

Informe 2007
Responsabilidad Social Corporativa



Informe 2007

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
correspondiente al ejercicio terminado
el 31 de diciembre de 2007

Edita: Caja Cantabria
Diseño y realización: C&C Publicidad
Dep. Legal: SA-254-2008

SALUTACIÓN DEL PRESIDENTE

1. UN COMPROMISO CON CANTABRIA (COMPROMISO Y VALOR)

Datos más significativos del Grupo Caja Cantabria

- 1.1. Caja Cantabria en la economía de la comunidad
- 1.2. Caja Cantabria en el compromiso con los valores sociales.
- 1.3. Los principios del buen gobierno y de la ética financiera

2. LA CAJA EN LA SOCIEDAD

- 2.1. Territorio de futuro
- 2.2. Profesionalidad en vía de expansión
- 2.3. Desarrollo solidario, desarrollo sostenible
- 2.4. La solidaridad, una energía renovable
- 2.5. Cultura, el otro efecto invernadero
- 2.6. Cantabria, como es natural
- 2.7. Educación, impacto de futuro
- 2.8. El deporte, otra forma de disfrutar el territorio
- 2.9. Nuestra herencia, materia de conservación
- 2.10. La experiencia, vital

3. POR TU CUENTA

- 3.1. Para nuestros clientes, una oferta personalizada
 - 3.1.1. La Red de Oficinas de Caja Cantabria
 - 3.1.2. La Red de Cajeros Automáticos
 - 3.1.3. La Banca Electrónica: Altamira Online
 - 3.1.4. La Plataforma de Atención Telefónica: Fonocantabria
 - 3.1.5. El Comercio Electrónico: Servicio Vini
 - 3.1.6. Las Tarjetas de Caja Cantabria
 - 3.1.7. El Monte de Piedad
 - 3.1.8. El Colectivo de inmigrantes extranjeros
 - 3.1.9. Segurcantabria
 - 3.1.10. La Banca Privada
 - 3.1.11. La Cultura de la Calidad
 - 3.1.12. El Servicio de Atención al Cliente

3.2. Una caja para todos los públicos

- 3.2.1. Para la familia
- 3.2.2. Para los empresarios
- 3.2.3. Para los más jóvenes
- 3.2.4. Para los mayores
- 3.2.5. Para los inmigrantes
- 3.2.6. Para las Administraciones Públicas
- 3.2.7. Para las empresas
- 3.2.8. Para las asociaciones
- 3.2.9. Para la universidad

3.3. Una Caja para el desarrollo profesional y personal de sus empleados

- 3.3.1. Selección y perfil. Relación de la empresa con los empleados
- 3.3.2. Comunicación interna
- 3.3.3. Conciliación de trabajo y vida familiar
- 3.3.4. Salud y seguridad
- 3.3.5. Formación y carrera profesional

3.4. Una relación especial con los proveedores

4. POR EL MEDIO AMBIENTE

4.1. Responsabilidad ambiental en la gestión documental

4.2. Programas de educación y divulgación

Salutación del Presidente



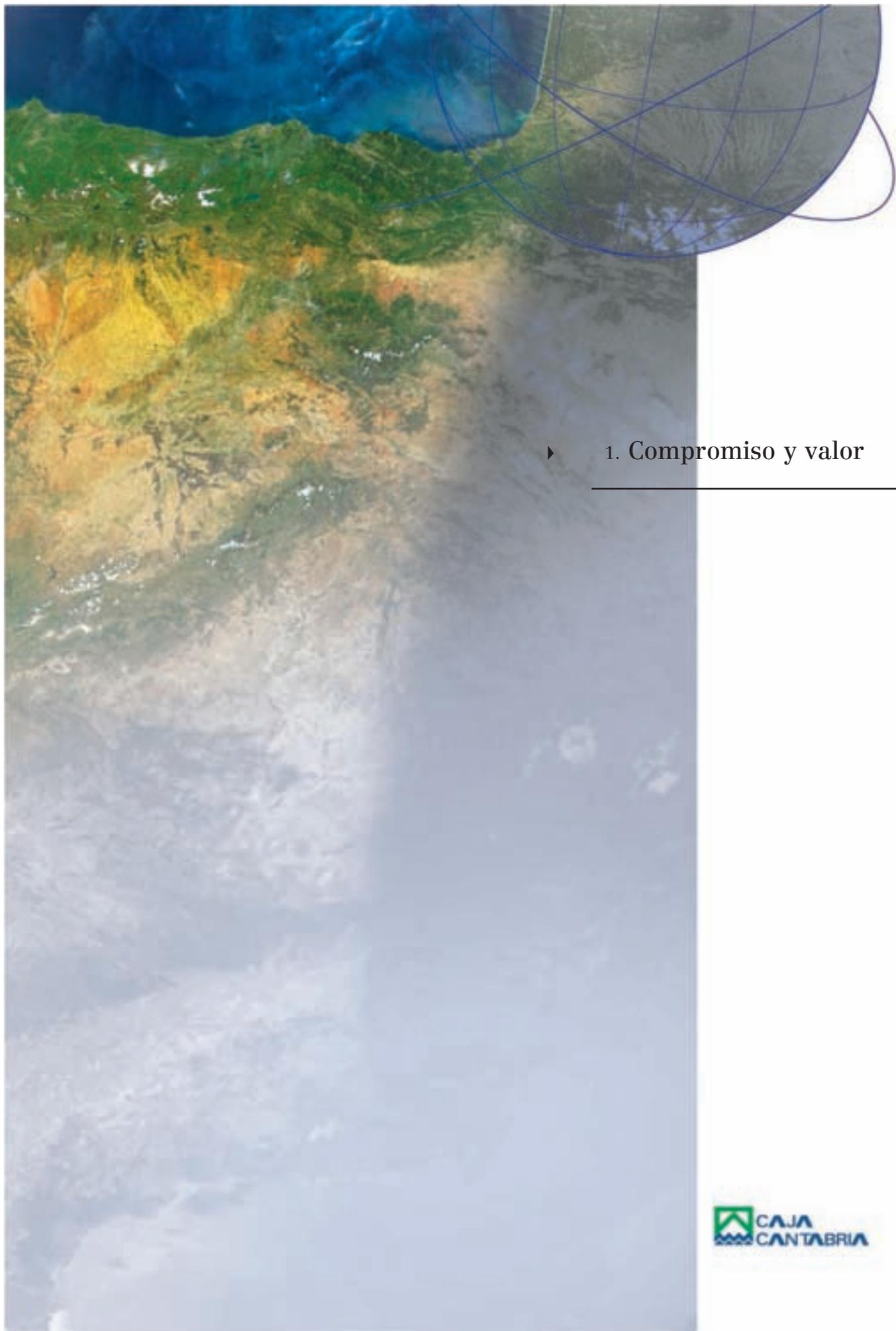
Los datos del balance económico y social de Caja Cantabria que se presentan en esta Memoria relativos al año 2007, confirman una vez más que pese a las dificultades surgidas a partir del comienzo del segundo semestre del pasado ejercicio, nuestra Entidad mantiene los perfiles fundamentales que la identifican: Fortaleza Financiera y Compromiso con el desarrollo de la Sociedad.

