedro Fernández Céspedes

Secretario

D. Juan Fraile Cantón

Las principales funciones de esta comisión son:

- ▶ Supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.
- ▶ Supervisar el proceso de elaboración y la presentación de la información financiera regulada.
- ▶ Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, el nombramiento de los auditores de cuentas.
- ▶ Establecer las oportunas relaciones con los auditores de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos, para su examen por el Comité, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría.
- ▶ Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia de los auditores de cuentas.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está formada tres Consejeros, todos externos o no ejecutivos. La Comisión tiene facultades generales de propuesta e informe en materia retributiva y de nombramientos y ceses de Consejeros, correspondiéndole, entre otras, las siguientes funciones:

- ▶ Evaluar las competencias, los conocimientos y la experiencia necesarios en el Consejo, la definición, en consecuencia, de las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y la evaluación de la dedicación precisa para el buen desempeño de su cometido.
- ▶ Velar por la observancia de la política retributiva establecida, así como la propuesta al órgano de administración de la política de retribución de los consejeros y altos directivos, la retribución individual de los consejeros ejecutivos y las demás condiciones de sus contratos y las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

Presidente

D. Antonio López López

Vocales

D. Victorio Valle Sánchez

Secretario

D. Agustín Molina Morales

Comisión de Inversiones

La Comisión de Inversiones está formada por tres Consejeros, y entre sus principales funciones están las de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Sociedad, ya sea directamente o a través de entidades del Grupo, así como de la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Sociedad.

COMISIÓN DE INVERSIONES

Presidente

D. Braulio Medel Cámara

Vocales

D. Juan Ramón Casero Domínguez

Secretario

D. José M^a. de la Torre Colmenero

Otras cuestiones de interés

Las prácticas de los órganos de gobierno de Unicaja Banco 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 Banco.

Ninguno de los miembros del Consejo de Administración se encuentra en una situación de conflicto de interés con Unicaja Banco. Reglamentariamente se establece

el deber de los Consejeros de comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto de interés, directo o indirecto, que pudiera tener con la Entidad, absteniéndose de intervenir en las operaciones que lo originan e informar a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en caso de producirse. En la misma línea, se establece como deber del Consejero el de abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que pueda hallarse interesado personalmente, y de votar en las correspondientes decisiones, considerándose que también existe interés personal del Consejero cuando el asunto afecte a un miembro de su familia o a una sociedad en la que desempeñe un puesto directivo (distintas de las sociedades pertenecientes al grupo al que pertenece la Sociedad) o tenga una participación significativa. Asimismo, los Consejeros no podrán aprovechar en beneficio propio cualquier oportunidad de negocio que esté estudiando alguna de las sociedades del Grupo, a no ser que previamente las sociedades del Grupo hayan desistido del estudio o materialización de la misma sin mediar influencia del Consejero que deseé aprovechar tal oportunidad (4.6).

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, FS2, FS3, FS12).

Unicaja Banco 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 Banco 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).

A final del ejercicio 2011, Unicaja Banco no tenía ningún expediente instruido por el Ministerio de Economía y Competitividad, el Banco de España o la Comisión Nacional de la Competencia (SO7).

I.2.2. RSE. Modelo de RSE

La política de Responsabilidad Social de Empresa de Unicaja Banco se basa en el cumplimiento de los principios que se plasman a continuación (CSR1):

- ▶ Atención de las obligaciones establecidas por la legislación y la normativa vigente, promoviendo las mejores prácticas en las diferentes áreas de actuación.
- ▶ Desarrollo de prácticas de buen gobierno, basadas en la transparencia, la generación de confianza, y el respeto de las reglas de la libre competencia.
- ▶ Respeto de los derechos humanos y de los trabajadores, atendiendo a lo establecido en el Código de Conducta.
- ▶ Desarrollo de un marco de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la promoción de un entorno seguro y saludable.
- ▶ Fomento del desarrollo profesional mediante la impartición de formación de calidad y el desarrollo de planes de carrera del personal, así como de la conciliación de la vida laboral y familiar.
- ▶ Mantenimiento de relaciones duraderas y de mutua satisfacción con los proveedores basadas en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados, que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades.
- ▶ Contribución al desarrollo económico, social y medioambiental en el ámbito de actuación.
- ▶ Promoción de actuaciones socialmente responsables en las empresas participadas y en los proveedores, a través de los procesos de selección y contratación, asegurando su alineamiento con la Política RSE adoptada.
- ▶ Mantenimiento de flujos de comunicación bidireccionales constantes con los grupos de interés.
- ▶ Promoción del desarrollo sostenible y el respeto al Medio Ambiente.

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 Banco determina su impacto en la actividad económico-financiera y social en términos de sostenibilidad.

En 2011 Unicaja Banco 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 (1.2, 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 (3.5).

A continuación se muestran de forma resumida los objetivos planteados en 2011 con incidencia directa en materia de RSE.

Grupo de interés	Compromisos asumidos para 2011 (3,5, 4-17)	Cumplimiento	Horizonte temporal de definición del compromiso
Clientes	Promoción de la integración social a través de la actividad financiera.	●	P
	Mejora del grado de atención personalizada y prestación de un servicio de asesoramiento financiero integral.	●	P
	Mejora sostenida del nivel de satisfacción de la clientela.	●	A
	Reducción del número de reclamaciones.	●	A
	Desarrollo sostenible del negocio financiero y cumplimiento de la misión.	●	P
	Orientación de la innovación al servicio de la sociedad (en servicios y productos adaptados a las necesidades socioeconómicas de los distintos segmentos).	●	P
Empleados	Adecuación y racionalización de la plantilla con arreglo al nuevo entorno económico-financiero.	●	P
	Optimización de los recursos humanos.	●	P
	Control de gastos y eficiencia.	●	A
	Mejora de la comunicación interna.	●	A
	Reforzamiento del capital humano.	●	P
	Gestión integral de los riesgos.	●	P
Proveedores	Compromiso con proveedores locales y nacionales.	●	P
	Seguimiento general y evaluación de proveedores y subcontratas.	●	A
	Difusión de la política de RSE de la Entidad entre los proveedores.	●	P
Sociedad	Promoción de la integración social (juventud, mayores, otros colectivos desfavorecidos).	●	A
	Desarrollo del proyecto de educación financiera «Edufinet».	●	A
	Favorecer la igualdad de oportunidades en la sociedad (Plan de Igualdad).	●	A
Medio Ambiente	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 orientado a la optimización de consumos.	●	A
	Colaboración con las AA.PP. para la gestión de residuos.	●	A
	Desarrollo de campañas de sensibilización medioambiental.	●	A
	Creación de entornos de trabajo y atención al cliente ecoeficientes.	●	A
	Actividades de conservación del Medio Ambiente 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 2011.

A: Anual.

P: Plurianual.

Código de Conducta y Responsabilidad Social de Unicaja Banco

Unicaja Banco dispone 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, recoge una serie de principios y normas de actuación dirigidos a la contribución al desarrollo, al apoyo a la investigación, al respeto al medio ambiente, al fomento de la actividad emprendedora y el estímulo a la economía real. 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.

En definitiva, a través del Código se muestran los principios fundamentales a los que debe adecuar su funcionamiento, así como una serie de deberes de los miembros de la Entidad, 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 Banco. Por tanto, corresponde a este órgano de gobierno marcar las directrices que orienten la gestión de la RSE en la Entidad (4.9, 4.10, CSR2).

La 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 del Banco, es asumida por la Dirección Corporativa de Responsabilidad Social de Empresa, que reúne la experiencia necesaria para detectar las oportunidades y riesgos inherentes al ámbito social. 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 y sistemas de gestión de calidad

La responsabilidad social afecta a la propia gestión de Unicaja Banco, 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):



Unicaja Banco mantiene un fluido diálogo y conocimiento de las expectativas de las partes interesadas, que son tenidas en cuenta en el diseño de las estrategias, los modelos de gestión y las políticas corporativas de la Entidad. En los apartados dedicados a cada parte interesada se profundiza en los canales de diálogo y actuaciones particulares para cada grupo en concreto (4.17).