Todos los valores de los indicadores que objetivan las variables analizadas en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que presentamos, así lo ratifican. La evolución de la Rentabilidad, el Volumen de Negocio o la Eficiencia de Caja Cantabria, mantienen su positiva trayectoria, de manera que se constituyen en potentes palancas que impulsan la actividad social y cultural que desarrolla nuestra Obra Social.

Por estas razones, el Grupo Caja Cantabria es el principal agente dinamizador del desarrollo socioeconómico regional, al cual contribuye posibilitando la puesta en marcha de múltiples proyectos, tanto de empresas como de particulares, así como de atención a colectivos a los cuales somos especialmente sensibles, como los mayores, los jóvenes y los nuevos residentes, o a la colaboración para la mejora de los niveles del sistema sanitario, el medio ambiente o la cultura.

Todo lo que hasta ahora hemos conseguido debe servirnos a quienes trabajamos en Caja Cantabria, y también a quienes son nuestros clientes o se benefician de nuestra acción social, para pensar en cómo podemos contribuir a hacer nuestra Caja más rentable, más solvente y más eficiente, a que así lo sintamos, y a que impulsemos, cada uno en el ámbito de nuestras responsabilidades, las acciones oportunas para que el futuro sea aún mejor que el presente que hoy presentamos.

Enrique Manuel Ambrosio Orizaola
Presidente de Caja Cantabria



▶ 1. Compromiso y valor

1. Compromiso y valor

DATOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL GRUPO CAJA CANTABRIA

	31 de diciembre		Variación	
	2007	2006	Importe	%
Resultados				
<i>(miles de euros)</i>				
Resultado antes de impuestos	79.305	68.304	11.001	16,1
Resultado consolidado del ejercicio	56.303	43.570	12.733	29,2
Resultado atribuido al grupo	56.280	43.584	12.696	29,1
Rentabilidad				
<i>(%)</i>				
ROA	0,88	0,90		-2,2
ROE	19,75	18,99		4,0
Volumen de negocio				
<i>(miles de euros)</i>				
Activo total	9.703.487	8.284.089	1.419.398	17,1
Depósitos de la clientela	6.695.350	6.059.040	636.310	10,5
Recursos intermediados	9.260.713	8.087.539	1.173.174	14,5
Crédito a la clientela	8.129.968	7.033.457	1.096.511	15,6
Solvencia				
<i>(miles de euros)</i>				
Recursos propios computables	791.867	754.965	36.902	4,9
Calificación de riesgo crediticio ⁽¹⁾				
Largo plazo	A2	A3		
Corto plazo	Prime-1	Prime-1		
Perspectiva	Estable	Estable		
Obligaciones subordinadas	A3	Baa1		
Participaciones preferentes	Baa1	Baa2		
Riesgo de crédito				
<i>(miles de euros)</i>				
Activos deteriorados	74.964	51.634	23.330	45,2
Correcciones de valor por deterioro de activos	163.347	134.497	28.850	21,5
Índices de riesgo				
<i>(%)</i>				
Morosidad	0,91	0,72		26,4
Cobertura	218	261		-16,5
Servicio a clientes				
<i>(Magnitudes de Caja Cantabria)</i>				
Oficinas	172	168	4	2,4
Cajeros automáticos	261	255	6	2,4
Empleados	1.080	1.056	24	2,3

(1) Otorgada por Moody's Investors Service

1. *Compromiso y valor*

1.1. *Caja Cantabria en la economía de la comunidad*

Caja Cantabria aportó el año pasado al Valor Añadido Bruto de la economía de la Comunidad Autónoma de Cantabria casi **190 millones de euros**, lo que supuso el **1,60%** del valor añadido total de la región. La remuneración del factor trabajo supuso una inyección de más de 72 millones de euros, mientras que la contribución de Caja al Estado del Bienestar a través de cotizaciones sociales, impuestos de sociedades y dotación a la obra benéfico-social se elevó a más de **37 millones de euros**.

Mediante una gestión rigurosa del negocio bancario y financiero, la Caja orienta su actividad a la obtención de los resultados necesarios para poder contribuir a la solidez y estabilidad del futuro de la sociedad a la que sirve, en cuyo bienestar y progreso se arraiga su razón de ser.



Los servicios financieros y sociales, el nivel de empleo directo e inducido y la satisfacción de las cargas fiscales correspondientes a su actividad constituyen una herramienta de progreso económico, estabilidad social y mejora de las capacidades tanto públicas como privadas.

A lo largo de 2007, se incorporaron a las bases de datos de Caja Cantabria **15.380** nuevos clientes, por lo cual este impacto socioeconómico derivado en línea recta de nuestro tamaño y capacidad gestora se incrementó destacadamente. Emplear responsablemente los recursos obtenidos es la máxima de funcionamiento de todo el grupo de Caja Cantabria.

1. *Compromiso y valor*

1.2. *Caja Cantabria en el compromiso con los valores sociales*

A esto, además, habría que agregar la permanente vocación social de la institución, expresada en la dotación de 10,1 millones de euros al Fondo de Obra Social, con un crecimiento del 12,2% sobre el ejercicio precedente. Un aumento de la solidaridad real, contante y sonante, que ha de ser registrado como un episodio de continuidad y compromiso con el centenario ideal social que durante más de un siglo ha orientado la trayectoria de Caja Cantabria.

Un ideal que se mostró, por otro lado, en la capacidad de la Obra Social para estar presente por doquier, allí donde se necesita apoyo solidario: en zonas rurales y urbanas; en colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión; en los sectores con problemas específicos de salud, educación o bienestar; en el desarrollo cultural de las diferentes modalidades y estilos, con atención especial a las manifestaciones propias de Cantabria; en la formación para el medio ambiente; en las labores de cohesión dirigidas a las personas mayores; en la colaboración con colectivos sociales y con las administraciones públicas en proyectos solidarios.



La implicación social de Caja Cantabria es tan extensa, que aparece como un protagonista fundamental en el apoyo al progreso cotidiano de la integración, la creatividad, la adaptación y la modernización de nuestra tierra. Caja Cantabria no sólo es omnipresente en su apuesta por la presencia física en todo el territorio real (con su red de oficinas) y virtual (con su banca electrónica y telefónica), sino que también comparece en todos los espacios donde hay necesidades que reclaman una mano amiga para que las soluciones sean, además de exigibles, posibles.

1. *Compromiso y valor*

1.3. *Los principios del buen gobierno y de la ética financiera*

La estructura de gobierno de Caja Cantabria proporciona a toda la organización la garantía de cumplimiento de la responsabilidad social corporativa en relación con los principios de transparencia, buenas prácticas, lealtad institucional, sistemas de control y protección de los valores sociales de la entidad.

En este sentido cabe reseñar que Caja Cantabria se ha adherido formalmente al Pacto Mundial de las Naciones Unidas que propugna el compromiso voluntario de las entidades en temas de responsabilidad social.

El Pacto Mundial es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas que se basa en la implantación de diez principios relacionados con derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción:

DERECHOS HUMANOS

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
- Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de derechos humanos.

TRABAJO

- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso realizado bajo coacción.
- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la educación.

MEDIO AMBIENTE

- Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

La Caja se ha comprometido también a mantener una gestión seria, rigurosa, eficiente y rentable que permita atender adecuadamente los requerimientos sociales.

1. *Compromiso y valor*

De acuerdo con esta filosofía, se articulan los apartados de gobierno corporativo que se definen a continuación:

El gobierno, administración, representación y control de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria corresponden a la **Asamblea General**, el **Consejo de Administración**, la **Comisión Ejecutiva** y la **Comisión de Control**, conforme a las competencias que, en cada caso, se establecen en los Estatutos sociales.

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de la Caja, correspondiéndole, además de estas funciones generales, las funciones derivadas de su Patronato como depositaria de la voluntad fundadora del Establecimiento.

Está constituida por las representaciones de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la Caja.

Los miembros de la Asamblea, que ostentan la denominación de Consejeros Generales, representan los intereses de los depositantes, así como los generales del ámbito de actuación de la Entidad y aquellos otros de carácter social que le son propios.

La **Asamblea General** está compuesta por cien Consejeros Generales, que ostentan las siguientes representaciones, con el número de miembros para cada grupo que también se establece:

Veinticinco representantes del Parlamento de Cantabria.

Veinticinco representantes de las Corporaciones Municipales, en cuyo término la Entidad tenga abierta alguna Oficina.

Veinticinco representantes de los Impositores de la Entidad.

Nueve representantes del Personal de la Entidad.

Dieciséis Consejeros Generales representantes de las Entidades de reconocido prestigio y carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja, que no ostenten la condición de administración pública ni entidad o corporación de derecho público.

El **Consejo de Administración** es el órgano al que corresponde la administración y gestión financiera de la Entidad, así como de su Obra Benéfico Social. El Consejo está integrado por diecisiete Vocales cuyo nombramiento se efectúa por la Asamblea General, a propuesta única de los Consejeros Generales de cada uno de los grupos que la componen: cuatro Vocales representantes del Parlamento de Cantabria, cuatro de las Corporaciones Municipales, cuatro de los Impositores, dos

1. *Compromiso y valor*

de los Empleados de la plantilla de ahorro de la Caja, y tres de las Entidades de carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja, que no ostenten la condición de administración pública ni entidad o corporación de derecho público.