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 Banco ha venido desarrollando la aplicación de sistemas de gestión de la calidad en muy diversos procesos operativos realizados en la Entidad, 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 18 Sistemas de Gestión implantados en 11 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 (1.2).

PROCESOS CALIFICADOS SEGÚN NORMA ISO 9001

ALCANCES	DIRECCIONES Y DEPARTAMENTOS
Bastanteo de documentación para operaciones bancarias. Confección y actualización de contratos utilizados en la actividad habitual (contratos hipotecarios).	Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo
Resolución de quejas y reclamaciones gestionadas en el Departamento de Atención al Cliente.	Atención al Cliente
Elaboración, emisión y archivo de comunicados de prensa al exterior. Elaboración, distribución interna y archivo de resúmenes de prensa.	Comunicación e Imagen
Medición de satisfacción de clientes. Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de Unicaja.	Desarrollo Estratégico y Corporativo
Gestión y control de avisos de averías e incidencias internas de infraestructuras. Compra y venta de inmuebles (Gestión y Administración).	Inmuebles
Gestión y tratamiento de contactos.	Internet
Gestión, control y seguimiento de la estrategia de Marketing en Unicaja.	Marketing
Evaluación de la actuación y del potencial de desarrollo. Elaboración y ejecución del plan de formación anual.	Recursos Humanos
Implantación y control de uso interno del Manual de Identidad Corporativa de Unicaja. Actualización y control del uso interno del Manual de Relaciones Institucionales de Unicaja y preparación de eventos en los que participa Relaciones Institucionales.	Relaciones Institucionales
Elaboración, publicación y difusión de estudios Económicos y Empresariales.	Servicio de Estudios
Auditorías internas a servicios centrales y empresas participadas. Auditorías internas a centros de la red de oficinas.	Supervisión Interna y Control del Riesgo

Prevención de prácticas no éticas

En Unicaja Banco 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, 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 Banco, cuya configuración y seguimiento de su ejecución están encomendados al Comité de Auditoría.

Durante 2011 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 Banco han establecido una estructura específica para la prevención de blanqueo de capitales. Dicha estructura se compone de:

- ▶ **Comité de Prevención de 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:** persona designada para coordinar las actividades en la prevención del blanqueo de capitales.
- ▶ **Unidad de Prevención de 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 Control. Canaliza las comunicaciones entre los distintos departamentos y los organismos de supervisión.

En el manual de procedimientos de prevención de blanqueo de capitales, que se actualiza periódicamente para su adaptación a la legislación en la materia, y al que tiene acceso la totalidad de la plantilla, se recoge la política global de la Entidad, organización interna y actuaciones (SO3).

Durante el ejercicio 2011, la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales ha analizado un total de 10.961 operaciones, de las cuales 1.562 fueron comunicadas al SEPBLAC (SO2, CSR4).

Operaciones analizadas en materia de prevención de blanqueo de capitales

Por la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales

De las que:

Comunicadas al SEPBLAC

(31.12.2011)
10.961
1.562

Unicaja Banco 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 Banco con la transparencia de sus actuaciones queda reflejado en:

- ▶ La publicación de esta séptima Memoria de Responsabilidad Social de Empresa, siguiendo las prescripciones de la Guía G3.1 de Global Reporting Initiative (3.2, 3.10).
- ▶ La publicación de informes periódicos con indicadores de cumplimiento de los compromisos que Unicaja Banco 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 entidad, 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.

Partes interesadas (Stakeholders)



Partes interesadas (Stakeholders)

II.1. Compromiso con las partes interesadas

Constituyen partes interesadas aquellos grupos o personas que influyen o que son afectados por la actividad de Unicaja Banco, en el cumplimiento de la misión y en el logro de sus objetivos. Unicaja Banco 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 Banco 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. La información obtenida a través de los diferentes canales, así como en la recogida en las memorias de responsabilidad corporativa de entidades del sector financiero español y los asuntos tratados por los medios de comunicación han permitido efectuar un análisis de materialidad, por el que se identifican los principales temas de preocupación para los grupos de interés, así como los aspectos susceptibles de mejora en la información proporcionada (1.2) (3.5). Todas estas actuaciones son de carácter continuo y configuran las redes de atención a las necesidades y expectativas de estas partes interesadas (4.14, 4.15, 4.16).

La identificación de las necesidades de las partes interesadas ofrece oportunidades para estrechar los vínculos presentes y futuros con la sociedad. Desarrollando de forma eficiente y sistemática los procesos de captación y análisis de las expectativas manifestadas por las diferentes partes interesadas, Unicaja Banco se asegura, por un lado, el mantenimiento de un modelo de gestión equilibrado y, por otro, la instauración y asentamiento de un modelo de desarrollo empresarial y social continuado en el tiempo. Dichos procesos, definidos dentro de los diversos sistemas de planificación anual, se plasman en un conjunto de canales, de foros y de espacios específicos de participación interna y externa, que transcinden del propio diálogo entre las partes, al contribuir, al mismo tiempo, con otras organizaciones públicas y privadas a conocer las necesidades de la sociedad (CSR6, 4.14).

II.2. Clientes

Enfoque de gestión (2.3)

Unicaja Banco 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 Banco se distingue —según ponen de manifiesto los diversos estudios de posicionamiento de marca llevados a cabo sobre el sistema financiero español— por su alto grado de identificación con la población de los territorios que constituyen su ámbito de actuación, 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 ha permitido una amplia presencia territorial, que constituye uno de los principales rasgos diferenciadores de la imagen de Unicaja Banco 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 del Banco se centra en banca minorista, tanto de clientes particulares como de empresas. En este sentido, Unicaja Banco 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 2011, Unicaja Banco contaba con 2.007.082 clientes, de los cuales el 86% eran particulares, y dentro de éstos, los jóvenes y los mayores representan un 42% del total.

Distribución de clientes según su naturaleza jurídica

(Porcentaje sobre total)

Particulares	
Empresas y profesionales autónomos	
Administraciones Públicas y Otros	

2011

86
13
1

Distribución de clientes particulares según su edad

(Porcentaje sobre total)

Menos de 20 años	
De 20 a 29 años	
De 30 a 44 años	
De 45 a 54 años	
De 55 a 65 años	
65 años o más	

2011

8
12
26
18
14
22

Red Comercial de Unicaja Banco (2.5, 2.7, 2.8)

Red de oficinas y agentes colaboradores

La red comercial de Unicaja Banco está formada por 857 oficinas (78 menos que en 2010), 853 operativas y 4 de representación en el extranjero, distribuidas en 8 Comunidades Autónomas, en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, así como en Alemania (Frankfurt), Bélgica (Bruselas), Marruecos (Casablanca) y Reino Unido (Londres), complementada con 953 cajeros automáticos, 17.941 datáfonos y terminales punto venta, y más de un millón de tarjetas. El 86% de las oficinas (739) están ubicadas en Andalucía. Al mismo tiempo también es una de las entidades con mayor arraigo en Ciudad Real, donde mantiene 77 oficinas. La presencia internacional de la entidad 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.

En 2011, el número de usuarios de Univía (sistema de banca por Internet de Unicaja Banco) se situaba en torno a los 784.000, llevándose a cabo más de 147 millones de transacciones a través de este canal, por las que se movilizaron más de 13.500 millones de euros.

Distribución geográfica de la red de oficinas

	2011
Almería	124
Cádiz	91
Córdoba	32
Granada	34
Huelva	26
Jaén	109
Málaga	266
Sevilla	57
Total Andalucía	739
Castilla-La Mancha	79
Madrid	20
Comunidad Valenciana	2
Murcia	2
Extremadura	3
Cataluña	2
Castilla y León	1
Ceuta	1
Melilla	4
Alemania	1
Bélgica	1
Reino Unido	1
Marruecos	1
Total	857

Distribución de la red de oficinas por tramos de población

Nº habitantes municipios	2011 (FS13)	
	Nº oficinas	%s/Total
Más de 250.000	142	16,5
De 50.001 a 250.000	227	26,5
De 10.001 a 50.000	209	24,4
Hasta 10.000	279	32,6
Total	857	100,0

Distribución geográfica de los agentes colaboradores

	2011
Almería	73
Cádiz	51
Córdoba	69
Granada	53
Huelva	43
Jaén	94
Málaga	236
Sevilla	98
Total Andalucía	717
Ciudad Real	27
Otras Provincias	25
Total	769

Otros canales comerciales

Oficina telefónica

	2011
Llamadas recibidas	633.716
Llamadas iniciadas y otros servicios	307.020

Unívía. Operaciones y usuarios

	2011
Operaciones	147.246.292
Usuarios	783.965

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, la configuración de las oficinas de Unicaja Banco atiende a 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.