La **Comisión Ejecutiva** es un órgano delegado permanente del Consejo de Administración, cuyos vocales son designados por aquél Órgano para desempeñar sus funciones durante el período de un año, pudiendo ser objeto de reelección. La Comisión Ejecutiva está integrada por ocho miembros del Consejo de Administración: dos representantes del Parlamento de Cantabria, dos de las Corporaciones Municipales, dos de los Impositores, uno de los Empleados y uno de las Entidades de reconocido prestigio en Cantabria, incluyendo entre ellos al Presidente. Asiste a las sesiones, con voz y sin voto, el Director General, que actúa de Secretario.

La **Comisión de Control** es el órgano de gobierno que tiene por objeto velar por que la gestión del Consejo de Administración, de la Comisión Ejecutiva y demás Comisiones Delegadas, se realice de la manera más eficaz, cumpliendo en todo momento los preceptos legales de carácter financiero, de la Obra Social u otros aplicables a las actividades de la Caja, dentro de las directrices generales de actuación aprobadas por la Asamblea General.

La Comisión de Control está integrada por nueve miembros, nombrados por la Asamblea General, a propuesta única de los Consejeros Generales de cada uno de los grupos y de entre los mismos: dos miembros representantes del Parlamento de Cantabria, dos de las Corporaciones Municipales, tres de los Impositores, uno de los empleados de la Entidad de la plantilla de ahorro y uno de las Entidades de carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja.

Puede formar parte, además, de la Comisión de Control, un representante de la Consejería competente del Gobierno de Cantabria, que nombrado de entre personas con capacidad y preparación técnica adecuadas, asistirá a las sesiones de la Comisión de Control, con voz pero sin voto.

De otro lado, entre los órganos de apoyo al Consejo de Administración, existe el **Comité de Auditoría**, bajo la dependencia de dicho órgano, dotado, entre otras, de las facultades relativas a:

Conseguir el buen gobierno de la Organización, debiendo asegurar que los administradores asuman sus responsabilidades cumpliendo razonablemente con las leyes y normas, tanto externas como internas, que se están dirigiendo los negocios éticamente y que se mantienen los controles eficientes frente a conflictos de intereses y fraudes.

1. *Compromiso y valor*

Garantizar que la información refleje razonablemente la situación de la Entidad en cada momento.

Garantizar que el control interno se lleve a cabo en cualquier parte de la Organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones.

Como consecuencia tanto de la modificación operada en los Estatutos, como en virtud de acuerdos adoptados por el Consejo de Administración, la composición actual del Comité de Auditoría resulta ser la siguiente:

- Presidente del Consejo de Administración,
D. Enrique Ambrosio Orizaola, Presidente del Comité.
- Presidente de la Comisión Delegada de Obras Sociales,
D. Francisco J. Rodríguez Argüeso, miembro con derecho a voto.
- Miembro del Consejo de Administración,
D. Francisco Javier Puente González, miembro con derecho a voto.
- Miembro del Consejo de Administración,
D. Rafael de la Sierra González, miembro con derecho a voto.
- Director de Auditoría.
D. Gabino Rodríguez Navamuel. Secretario del Comité. Miembro sin derecho a voto.

También comparecerán, sin formar parte del Comité de Auditoría, los siguientes:

- Presidente de la Comisión de Control,
D. Eduardo Ortiz García.
- Un miembro de la comisión de Control que será elegido con carácter rotativo.
- El Director General de la Entidad.

1. *Compromiso y valor*

En 2005 el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea planteó la necesidad de crear una cultura corporativa de cumplimiento en las entidades de crédito, a través de la incorporación en las estructuras organizativas de dichas entidades de la denominada función de cumplimiento normativo, con el objeto de prevenir y controlar el riesgo de cumplimiento.

A tenor de lo anterior, el Consejo de Administración de Caja Cantabria, en sesión de 13 de diciembre de 2005, acordó la constitución del Comité de **Cumplimiento Normativo**, bajo su dependencia con el carácter de órgano de apoyo y con el objeto de contribuir al mejor ejercicio y la mayor eficacia de las funciones del Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión del riesgo de cumplimiento de la Caja, mediante la aprobación de la política de cumplimiento y al menos evaluando anualmente la eficacia y el alcance de la gestión de Caja Cantabria en relación al riesgo de cumplimiento y cuya responsabilidad principal es la de:

Vigilar el cumplimiento de la normativa legal aplicable entorno a las principales fuentes del riesgo que afectan a distintas líneas de negocio de la Entidad:

Normativa sobre Prevención del Blanqueo de Capitales

Normativa del Mercado de Valores

Buen Gobierno Corporativo

Reglamentos, Normas de Conducta, Códigos Internos y Estándares de autorregulación

Normativa sobre Protección y Tratamiento de Datos de Carácter Personal.

La composición actual del Comité de Cumplimiento Normativo es la siguiente:

- Miembro del Consejo de Administración
D. Luís Santos Clemente Guadilla.
Presidente del Comité.

- Miembro del Consejo de Administración
D. Luís Domínguez Pérez. Vocal con derecho a voto

- Miembro del Consejo de Administración
D. José Miguel Gómez Gómez. Vocal con derecho a voto.

1. *Compromiso y valor*

- Secretario General de la Entidad
D. Alfonso Gutiérrez Rodríguez.
Secretario del Comité

También comparecerá, sin formar parte de él:

- Director de Control y Cumplimiento Normativo
D. José Antonio Fernández Madrazo

Por otro lado, la Ley 26/2003, de 17 de julio, que introdujo importantes medidas de fomento de la transparencia de las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios, estableció en su disposición adicional cuarta una modificación de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros. De acuerdo a ello, y en aplicación de la normativa vigente, Caja Cantabria tiene en funcionamiento una **Comisión de Retribuciones** y una **Comisión de Inversiones**, para velar por la correcta gestión de ambos espacios de actuación dentro de la Entidad y asegurar el cumplimiento de los principios éticos implicados.

El personal de la Entidad que asume la gestión de la Entidad al nivel más elevado es el **Equipo Directivo**, que está integrado por el **Director General**, el **Secretario General** y los **Directores**. El Director General ostenta la superior categoría y jefatura del personal de la Entidad, siendo el medio de relación entre los Órganos de Gobierno y el resto del personal, cuando la Presidencia de la Entidad carezca de funciones ejecutivas.

Incluso cuando la Presidencia revistiera carácter ejecutivo, deberá nombrarse por el Consejo de Administración, a propuesta de su Presidente, un Director General, con las competencias que, en cada caso, se le confieran por el propio Consejo de Administración. En el ejercicio de sus funciones, el Director General actúa bajo la superior autoridad del Consejo de Administración y de su Presidente.



2. La Caja en la sociedad

2. *La Caja en la sociedad*

2.1. *Territorio de futuro*



En los últimos años las instituciones de los países desarrollados vienen manifestando de distintas formas su preocupación por el futuro del territorio natural en que se implantan.

No es esta una preocupación a la que esta Obra Social de Caja Cantabria se haya sumado recientemente. Desde hace ya décadas, la conservación de patrimonio, especies y territorio, la divulgación y formación de menores y mayores en valores medioambientales ha sido una de nuestras acciones preferentes. En 2007, la asunción de los principios de la Responsabilidad Social Corporativa referidos al medio ambiente y la adopción de prácticas e iniciativas que tienen como fin último la sostenibilidad se consolidaron como una referencia transversal desde la gestión de los recursos energéticos en los espacios propios hasta la programación de actividades.

La suma de vocación y experiencia nos impulsa hoy a adherirnos además y a difundir entre los cántabros, nuestros compañeros en este viaje hacia el futuro, al decálogo elaborado por UNESCO con motivo de la declaración de 2008 como Año Internacional del Planeta Tierra.

Lo hacemos conscientes de liderar en la Comunidad una tarea que sabemos será larga y puede que compleja pero en la que el fracaso no es una opción.

Del éxito de nuestro trabajo depende en gran medida el futuro del territorio.

2. *La Caja en la sociedad*

El concepto de territorio comienza a imponerse en los últimos años como una más de las variables clave a la hora de diseñar e implantar acciones de todo tipo, también culturales. Es un concepto del espacio que se desvincula de la visión tradicional asociada en exclusiva a aspectos biológicos o administrativos para definir hoy un espacio de representación común, de comunicación simbólica. Un territorio común.



Así entendemos Cantabria, así nuestra acción por la solidaridad, así por la cultura. Por ello, no es casual que en coincidencia con el primer centenario del edificio que alberga nuestra sede, éste se haya renombrado

para pasar hoy a ser Centro de Acción Social y Cultural Caja Cantabria, un espacio que no sólo acoge, sino que irradia acción.

CASYC es el invernadero en el que nacen los proyectos a implantar, acciones que no van sólo a ejecutarse en su interior. **Acción que se convierte en solidaridad y en cultura para Cantabria.**

La Obra Social asume así desde la responsabilidad de pertenecer a la entidad financiera líder en Cantabria, el compromiso de conocer y aplicar su propio potencial generador de cambio, de desarrollo social.

2. La Caja en la sociedad



Es este un compromiso presente ya en el nuevo nombre, lo integramos en el centro mismo de nuestra razón de ser: la acción por la cultura y la solidaridad de Cantabria.

*Centro de Educación
Ambiental de Polientes.*

La intensificación de la línea de trabajo por la solidaridad en 2007 ha sido de un calado tal que es posible afirmar que se ha configurado **como rasgo distintivo de la Obra Social**. La marcada vocación solidaria se ha manifestado en un incremento de la actividad en materia social, con especial incidencia en los ámbitos de la discapacidad, de la sanidad y de las personas mayores.

2. La Caja en la sociedad

2.2. Profesionalidad en vía de expansión



María Bayo.

Sólo la **gestión profesional es garantía de servicio óptimo**. Esta reflexión, igualmente aplicable a las áreas financieras y sociales de Caja Cantabria, nos llevó en 2007 a iniciar el camino para incrementar la implantación de medidas destinadas a la mejora de la calidad en todas nuestras acciones.

Empezamos por nuestra casa. Así, con la concesión del Certificado AENOR al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la certificación OHSAS 18001/2007 a Caja Cantabria y a su Obra Social, la Entidad de Ahorro cántabra se convirtió en la segunda nacional en obtener este reconocimiento.

En 2007 **actualizamos por igual acciones y conceptos**. Así, nuestro centro de operaciones, sede de la Obra Social con sede en Santander que irradia su actividad hacia toda Cantabria celebró su primer centenario con una puesta al día de su nombre. Con el uso de CASYC, buscamos la mayor operatividad a la hora de utilizar los nuevos canales de comunicación como internet y el sistema sms.

Otro espacio de la Obra Social, el Palacio de Santillana, inició su transformación en lo que será, tras las obras de conservación y recuperación, **un Palacio para todos**. El Centro de Educación Ambiental de Polientes continuó la actualización de unas instalaciones y servicios concebidos para una utilización tan intensiva como abierta a todos los públicos y accesible a todas las capacidades.