En el ejercicio 2011, no se ha producido ningún incumplimiento o infracción relacionados con la seguridad y salud del cliente en Unicaja Banco (PR2).

La página web de Unicaja Banco 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 Accesibility Test), obteniendo el nivel de accesibilidad doble A (AA) y con el cumplimiento de algunas normas triple A (AAA).

Protección de datos

Unicaja Banco 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 phising —captura fraudulenta de datos personales y bancarios mediante Internet—, se hace uso del 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 2011, Unicaja Banco ha renovado la certificación de la norma UNE 71502 e ISO/IEC 27001, por la que regula el sistema de gestión de las buenas prácticas en seguridad de la información, para sus servicios de Banca Electrónica, Univía, tanto a través de redes fijas como a través de las redes móviles.

Publicidad de productos y servicios

Unicaja Banco 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). Unicaja Banco es miembro de la Asociación para la Autoregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), adherida a la European Advertising Standards Alliance. Con ello, asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuye a fortalecer la autorregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de los consumidores y competidores (PR3, PR6).

Una vez definida la campaña publicitaria por la Dirección del Departamento de Marketing, y tras la conformidad del responsable del producto o servicio a publicitar, los contenidos son revisados por el Departamento de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo para comprobar su ajuste a los preceptos recogidos en la normativa vigente. Durante el ejercicio 2011 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 han recaído 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 por la Entidad con objeto de cuantificar el grado de satisfacción y nivel de calidad percibidos por los clientes. De este modo, la Entidad garantiza la continua cobertura de las expectativas de los clientes, ajustando en todo momento la gama de productos y servicios a sus necesidades y preferencias.

El conocimiento de la satisfacción del cliente se obtiene mediante un modelo de medición de la calidad global del servicio ofrecido. Este modelo valora todos los extremos del servicio que el cliente considera relevantes, se articula en procesos cualitativos y cuantitativos, y se somete regularmente a validación. Su aplicación permite identificar las expectativas de servicio de los clientes y cuál es la importancia relativa y 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 Banco, 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 2011, este Servicio gestionó 3.017 quejas y reclamaciones, cuya resolución fue favorable para el cliente en el 20,6% de los casos, y en el 50,5% para la Entidad. El resto (28,9%) corresponde a aclaraciones o peticiones informativas por parte de los clientes, que han sido atendidas y resueltas.

Quejas y reclamaciones recibidas y período de resolución

	2011
Total	3.017
Elevadas al Banco de España	89
Período medio de resolución (días naturales)	31,6

El Servicio de Atención al Cliente cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad en su proceso, certificado según la norma ISO9001:2008.

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 Banco, así como 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.

El grupo 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, conocidos y compartidos por todas las personas que forman parte de Unicaja Banco, sobre los que se sustenta y se refuerza la competitividad de la Entidad.

Una de las finalidades principales de las políticas de Recursos Humanos es que los empleados desarrollos su sentido de pertenencia y comparten los valores de la organización.

Unicaja Banco se obliga a garantizar que todos los trabajadores sean tratados con respeto a la dignidad e integridad personal, dentro de un buen clima laboral, quedando prohibidas aquellas conductas consideradas como hostiles, intimidatorias y que puedan suponer un ataque a la integridad física 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.

**Perfil de la plantilla
y prácticas laborales**

A final del ejercicio 2011, Unicaja Banco contaba con 4.573 empleados, de los cuales el 99,9% son estructurales. 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. (31 de diciembre de 2011)

Nº habitantes municipios	Nº de Personas	Porcentaje sobre el total
Estructural	4.568	99,9
Coyuntural	5	0,1
Total	4.573	100

Distribución de la plantilla por Comunidades y Ciudades Autónomas. 2011

Comunidades y Ciudades Autónomas	Número de empleados
Andalucía	4.137
Castilla-La Mancha	226
Comunidad de Madrid	135
Ceuta y Melilla	38
Cataluña	13
Comunidad Valenciana	9
Comunidad de Murcia	7
Extremadura	6
Castilla y León	2
Total	4.573

El conjunto de la Alta Dirección procede, en su totalidad, del ámbito territorial de actuación de Unicaja Banco (EC7).

Los empleos se clasifican 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 Entidad. 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 según grupos profesionales

	2011		
	Hombres	Mujeres	Total
Grupo I- Nivel I-V	1.137	292	1.429
Grupo I- Nivel VI-X	1.320	1.046	2.366
Grupo I- Nivel XI-XIII	250	487	737
Total Grupo I	2.707	1.825	4.532
Grupo II- Nivel I-V	19	22	41
Total Grupos I y II	2.726	1.847	4.573

La antigüedad media de la plantilla de Unicaja Banco es de 18,4 años, si bien el 37,3% de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años, elevándose este porcentaje hasta el 50,1% en el caso de las mujeres. El rejuvenecimiento de la plantilla alcanzado durante los últimos años ha sido posible, básicamente, por el impacto de los planes de prejubilaciones pactados y por la incorporación de personas jóvenes.

Por otro lado, la tasa de rotación externa de empleados ha sido nula en 2011, ya que no se ha producido ninguna baja voluntaria en el ejercicio (INT2). Por su parte, la tasa de rotación interna se situó en el 31,9% (LA2).

Distribución de la plantilla estructural por tramos de edad. 2011 (LA13)

	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 25	--	2	2
De 26 a 30	61	98	159
De 31 a 35	349	472	821
De 36 a 40	385	383	768
De 41 a 45	448	351	799
De 46 a 50	419	255	674
De 51 a 55	517	156	673
De 56 a 60	418	96	514
Más de 60	129	34	163
Total plantilla	2.726	1.847	4.573
Edad media (años)	46,1	40,7	43,9

A 31 de diciembre de 2011, Unicaja Banco contaba con 68 empleados con alguna discapacidad, el 1,5% de la plantilla media. Con vocación de cumplir con lo establecido en la Ley de Integración Social y Laboral de Minusválidos (LISMI), 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, dándose los pasos pertinentes para el cumplimiento de 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. Por otra parte, Unicaja Banco colabora 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 empleadas en el conjunto de la plantilla de Unicaja Banco se sitúa en el 40,4%. 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 mencionadas nuevas incorporaciones se manifiesta claramente en que la proporción de mujeres en el colectivo de empleados menores de 35 años alcanza el 58,2%.

Sin embargo, la presencia femenina en puestos directivos está todavía lejana de la masculina: en el conjunto de la plantilla hay 292 mujeres entre las 1.429 personas empleadas en los niveles profesionales I a V del grupo I (LA13).