La **agilidad en la gestión** de los recursos se ha demostrado a lo largo de los años como una de las características de la Obra Social especialmente valorada cuando se trata de solidaridad. En 2007, estuvimos a



2. La Caja en la sociedad

la altura de la exigencia de los cántabros en esta materia al reorientar de forma inmediata nuestra acción para contribuir en la atención de las necesidades de los damnificados por el terremoto que en agosto afectó a Perú.



El objetivo de **eficacia en la solidaridad** nos impulsa a mantener una política de estrechas alianzas con las instituciones y los colectivos sociales. Esta forma de operar nos permitió ser igualmente eficaces y **transparentes en la concesión de subvenciones a proyectos solidarios** en Cantabria o en la donación de tecnología para la salud, equipamiento puntero para el sistema sanitario.



2. La Caja en la sociedad

Atentos siempre al concepto del territorio, lo estuvimos también a **acercar nuestra actividad a los nuevos espacios** en los que Caja Cantabria mantiene presencia. La respuesta a la medida de esta necesidad fue la itinerancia de una acción firmemente vinculada a los conceptos de territorio y de sostenibilidad, la muestra *Humanos y Osos. Una historia paralela*, que en 2007 se exhibió en Valladolid, León, Palencia y Oviedo.

2.3. Desarrollo solidario, desarrollo sostenible

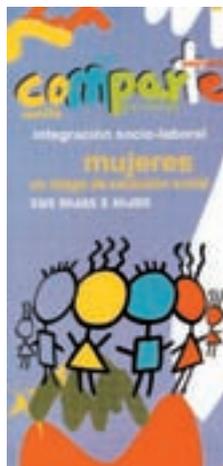


Concierto solidario de
Garma a favor de Cáritas.

Existimos para sostener la solidaridad, difundir la cultura, potenciar la calidad de vida de los mayores y proteger el medio natural.

Las personas afectadas por discapacidad, los usuarios y trabajadores de la sanidad y el amplio colectivo de personas mayores han sido los destinatarios preferentes de nuestra solidaridad en acción.

Los criterios de **eficacia y transparencia** presentes de forma transversal en la gestión de Caja Cantabria guían, igualmente, nuestro compromiso solidario.



2. La Caja en la sociedad

Convencidos de que el futuro es un territorio a compartir, apoyamos la integración de quienes llegan a España para construir aquí el suyo. Así, potenciamos y actualizamos los contenidos del *Programa Comparte* que permite la formación para el empleo a mujeres inmigrantes con menores a su cargo.

Para que ninguna tierra se quede sin su derecho al futuro, hicimos posible la construcción de escuelas para niñas en zonas rurales de Burkina Faso, en un proyecto con un inmenso potencial transformador que es posible con la colaboración y experiencia de UNICEF.



2.4. La solidaridad, una energía renovable

La solidaridad es la más potente de las energías. En 2007, a través de la Obra Social de Caja Cantabria, impulsó el cambio en la calidad de vida de miles de personas.

Para transformar energía en futuro diseñamos un epígrafe, *Proyectos de Innovación Social* que durante este ejercicio estuvo centrado en la incorporación de tecnología pionera en el ámbito sanitario.



2. La Caja en la sociedad

Los clientes de Caja Cantabria hicieron posible que en 2007 la Obra Social destinara una parte significativa de su presupuesto a apoyar el equipamiento tecnológico de los centros sanitarios de la Comunidad. Esta aportación convirtió al Hospital Universitario Marqués de Valdecilla en uno de los primeros en contar con un sistema de diagnóstico de deficiencias auditivas en recién nacidos y en uno de los primeros también en disponer de un ecógrafo de última generación en el Servicio de Radiodiagnóstico. Los Hospitales de Sierrallana, Reinosa y Laredo incorporaron además tres ecocardiógrafos. Igualmente, los Servicios de Atención Primaria de Potes y Reinosa han recibido la donación de equipo tecnológico preciso para el seguimiento del embarazo.



Donar sangre es donar vida. Así, con el objetivo de que cualquiera, independientemente de su lugar de residencia, pueda participar de este acto solidario, hicimos posible que circule por Cantabria una unidad móvil de última generación destinada a facilitar la donación ciudadana de sangre. Contribuimos de este modo a la importante labor que realizan el Banco de Sangre y Tejidos de Cantabria y la Asociación Hermandad de Donantes de Sangre de Cantabria.

En el marco del proyecto que compartimos con UNICEF, *Con Otros Ojos*, destinado a hacer más liviana la estancia de los menores hospitalizados, donamos al Hospital de Laredo equipamiento informático, ordenadores con conexión a Internet, algunos de ellos también portátiles a disposición de quienes no pueden abandonar la cama, así como consolas y videojuegos.



2. La Caja en la sociedad

Apoyamos innovadores **Proyectos Sociales** entre los que destaca la **investigación sobre el deterioro cognitivo y su derivación en Alzheimer**, realizado en colaboración con el Hospital Universitario Marqués de Valdecilla y con la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Cantabria.