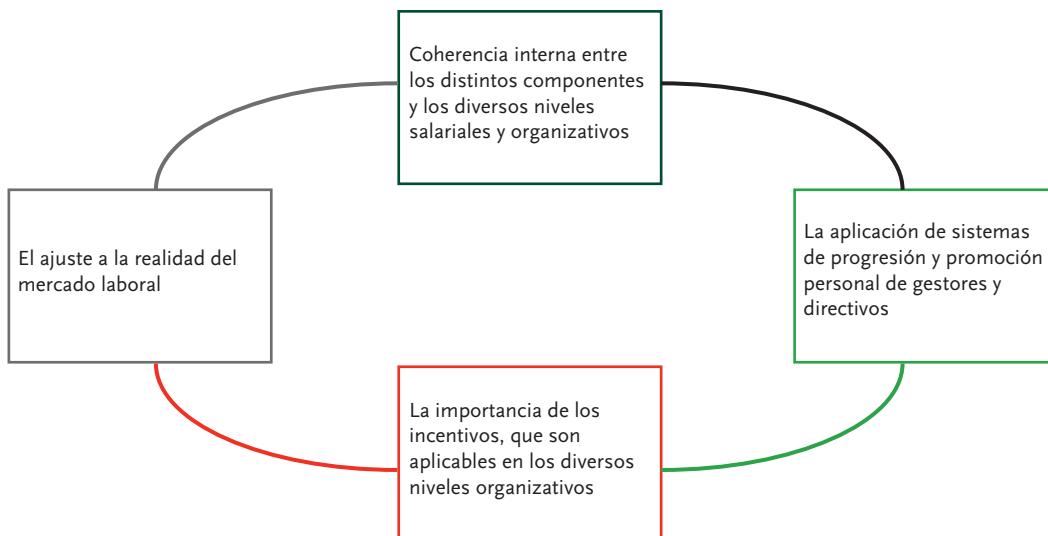
Distribución de la plantilla por género

	2011 UNICAJA BANCO	
	Empleados	Porcentaje sobre el total
Mujeres	1.847	40,4
Hombres	2.726	59,6
Total	4.573	100

Política de retribuciones

La vigente política de remuneraciones asociada a la gestión del riesgo (Pilar II) aplicable a Unicaja Banco, está alineada con los estándares definidos por el Financial Stability Board (FSB), según requerimientos del Banco de España. La política retributiva de Unicaja Banco se establece atendiendo además a las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo, a las Líneas Directrices Generales de la Entidad y a los pactos laborales internos adoptados con la representación sindical. Igualmente, esta política 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 ningún sentido (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 2011, a 253,1 millones de euros. Por su parte, la dotación a planes de pensiones se situó en 10,6 millones de euros. En su conjunto, los gastos de personal al cierre del ejercicio se elevaron a 263,7 millones de euros, lo que supone 57.664 euros por empleado.

Gastos de personal (millones de euros)

	2011
Sueldos y salarios	198,0
Seguridad Social	45,3
Otros gastos de personal	9,8
Subtotal	253,1
<i>Gastos relacionados</i>	
Dotaciones a planes de pensiones	10,6
Total	263,7

La retribución salarial inicial correspondiente al último nivel del Grupo I supera en un 96,9% el salario mínimo interprofesional vigente en España en 2011 (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 2011, el 26,7% de la plantilla total percibió una retribución variable. La retribución variable no se encuentra vinculada al cumplimiento de objetivos de carácter medioambiental (4-5).

Desde la creación de la Entidad, en 2011, el Consejo de Administración de Unicaja Banco percibió una retribución de 115 mil euros en concepto de dietas devengadas por asistencia, situándose en 155 mil euros la correspondiente a la Alta Dirección (INT4).

Relaciones empresa/trabajadores

En Unicaja Banco 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 Banco. La totalidad de la plantilla estructural se encuentra cubierta por convenio colectivo (LA4).

Se reconoce y se respeta el derecho constitucional a la libre afiliación sindical y a la creación de nuevas organizaciones orientadas a la negociación colectiva y a la defensa de los intereses y derechos sindicales. Igualmente se reconoce el derecho a la adopción de medidas de conflicto colectivo, huelga, reunión y participación en la Entidad. (HR5). El Convenio Colectivo establece los períodos de preaviso ante determinados cambios organizativos, diez días en el caso de modificación en el turno de trabajo. También por Acuerdo Laboral, se prevé la obligatoriedad de negociar con la representación sindical la necesidad de establecer nuevos horarios a los ya existentes por exigencia de la normativa del Banco de España o de cualquier otra circunstancia (LA5).

Desde el reconocimiento a la legalidad, Unicaja Banco 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.

Desde la dirección de Recursos Humanos se facilita asistencia legal a empleados sobre derechos y deberes en las relaciones de trabajo y frente a terceros, facilitando la resolución de conflictos. También se difunde y promueve el conocimiento y el riguroso cumplimiento de la legislación laboral, a fin de evitar posibles incumplimientos de las normas laborales o actuaciones incorrectas que puedan originar responsabilidades a Unicaja Banco 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 para conocer sus inquietudes y expectativas, y, por otro, obtener información respecto al cumplimiento de los compromisos de los que Unicaja Banco informa de manera rigurosa y periódica (1.2). Se han establecido diferentes canales de comunicación interna adaptados a las características de los contenidos a transmitir (INT3, CSR6).

Durante 2011, el Teléfono del Empleado ha atendido 3.524 consultas, teniendo el 93% de ellas una respuesta inmediata, elevándose el 7% restante a un especialista en la materia consultada. El Buzón de Atención al Empleado, igualmente, ha registrado, durante 2011, 1.235 consultas, que han sido resueltas en un 95% en menos de 24 horas. 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 Banco considera la promoción de la seguridad y la salud laboral como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo, garantizando los mejores niveles de seguridad y salud en el trabajo, e informando y formando a todos los empleados de los riesgos existentes en sus puestos de trabajo y las medidas que pueden prevenirlos. Esta política se lleva a cabo por medio del Área de Administración y Relaciones Laborales, que establece con carácter anual un plan de actuación en materia de seguridad y salud laboral cuyas medidas son implantadas progresivamente en dos áreas: técnico-preventiva y medicina del trabajo.

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

La política de prevención implica el compromiso con la salud laboral y la minoración de los riesgos profesionales, así como una responsabilidad 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 Banco dispone de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, cuya auditoría externa ha sido realizada por TÜV Rheinland Group. Junto a la preventiva auditoría legal cada cuatro años, Unicaja Banco ha sometido el 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 especificación OHSAS 18001:2007, evaluación reconocida internacionalmente para sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (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 Intercentros de Seguridad y Salud, 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) (LA6).

Por otro lado, no se imparte formación en materia de derechos humanos a la plantilla, ni directamente al personal dedicado a labores de seguridad (HR3, HR8).

Prácticas destacadas de gestión de la salud y seguridad laboral realizadas en 2011 (LA8)

- ▶ Campañas de promoción de la salud: junto a las campañas divulgativas y preventivas que se vienen desarrollando habitualmente, existe un procedimiento de actuación 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 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 termohigrométricas 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.
- ▶ De acuerdo con el Plan de Formación Anual, 922 empleados han recibido formación general y específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales durante 2011.
- ▶ Distribución de cartelería divulgativa e informativa sobre riesgos y medidas preventivas derivadas de la manipulación de cargas para el personal de limpieza.
- ▶ Elaboración de la Guía para la prevención del accidente laboral de tráfico para toda la plantilla.
- ▶ Elaboración de un Manual de Seguridad y salud laboral para conductores.
- ▶ Creación de un procedimiento sobre equipos de protección individual.
- ▶ La publicación de medidas a favor de las mujeres embarazadas y en situación de lactancia.

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).

La accidentabilidad laboral en Unicaja Banco 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 el 0,06% de las jornadas teóricas totales, situándose el índice de incidencia en 2011 en el 0,84%. Igualmente reducido es el absentismo laboral causado por enfermedades comunes y accidentes no laborales, situándose su tasa en el 3,2% de las jornadas teóricas de 2011, lo que equivale a 35.848 jornadas de trabajo (LA7).

Formación

Para Unicaja Banco, 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 llevadas a cabo por el Banco 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 Banco.

El Plan de Formación ejecutado en 2011 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 2011 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, FS4).

Estructura formativa de Unicaja Banco

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 2011 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 en Proactividad Comercial y Atención al Cliente.

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).

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 e 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 2011, Unicaja Banco ha continuado con el desarrollo de Uniecampus, el Campus Virtual del Banco, que dispone de 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

	2011
Inversión total (euros)	1.311.380
Inversión por empleado (euros)	286,7
Horas de formación	192.096
Horas promedio por empleado	42,0

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 33,0 horas de formación obligatoria y voluntaria, presenciales y on line, siendo el promedio de 46,1 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 2011 fue de 4,2 horas.

Horas totales de formación por grupos y niveles de empleo (LA10)

Grupo	Nivel	Hombres	Mujeres	Total
I	I a V	36.644	10.528	47.172
	VI a XIII	69.808	73.166	142.974
II	I a III	76	30	106
Personal becario y otros		655	1.189	1.844
Total		107.183	84.913	192.096

Unicaja Banco ha utilizado las facilidades públicas establecidas para la formación de empleados, mediante la aplicación de deducción de la cuota empresarial a la Seguridad Social por importe de 519.576 euros (EC4).