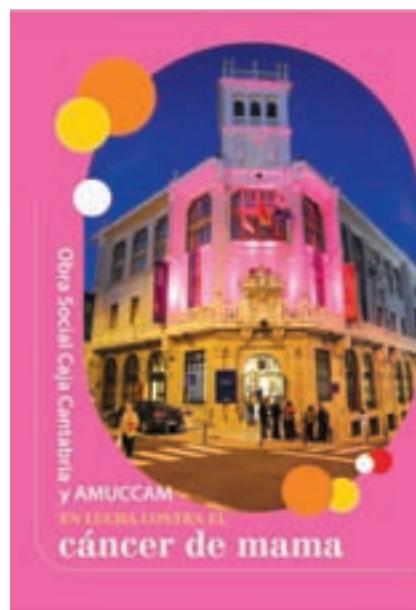


Por un día, CASYC se convirtió en el símbolo de la lucha contra el **cáncer** de mama. El Centro de Acción Social y Cultural de Caja Cantabria en Santander conmemoró muy especialmente el Día Internacional de lucha contra esta enfermedad, no sólo acogiendo una muestra fotográfica con este contenido sino transformando su fachada en una llamada de atención teñida del color identificativo de la jornada, el rosa.

Globalizamos la solidaridad con la creación de un apartado específico para la **Cooperación al Desarrollo** que en 2007 se destinó íntegramente a apoyar los programas desarrollados en Perú por UNICEF, Médicos Sin Fronteras y Cáritas.

Una vez más, la decidida colaboración en esta área se vio reconocida por instituciones como UNICEF con la concesión del premio a la entidad colaboradora entregado en Madrid por la Infanta Doña Margarita y el concedido por el Grupo de Comunicación La Actualidad Económica por el proyecto "Formación de Inmigrantes para el Cuidado Geriátrico".

Nuestra energía impulsó 178 los proyectos de carácter social, desde los ejecutados por nuestros compañeros de viaje, asociaciones, ONG'S y entidades sin ánimo de lucro a través de la **Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Desarrollo Solidario**, a los ejecutados en **colaboración con ayuntamientos y corporaciones locales**, y los que se denominan como **Proyectos de Innovación Social**, entre los que destacan de manera especial las acciones y dotación llevadas a cabo en el campo de la Sanidad.



2. La Caja en la sociedad

Todo ello supuso en este ejercicio una aportación de **1.650.000 euros** que hizo posible en 2007 el trabajo por la solidaridad de colectivos como la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer, Cáritas, Cocina Económica, Cruz Roja Española, Cantabria Acoge, Asociación Cántabra Anti-Sida, Amat, Ascasam, Acat, Un Hijo Más, Banco de Alimentos, Fundación Síndrome de Down, Amica, Asociación de Afásicos, Aspace, Proyecto Hombre, Asociación Cántabra de Lucha Contra el Paro, Cantabria por el Sáhara, Asociación de Lucha contra la Anorexia y la Bulimia, Fundación Obra San Martín, Asociación de Sordos, Fundación Tutelar de Cantabria, Amuccam, Coorcopar y Cocemfe, entre otros.

UNIDOS POR UNA GRAN OBRA

EN APOYO A LAS MUJERES

Todavía hay quien piensa que una caja es menos que un banco. Nosotros sabemos que no, porque nuestros servicios son tan eficaces y completos como los de cualquier otro. Y además, con nuestros beneficios, ayudamos a muchas mujeres a desarrollar su potencial, a través de los programas de nuestra Obra Social.

TÚ PINTAS MUCHO

OBRA SOCIAL

CAJA CANTABRIA
OBRA SOCIAL
www.cajacantabria.com

2. *La Caja en la sociedad*



2.5. *Cultura, el otro efecto invernadero*

Gestionar el futuro es gestionar los recursos que lo hacen posible. Así, en 2007 iniciamos un replanteamiento de nuestra gestión en materia cultural hacia una posición que prima la concepción de la acción cultural como proyecto de futuro diseñado en y para un territorio frente a la programación de eventos culturales. Este enfoque dota de especial sentido el trabajo que realizamos junto a los **Creadores de Cantabria** y se ha materializado en forma de impulso a las creaciones en ámbitos que atraviesan un momento de especial vitalidad en Cantabria como la producción de cortometrajes.

Igualmente, nuestro apoyo a la creación cántabra se abrió a áreas nuevas como el diseño gráfico en un proyecto que nos convirtió **en nexo de unión entre conceptos de solidaridad y cultura** a través del proyecto Tú Encajas.



2. *La Caja en la sociedad*

Más de 200.000 personas participaron de nuestra Programación Cultural que llegó en 2007 a 35.000 niños y jóvenes y tuvo presencia en 70 localidades de Cantabria. Realizamos en este campo un trabajo intenso para descentralizar las propuestas y acercar la cultura allí donde los futuros espectadores la esperan. **Nos apoyamos para ello en proyectos concebidos como herramienta didáctica** que han recibido una excelente acogida entre la comunidad docente sin cuyo respaldo no hubieran sido posibles.



Pusimos en marcha además potentes apuestas por la innovación en materia de talleres para niños y jóvenes. Ello nos permitió, con la colaboración del Ayuntamiento de Santander, acercar a este público, de forma extremadamente amena, manifestaciones culturales a las que habitualmente es poco próximo, como es el caso de la arqueología.

Nuestra orientación hacia los nuevos públicos fue patente en todas las áreas de actividad. Así, la Tribuna Literaria estableció un estrecho lazo con los recién creados en 2007 Clubes de Lectura de Caja Cantabria que permitieron la relación entre los jóvenes lectores y escritores como Tom Standage o Elia Barceló. La actualidad literaria encontró su espacio con la presentación a cargo de Javier Marías de su último libro en un acto que reunió a centenares de lectores en CASYC entorno a la figura del autor.

2. La Caja en la sociedad



Marta Rivera.



Lourdes Ortiz.



José María Guelbenzu.