Desarrollo de la carrera profesional

Tal y como se recoge en el Plan de Igualdad aprobado en 2011, 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 31,9%, medido como el número de personas que han cambiado de puesto de trabajo y/o de centro funcional en relación con la plantilla total.

Se dispone de varios medios de recogida de candidaturas para cubrir las vacantes de personal externo. Durante 2011 se han producido 49 procesos de selección de personal para la cobertura de puestos de trabajo muy diversos.

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, en los que tienen cabida los programas de gestión de habilidades y competencias profesionales, que son independientes de los previstos por el Convenio Colectivo y tienen por objeto facilitar la progresión profesional (LA11). El 99,8% de la plantilla es objeto de evaluación del desempeño anual (LA12).

Para Unicaja Banco, 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 (1.2). Durante 2011, el número de empleados que han integrado tales Bancos se ha elevado a 178, de los cuales 15 han promocionado a puestos de responsabilidad superior.

Unicaja Banco 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 Banco. Ambos tutores asignan las funciones a realizar por los alumnos, les prestan asistencia y evalúan su aprovechamiento. Durante 2011 tuvieron oportunidad de realizar prácticas en Unicaja Banco 109 alumnos.

Prestaciones sociales (EC3)

Las prestaciones o beneficios sociales ofrecidos por Unicaja Banco 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 2011 se han concedido, en total, 1.126 préstamos «de convenio» (anticipos sociales, préstamos sociales y convenio vivienda fijados en el Convenio Colectivo) por un importe de 35,1 millones de euros. Se han aprobado también 580 operaciones de préstamo libre a empleados, por un importe de 20,7 millones de euros (LA3).

Unicaja dispone también de un plan de pensiones externo de aportación definida, con un valor razonable de 167,7 millones de euros a final de ejercicio. En 2011 se efectuó una dotación de 10,6 millones de euros.

Por otro lado, 168 personas (164 mujeres y 4 hombres) han disfrutado de licencia parental de 16 semanas, solicitando excedencia por cuidado de hijos 24 (todas mujeres) (LA15).

II.4. Proveedores

Política de compras y criterios de selección de proveedores

En la selección y el mantenimiento de proveedores se toman en consideración algunos aspectos relacionados con la Responsabilidad Social, tales como el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, haciendo hincapié en los relativos a la conducta y la acción en materia de derechos

humanos, trabajo de menores y lucha contra la corrupción (1.2). 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 Banco 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 del Banco.

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 Banco 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. Unicaja Banco ha solicitado a sus proveedores la verificación explícita del compromiso de cumplimiento de los derechos humanos (HR2, SUP1).

El importe total de los bienes y servicios adquiridos por Unicaja Banco en 2011 ascendió a 146,2 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 (con sede operativa en España) en el ámbito de actuación de la Entidad, siempre que ello es posible (EC6).

Proveedores con facturación superior a 1.500.000 euros

Proveedor	Porcentaje sobre el total
Telefónica Data España, S.A.U.	5,22
International Business Machines, S.A.E. (IBM)	4,97
Gestión de Actividades y Servicios Empresariales, S.A. (GDA)	4,82
Junta de Andalucía	3,67
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.	3,60
Loomis Spain, S.A.U.	3,16
Ingeniería e Integración Avanzada, S.A. (Ingenia)	3,13
Endesa Energía, S.A.	2,87
Servicios de Mantenimiento y Limpiezas Castor, S.L.	2,71
Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	2,58
Randstad Empleo. Empresa de Trabajo Temporal, S.A.	2,46
Unicorp Patrimonio, Sociedad de Valores, S.A.	1,96
Limpiezas Olmedo, S.L.	1,90
Gaocon, S.L.	1,65
Redes de Ordenadores y Servicios, S.A.	1,56
Andaluza de Tramitaciones y Gestiones	1,48
IBM Global Services España, S.L.	1,28
S.Y.C., Sistemas Automáticos, S.L.	1,16
Eurest Colectividades, S.L.U.	1,05
Subtotal Mayores Proveedores	51,24
Subtotal Resto de Proveedores	48,74
Total	100,00

Uno de los elementos clave del compromiso de Unicaja Banco con sus proveedores es la atención a los pagos y condiciones acordadas en el contrato, sin que se hayan producido incidencias al respecto en 2011. 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 Banco 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 (1.2, 4.12).

Principales asociaciones y organizaciones de las que Unicaja Banco directa o indirectamente (a través de Unicaja) forma parte o con los que se colabora (4.13)

Sectoriales y profesionales	Grado de participación
Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)	Miembro
Federación Andaluza de Cajas de Ahorros (FACA)	Miembro
Grupo Europeo de Cajas de Ahorros	Miembro
Asociación Mundial de Cajas de Ahorros	Miembro
Asociación Internacional de Entidades de Crédito Prendario	Miembro
Asociación Hipotecaria Española	Miembro
Asociación de Mercados Financieros	Entidad Adherida
Instituto de Auditores Internos	Socio Corporativo
Club de Gestión de Riesgos de España	Entidad representada
Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)	Asociado
Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras (GREF)	Asociado

Académicas	
Academia de Ciencias Sociales y Medio Ambiente de Andalucía	Patrocinador
Universidad de Málaga	Patrocinador
Universidad Internacional de Andalucía	Patrocinador
Universidad Pablo Olavide de Sevilla	Patrocinador
Escuela Superior de Estudios de Empresa (ESESA)	Accionista
Centro Asociado de la UNED en Almería	Patrono
Centro Asociado de la UNED en Málaga	Patrono
Centro Asociado de la UNED en Jaén	Patrono
Instituto de Empresa	Patrocinador
Consejo Rector Consorcio Centro de Ciencia Principia	Miembro del Consejo Rector
Estación Biológica de Doñana	Patrocinador
Colegio Mayor San Juan Evangelista (Madrid)	Propietario

Continúa en la página siguiente ►

[◀ Viene de la página anterior](#)

Foros y Fundaciones

Nueva Economía Forum	Patrocinador
Fundación Doñana	Patrono
Fundación Tres Culturas del Mediterráneo	Patrono
Fundación Ayuda contra la Drogadicción	Patrono
Fundación Gypaetus	Patrono
Fundación Málaga	Patrono
Fundación Federico Joly	Patrono
Fundación Escuelas San Francisco Javier	Patrono
Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA)	Miembro numerario
Fundación Centro de Excelencia en Investigación sobre Aceite de Oliva y Salud (CEAS)	Patrono
Fundación Centro Tecnológico Metalmecánico y del Transporte (CETEMET)	Patrono
Fundación Centro Tecnológico del Plástico (ANDALTEC)	Patrono
Fundación Segura de la Sierra	Patrono

Desarrollo territorial y económico

Analistas Económicos de Andalucía	Accionista único
Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía	Miembro
Asociación Observatorio Económico de Andalucía	Patrocinador
Fundación para la Promoción y Desarrollo del Olivar y del Aceite	Patrocinador
Fundación Centro de Investigación y Estudios de Desarrollo Económico y Social de Málaga (CIEDES)	Patrono
Club Málaga Valle e-27	Patrono
Asociación Empresarial de la Provincia de Almería	Miembro
Patronato Provincial de Turismo Costa del Sol	Patrocinador
Patronato Municipal de Turismo de Almería	Patrocinador
Fundación Bahía Almeriport (promoción del Puerto de Almería)	Patrono
Asociación Gadesport (promoción del Puerto de la Bahía de Cádiz)	Asociado
Asociación Promoción Turística de la Axarquía	Asociado
Asociación para la Promoción Económica y el Desarrollo Rural Alpujarra-Sierra Nevada	Asociado
Costa Networking Andalucía S.L.	Patrocinador
Grupos de Acción Local y Desarrollo Rural y Pesquero	Asociado

Otras instituciones sociales, escolares y deportivas

Club Baloncesto Málaga S.A.D.	Accionista único
Club Voleibol Almería	Patrocinador
Sociedad Deportiva Unicaja	Asociado
Patronato Municipal de Escuelas Infantiles de Almería	Patrono
Escuela Familiar Agraria Campomar	Patrono

Reconocimientos de la sociedad (2.10)

Los principales reconocimientos recibidos por Unicaja Banco en 2011 han sido:

- ▶ Distinción de Avalunión a Unicaja Banco, a través de entrega de placa al Presidente, con motivo de la participación de la Entidad como uno de los *Socios Protectores durante los 25 años de vida de la sociedad*.

- ▶ Premio del Diario Sur *Malagueños del Año, Área de Economía* al Presidente (extensivo a la Entidad).
- ▶ Integrante del Ranking Merco de Principales Entidades Financieras Españolas.

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 Banco, 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, en la solicitud de certificados de eliminación de residuos y también en las medidas adoptadas para reducir el consumo de energía.

En 2011, la Entidad superó con éxito la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma UNE-EN ISO 14001:2004 para las actividades de prestación de servicios corporativos: Unidades de servicios centrales y unidades de negocio centralizado. La prestación de los servicios bancarios, incluyendo operaciones de préstamos, créditos y avales, cartera de efectos, depósito en libretas y cuentas corrientes, planes de pensiones, seguros, valores, operaciones de extranjeros, medios de pago y banca electrónica. La auditoría anual realizada por AENOR, organismo acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), ha resaltado el refuerzo de la formación en materia ambiental, así como la reducción de los costes de impresión derivado de la nueva política de impresión aplicada por la Entidad. De este modo, se acredita el establecimiento en la Entidad, de un eficaz sistema, que permite la correcta gestión de los residuos generados, así como la sistematización del seguimiento de aspectos ambientales, relacionados, entre otros, con el consumo de recursos naturales (papel, cartón, agua, energía) y las molestias en el entorno (ruido).

La Entidad ha puesto a disposición de los empleados un manual del sistema de gestión ambiental, en el cual se incluyen una guía de buenas prácticas, comunicaciones externas e internas relacionadas con aspectos ambientales, la Política Ambiental de la Entidad y los procedimientos de la misma, entre otros. Los principios definidos en el documento de Política Ambiental de Unicaja Banco han sido difundidos, además de entre los empleados de la Entidad, a clientes y a proveedores, solicitándose a éstos últimos la adhesión a una serie de pautas de actuación respetuosas con el Medio Ambiente.

Política Ambiental

Unicaja Banco, consciente de la importancia de preservar el Medio Ambiente, persigue la potenciación de aquellas iniciativas y actuaciones que estén encaminadas a su conservación y protección. La política ambiental se sustenta en los siguientes principios (1.2):

- ▶ Promover la mejora continua en materia de Medio Ambiente, adoptando prácticas sostenibles y contribuyendo a la mejora de la Responsabilidad Social de la Entidad.
- ▶ Desarrollar todas las actividades dentro de un marco global de protección del Medio Ambiente, fomentando el principio de prevención y control de la contaminación, así como un uso eficiente de los recursos naturales y energéticos.
- ▶ Actuar rápida y responsablemente en la corrección de incidentes que puedan suponer un riesgo para la salud, la seguridad o el medio ambiente, informando a las autoridades y a las partes afectadas.
- ▶ Garantizar el cumplimiento de la legislación, reglamentación y disposiciones vigentes en materia de Medio Ambiente que sean de aplicación, así como de otros requisitos que voluntariamente Unicaja Banco suscriba.
- ▶ Promover la implicación y sensibilización ambiental de todo el personal de Unicaja Banco, integrando la variable ambiental en la actividad diaria y en las relaciones con los grupos de interés, potenciando la reutilización y el reciclaje de materiales.
- ▶ Impartir formación a los empleados en materia de Medio Ambiente, atendiendo a su nivel de responsabilidad, proporcionándoles los conocimientos necesarios para la implantación y seguimiento de buenas prácticas medioambientales.
- ▶ Colaborar con los clientes, los proveedores, otras instituciones financieras, las administraciones públicas y con la sociedad, en general, en todo lo que respecta a reducción de riesgos ambientales y promoción del desarrollo sostenible.
- ▶ Incorporar criterios ambientales en la toma de decisiones sobre adjudicaciones de contratos de prestación de servicios.
- ▶ Establecer programas donde se marquen objetivos y metas anuales, suscritos por la Entidad voluntariamente, conducentes a la mejora continua del desempeño ambiental, llevando a cabo auditorias y auto-evaluaciones rigurosas del cumplimiento de la Política Ambiental y emitiendo los informes de seguimiento oportunos.
- ▶ Poner a disposición de todas las partes interesadas la política ambiental.

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)

	2011
Consumo de papel	359.437
Consumo promedio de papel por empleado*	78,6

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

(Unidades)

	2011
Tóner de impresoras	4.555
Tóner de fax	39
Cartuchos in-jet	31
Cintas impresoras, cajeros y sumadoras	10.608
Total	15.233
Unidades por cada 1.000 clientes	7,6

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

	2011
Total	28.704 MWh (103.394 GJ)
Consumo por empleado (kWh/empleado/año)	6.276
Consumo por empleado y hora de trabajo (1.700 horas / año)	1,58 Vatios

Consumo indirecto estimado de energía primaria*. (Gigajulios) (EN3,EN4)

Nuclear	Ciclo Combinado	Fuel/Gas	Eólica	Hidráulica	Térmica no renovable	Solar fotovoltaica	Térmica renovable	Solar térmica	TOTAL
21.955	19.294	16.538	15.844	12.446	12.019	2.878	1.649	771	103.394

*A partir del consumo eléctrico de Unicaja en 2011, utilizando la distribución de energía primaria para generación de energía eléctrica en España en 2011.

**Actuaciones para el ahorro de energía
(EN5, EN6, EN7)**

Domótica: incorporación de sistemas de control a distancia y programación horaria en las nuevas oficinas abiertas y en las reformadas. En 2011 se han instalado 2 nuevos equipos y 52 medidores de consumos en oficinas, llevándose a cabo 349 actualizaciones de equipos.

Iluminación: utilización de lámparas y equipos de iluminación de bajo consumo e incorporación de reactancias electrónicas. Incorporación de tecnología Leds.

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

Las medidas adoptadas han permitido reducir el consumo energético en 2.877 Mwh (estimación), lo que representa un 10% del consumo.

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

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 del Banco.

Consumo de agua (m³)

	2011
Centros de la Red Operativa (estimación)	27.433
Edificios Servicios Centrales (real)	13.465
Total	40.898
Consumo de agua por empleado y día. (m ³)	0,035

Debido a la localización y actividades realizadas solamente se utiliza agua de la red de abastecimiento urbano de las distintas localidades. El agua consumida es de uso sanitario, por lo que no se reutiliza ni recicla (EN9, EN10, EN21, EN25).

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, EN18, EN19, EN20, EN22)

Emisiones indirectas de CO₂ (Tm)

	2011
Desplazamientos de los empleados al centro de trabajo	10.536
Viajes de negocios	1.426
Servicio de valija	6.452
Consumo de electricidad	10.292
Total	29.452
Toneladas de CO ₂ emitidas en los desplazamientos al centro de trabajo por empleado y año	6,44

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 Banco. No obstante, los residuos generados (sistemas de alimentación ininterrumpida, baterías, pilas, lámparas fluorescentes y filtros de equipos de aire acondicionado, etc.) son gestionados.

dos según la normativa vigente, siendo retirados por una empresa autorizada, normalmente durante las operaciones de mantenimiento. En 2011, el número de tubos fluorescentes agotados y sustituidos ha ascendido a 18.176 unidades (17.344 en 2010). Por otro lado, en los centros donde se ubican los Servicios Centrales de la Entidad se han reciclado 72,8 kilogramos de papel, así como 890 fluorescentes y bombillas de bajo consumo.

No se producen emisiones directas de gases de efecto invernadero, debido a la ausencia de combustiones, ni 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 (EN25).

Por otro lado, la naturaleza de la actividad desarrollada por Unicaja Banco y la localización de sus oficinas en núcleos urbanos no causan impactos sobre la biodiversidad, no siendo significativos los residuos peligrosos generados por su volumen y naturaleza (EN23, EN24).

***Actuaciones orientadas a la conservación y protección de la biodiversidad
(EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN30)***

A través de la Obra Social de Unicaja se realiza diversas actuaciones destinadas a la preservación y a la mejora de la biodiversidad, entre las que se encuentran, las siguientes:

- ▶ 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 de una finca en Murtas (Alpujarra granadina), proyectos que se han visto sostenidos en el tiempo mediante el desarrollo de labores de mantenimiento.
- ▶ 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 alejadores.
- ▶ Colaboración con la Reserva Natural Laguna de Fuente Piedra, donde anida cada año una gran colonia de flamencos.
- ▶ Colaboración con la Fundación Doñana 21, cuya actividad 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.

Iniciativas favorecedoras de la reducción del impacto ambiental de las actividades (EN18)

Detección de incendios

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

Climatización

- ▶ Sustitución paulatina de equipos con circuito de gas R-22, en la forma prescrita en el protocolo de Kyoto e incorporación de sistemas de climatización dotados de circuito de gas ecológico tipo R-407-c y R-410-a (EN19).

La mayoría de los edificios singulares de la Entidad están sometidos a un proceso de modernización de sus sistemas de climatización, en los que se está incorporando gas ecológico.

Asimismo, se continúan promoviendo la utilización de los clientes de los servicios de banca electrónica, la notificación de comunicaciones a la clientela mediante el empleo de recursos tecnológicos, el uso de sistemas de videoconferencia por parte de la plantilla para la realización de reuniones, entre otras medidas, sin que se haya cuantificado las reducciones de las emisiones logradas (EN26, EN29)).

Anexo I. Metodología



Anexo I. 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 2009 (Fuente: International Energy Agency -«CO₂ Emissions per kWh from Electricity and Heat Generation». Ed. 2011).

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, 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: 13.465 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: 2,68 m³.

Número de centros operativos: 853.

Consumo total anual en centros operativos: 27.433 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 Banco cuenta con 25 empresas suministradoras de energía eléctrica, si bien Endesa es el proveedor mayoritario, al prestar el 93,0% del servicio de suministro. Endesa ha informado que su suministro ha sido de 26.694 MWh, lo que extrapolado al consumo total da lugar a 28.704 MWh.

Dicha estimación ha sido contrastada a partir de información contable, que refleja un gasto de 4.931.741 euros. Se considera que el 9% del importe del recibo corresponde a conceptos fijos independientes del consumo y el 91% restante al consumo efectivo, y que el precio medio de la energía contratada es de 0,16 euros/kWh. De esta forma, el consumo eléctrico estimado asciende a 28.954 MWh ($4.797.580 \times 0,91 / 0,16$), 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 Banco; 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, 186.574 m²; Servicios Centrales 75.929 m²; Almacenes y archivos, 11.724 m². Se considera que las dos primeras, las zonas de trabajo, ocupan el 42% de la superficie, y los archivos y asimilables, el 58% restante.
- ▶ **Vida media:** 15.000 horas en condiciones ideales, según datos del fabricante. **Se consideran 12.000 horas en condiciones reales de trabajo.**
- ▶ **Horas de funcionamiento:** zonas de trabajo: 8 horas diarias durante 260 días al año, 2.080 horas al año. Archivos, aparcamientos de la red y otros: 4 horas diarias durante el mismo número de días, 1.040 horas al año.
- ▶ **Resultado (tubos gastados al año):** 18.176 unidades.

Anexo II.
Datos más relevantes.
Evolución

Anexo II. Datos más relevantes. Evolución

ECONÓMICO-FINANCIEROS

BALANCE INDIVIDUAL (millones de euros)

	2011 Unicaja Banco	2010 Unicaja
Activo Total	38.820,2	34.412,8
Créditos a la Clientela	26.162,1	23.957,6
Depósitos de la Clientela	26.505,5	25.307,7
Patrimonio Neto	2.600,3	2.529,9
Cartera de Valores	7.396,5	7.391,6

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

	2011 Unicaja Banco	2010 Unicaja
Margen de Intereses	515,5	661,5
Margen Bruto	693,2	877,9
Resultado de las Actividades de Explotación	152,6	172,2
Resultado antes de Impuestos	112,2	146,7
Impuesto sobre Beneficios	11,7	4,3
Resultado del Ejercicio	100,5	142,4
<i>Del cual:</i>		
Reservas	78,5	117,5
Dividendos a cuenta/Dotación Obra Social	22,0	25,0

Metodología: GHG Protocol Corporate Accounting Standard. WBCSD y WRI

			2011 Unicaja Banco	2010 Unicaja
PARTES INTERESADAS				
CLIENTES	Dimensión	Clientes	2.007.082	2.047.653
		Oficinas	857	935
		Cajeros automáticos	953	1.035
		Agentes colaboradores	769	1.458
		Tarjetas expedidas	1.021.387	1.035.740
		Datáfonos y terminales punto de venta	17.941	18.185
		Operaciones servicio de banca electrónica	147.246.292	130.338.402
EMPLEADOS	Red de Distribución	Periodo medio de resolución de reclamaciones (días naturales)	31,6	31,3
		Número de empleados	4.573	4.735
		Empleados estructurales	4.568	4.721
		Distribución plantilla (hombre/mujer) (% s/total)	59,6/40,4	60,2/39,8
	Perfil de la plantilla	Edad media de la plantilla (años)	43,9	43,3
		Absentismo laboral	3,2	3,1
		Jornadas perdidas (% respecto a jornadas teóricas)	192.096	206.744
PROVEEDORES	Formación	Horas de formación	42,0	43,7
		Horas promedio por empleado	1,3	2,0
		Inversión en formación (millones de euros)		
	PROVEEDORES		51,2	54,0
	FACTURACIÓN		146,2	153,2
	SOCIEDAD		55	55
	CONSUMOS			
MEDIO AMBIENTE	Consumos	Energía eléctrica (MWh)	28.704	28.618
		Consumo de energía eléctrica por empleado (kWh)	6.168	6.044
		Agua (m³)	40.898	48.035
		Papel (toneladas)	359,4	394,5
		Consumo de papel por empleado (kg)	78,6	83,6
	Emisiones	Toneladas totales de CO ₂ emitidas (indirectas)	20.940	21.247
		Toneladas de CO ₂ emitidas en el desplazamiento al trabajo por empleado	6,44	2,29

Índice de Indicadores GRI- G3.1



Índice de Indicadores GRI-G3.1

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3.1 (3.12)

	Páginas
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.	9-29-30-37 39-47-53-57 63-75-80-83 86
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1 Nombre de la organización.	29
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	29
2.3 Estructura operativa de la organización.	41
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	29
2.5 Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas.	65
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	29
2.7 Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes).	65
2.8 Dimensiones de la organización informante.	2-43-65
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria (tamaño, estructura y propiedad de la organización).	29
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	84
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
Perfil de la Memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	21
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	59
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	21
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	22
Alcance y cobertura de la Memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	21-53-65
3.6 Cobertura de la memoria (países, filiales, instalaciones arrendadas, etc.).	21
3.7 Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	21
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.	NA1
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.	21
3.10 Descripción del efecto de la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores.	59
3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	29
Índice de contenido GRI	
3.12 Tabla con la localización de los contenidos básicos en la memoria.	101
Verificación	
3.13 Política y prácticas sobre la verificación externa de la memoria. Relación entre la organización informante y el verificador.	21
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	
Gobierno	
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	47
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.	48
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	48
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	48

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3-1

		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).		74
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		52
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.		48
4.8 Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social de la organización.		25
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.		55
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		53-56
Compromisos con iniciativas externas		
4.11 Aplicación del principio o enfoque de precaución establecido en los Principios de Río.		NA2
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		83
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece la organización y grado de implicación.		83
Participación de las partes interesadas		
4.14 Relación de las partes interesadas de la organización.		63
4.15 Procedimiento para la identificación y selección de las partes interesadas de la organización.		63
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de las partes interesadas y frecuencia de participación.		63
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.		53-54-55-56
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.		47
P EC2 Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades de las actividades de la organización debido al cambio climático.		39
P EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		80
P EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		79
Presencia en el mercado		
A EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrolle operaciones significativas.		73
P EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrolle operaciones significativas.		82
P EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		70
Impactos económicos indirectos		
P EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.		37
A EC9 Descripción de los impactos económicos indirectos significativos.		47

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3-1

		Páginas
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Enfoque de gestión ambiental		
Materiales		
P EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.		86
P EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		NA3
Energía		
P EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		87
P EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		87
A EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		87
A EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.		87
A EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		87
Agua		
P EN8 Captación total de agua por fuentes.		88
A EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		88
A EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		88
Biodiversidad		
P EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		89
P EN12 Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.		89
A EN13 Hábitats protegidos o restaurados.		89
A EN14 Estrategias implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		89
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.		89
Emisiones, vertidos y residuos		
P EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		88
P EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		88
A EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		88
P EN19 Emisiones de sustancias reductoras de la capa de ozono, en peso.		88
P EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		88
P EN21 Vertido de aguas residuales, según naturaleza y destino.		88
P EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y gestión de tratamiento.		88
P EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		89
A EN24 Peso de residuos peligrosos transportados o tratados (Convenio de Basilea).		89
A EN25 Recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.		89
Productos y servicios		
P EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción del impacto.		90
P EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus embalajes recuperados al final de su vida útil.		NA4
Cumplimiento normativo		
P EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		NA5

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3-1

		Páginas
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
	Transporte	
P	EN29 Impactos ambientales del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados, así como del transporte de personal.	NA6
General		
A	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	NA7
DIMENSIÓN SOCIAL		
Enfoque de gestión de las prácticas laborales		
Empleo		
P	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	71
P	LA2 Número total de empleados y rotación media, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	71
A	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	80
Relaciones empresa/trabajadores		
P	LA4 Porcentaje de empleados incluidos en convenio colectivo.	74
P	LA5 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.	74
Salud y seguridad en el trabajo		
A	LA6 Porcentaje de empleados representados en comités de seguridad y salud.	76
P	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	77
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.	76
A	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	76
Formación y educación		
P	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	78-79
A	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y desarrollo de las carreras profesionales de los empleados.	79
A	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	79
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.	71
P	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	72-73
P	LA15 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	80
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.	NA8
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.	80-81
A	HR3 Horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de derechos humanos.	76
No discriminación		
P	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	NA9

ÍNDICE DE INDICADORES GRI-G3

	Páginas
DIMENSIÓN SOCIAL	
Libertad de asociación y convenios colectivos	
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.	74
Explotación infantil	
HR6 Actividades con riesgo de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	NA10
Trabajos forzados	
HR7 Operaciones con riesgo de trabajo forzoso o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	NA11
Prácticas de seguridad	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad formado en materia de derechos humanos.	76
Derechos de los indígenas	
HR9 Número de incidentes relacionados con la violación de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA12
Enfoque de gestión de las relaciones con la sociedad	
Comunidad	
SO1 Gestión de los impactos sobre las comunidades afectadas por la actividad.	NA13
Corrupción	
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	58
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	58
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	58
Política Pública	
SO5 Posición en las políticas públicas y actividades de lobbying.	NA14
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	52
Comportamiento de competencia desleal	
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	52
Cumplimiento normativo	
SO8 Valor monetario de sanciones, multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	NA15
Enfoque de gestión de la responsabilidad del producto	
Salud y seguridad del cliente	
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.	66
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.	67
PR3 Información sobre los productos y servicios requeridos según normativa.	67-68
PR4 Número total de incumplimientos de la norma y códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	68
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	68-69
P PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	67-68
A PR7 Número de incidentes por incumplimiento de las normativas sobre marketing y publicidad.	68
Privacidad del cliente	
A PR8 Número de reclamaciones con respecto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.	67
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.	68

Información sobre los enfoques de gestión	Epígrafes	Páginas
Dimensión económico-financiera	Actividades económico-financieras socialmente responsables Política de compras y criterios de selección de proveedores	29-47 80-82
Dimensión ambiental	Enfoque de gestión ambiental	85-90
Dimensión social: prácticas laborales	Enfoque de gestión: Política de Responsabilidad Social en el seno de la política de Recursos Humanos	69
Dimensión social: derechos humanos	Relaciones empresa / trabajadores Política de compras y criterios de selección de proveedores	74-75 80-82
Dimensión social: relaciones con la sociedad	Prevención de prácticas no éticas Enfoque de gestión	57-58 63-64
Dimensión social: responsabilidad del producto	Seguridad y respeto a la intimidad del cliente Publicidad de productos y servicios Satisfacción de los clientes	66-67 67-68 68-69

SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS GRI (resultados sociales)

		Páginas
	Gestión de la RSC	
CSR1	Política de RSC.	53
CSR2	Organización de la RSC.	55
CSR3	Auditorías de RSC.	21
CSR4	Gestión de asuntos sensibles.	58
CSR5	Incumplimiento (normativas, reglamentos...).	58
CSR6	Diálogo con stakeholders.	63
	Desempeño social interno	
INT1	Política de RSC en el seno de la de RR.HH.	69
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo.	71
INT3	Satisfacción de empleados.	75
INT4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	74
INT5	Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.	NA16
INT6	Ratio salarial hombres/ mujeres.	72
INT7	Perfil de empleados.	71
	Desempeño hacia la sociedad	
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo.	46
SOC2	Valor Económico Añadido (EVA).	47
	Proveedores	
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores.	81-82
SUP2	Satisfacción de proveedores.	82
	Banca minorista	
RB1	Aspectos sociales de la política de banca minorista.	29-30
RB2	Perfil de la política de financiación.	30
RB3	Financiación con elevado beneficio social.	39
	Banca de inversión	
IB1	Aspectos sociales y ambientales de la política de banca de inversiones.	37
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.	37
IB3	Transacciones con elevado contenido socio ambiental.	37
	Gestión de activos	
AM1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos.	29
AM2	Activos gestionados con elevado beneficio social.	37
AM3	Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	30-31
	Seguros	
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros.	40
INS2	Perfil de los clientes.	40
INS3	Reclamaciones de clientes.	40
INS4	Seguros con elevado beneficio social.	40

P: Indicador GRI principal.

A: Indicador GRI adicional.

n.a.: no aplica.

SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS GRI (resultados sociales)

		Páginas
Impacto de productos y servicios específicos		
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	30
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	30-52
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	52-67
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.	69-77
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	39-53
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	30-35-37 38-39-40
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	35-37
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	37-39
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	75
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.	39
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	30-31-40
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.	39-52
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	66
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	36
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	29-30
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	36

P: Indicador GRI principal.

A: Indicador GRI adicional.

* La información proporcionada para todos los indicadores es total.

Notas sobre indicadores GRI no aplicables

- NA1: No se incluye al no afectar a la comparabilidad.
- NA2: No se realizan actividades susceptibles de la aplicación del enfoque de precaución establecido en los Principios de Río.
- NA3: No se utilizan ni materias primas que sean residuos procedentes de fuentes externas a Unicaja Banco, ni materiales valorizados.
- NA4: No se producen impactos ambientales en este sentido, ya que no se fabrican ni venden productos físicos.
- NA5: Durante el ejercicio 2011, no se han producido incidencias en relación con el cumplimiento de la normativa ambiental.
- NA6: El impacto ambiental del transporte de productos es poco significativo.
- NA7: No se realiza un desglose de los gastos e inversiones ambientales, ya que carecen de significación para la actividad de Unicaja Banco.
- NA8: La mayor parte de las inversiones se realizan en España, por lo que no requieren incluir una cláusula concreta de protección de derechos humanos.
- NA9: No se han producido incidentes relacionados con la discriminación en el trabajo en la Entidad durante el año 2011.
- NA10-NA11: 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 Banco realiza su actividad.
- NA12: No se han producido incidentes relacionados con la violación de los derechos indígenas, ya que Unicaja Banco se ubica en territorio nacional donde no existen comunidades indígenas.
- NA13: No existen afecciones relacionadas con la gestión de impactos en las comunidades donde opera la Entidad.
- NA14: Unicaja Banco no mantiene una posición ante las políticas públicas ni realiza actividades de lobbying.
- NA15: No se han producido sanciones o multas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
- NA16: No se aplica una remuneración variable vinculada a la sostenibilidad de las operaciones.

Niveles de aplicación de GRI- G3.1

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

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