Nombres de primer orden en el arte nacional e internacional y de origen vinculado a la Comunidad como Eduardo Gruber, Carmen Anzano y Martín Carral, Juan Navarro Baldeweg o Jorge Rojo se contaron en 2007 entre los protagonistas de nuestra oferta en materia de artes plásticas. En este epígrafe y de nuevo en estrecha colaboración con el Museo Municipal de Bellas Artes de Santander, pusimos en marcha una nueva edición de El Puente de la Visión 2007, una propuesta que reunió a nueve artistas y cerca de un centenar de piezas, en cuatro sedes, entre ellas CASYC y el Palacio de Caja Cantabria en Santillana.

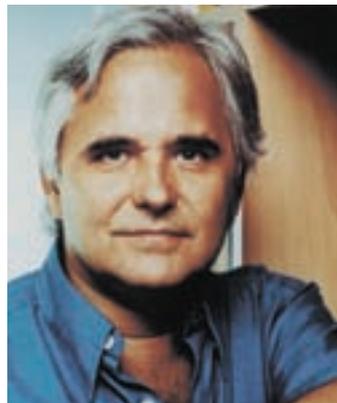
Otros géneros artísticos como la música encontraron en CASYC un espacio de referencia en el que un grupo de prestigio como Marlango inició su gira nacional y una vocalista de la talla de Anne Hampton Callaway ofreció uno de sus escasos conciertos en España. Una reunión singular de artistas en torno al mítico grupo Rebeldes, que actuó excepcionalmente en este mismo escenario del CASYC con Jaime Urrutia de Gabinete Caligari, Javier Ojeda, de Danza Invisible y Coque Malla de Ronaldos, fue el contraste a la presencia de nombres que, con carácter de revelación, actuaron en este espacio, como Quique González, La Shica o The Gift.



Javier Mariás.



Elia Barceló.



Juan Cruz.

2. La Caja en la sociedad

Los nombres cántabros de nuevo encontraron su casa en la nuestra. Por el apartado musical de Creadores de Cantabria pasaron entre otros Marcos Bárcena, Cuatro de Copas, el mítico grupo Ibio, Garma y los participantes en el Concurso de la Canción Popular de Cantabria.

Celebramos la conversión del Centro Cultural en Centro de Acción Social y Cultural de Caja Cantabria, **CASYC**, un **invernadero de proyectos con sede en Santander** y que **irradia su acción a toda la Comunidad**, con el intenso y exigente programa especial dedicado a conmemorar el centenario de su inauguración.



Por esta Programación especial que cerró un multitudinario concierto de la Orquesta Sinfónica Estatal Rusa junto a 200 coralistas en la Plaza Porticada de Santander ante más de 7.000 personas, pasaron algunos de los nombres míticos de la música como John Cale, John Mayall o María Bayo.



2. La Caja en la sociedad

2.6. Cantabria, como es natural

Desarrollar nuevos conocimientos, promover estrategias que reduzcan el impacto de los peligros naturales y conseguir **que el desarrollo sostenible satisfaga las necesidades actuales de nuestra sociedad mundial en expansión**, así como de las generaciones futuras, son algunos de nuestros compromisos con el medio natural. Compromisos hoy renovados por la adhesión de la Obra Social a la declaración por UNESCO de 2008 como Año Internacional de la Tierra.

La promoción de la conciencia sobre la estructura, evolución, belleza y diversidad del sistema terrestre y sus culturas humanas y de la necesidad de conservación es un trabajo que la Obra Social desarrolla en estrecho contacto con los garantes de nuestro futuro, los jóvenes.



(Fotografía J. M. Reyero).

En 2007, más de 2.200 jóvenes y 60 centros escolares con sus profesores participaron en las actividades semanales en el Programa Escolar de Polientes. Esta cifra junto con los 737 niños y niñas participantes en las tradicionales Colonias de Verano, los talleres de educación ambiental para adultos y los miles de personas que visitaron en distintas ciudades españolas la muestra *Humanos y Osos*, da idea de la singular sensibilidad existente en Cantabria en materia medioambiental. **Una sensibilidad que es fruto de un trabajo de décadas. Nuestro trabajo.**

En 2007 potenciamos este área con el desarrollo de un **Programa de sensibilización en defensa del Oso Pardo Cantábrico**, a través de cursos, conferencias y la exposición *Humanos y Osos. Una historia paralela* organizada junto a la Fundación Oso Pardo. Este esfuerzo recibió uno de los premios que otorga anualmente el Grupo Vocento a la **Mejor Obra Social en materia de Medio Ambiente.**

2. La Caja en la sociedad

2.7. Educación, impacto de futuro



En 2007, Caja Cantabria a través de esta Obra Social fue la institución que con mayor fuerza apostó por el futuro de la educación al convertirse en la entidad que aportó un mayor respaldo a las Becas Erasmus de la Universidad de Cantabria, a las que destinamos 200.000 euros. La entidad de ahorro participó también con 75.000 euros en las actividades de las diferentes Aulas de Extensión Universitaria de la institución académica.



Además, Caja Cantabria colaboró igualmente en las actividades que integran el programa de Artes Escénicas de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, de las que fueron partícipes unos 3.600 espectadores.

2. La Caja en la sociedad



Potenciamos el pasado año una de nuestras áreas de atención preferente, la destinada a la formación de nuevos públicos. A través de proyectos didácticos como *Los Viajes de Corchea y Cole al Teatro*, permitimos que miles de jóvenes y niños de toda Cantabria dispusieran de las herramientas para formarse en el disfrute de la cultura como una forma más de educación.



Además, cerca de 300 niños de cero a 3 años, algunos con especiales condiciones psicosociales, recibieron en la Escuela de Educación Infantil Niño Jesús de Caja Cantabria en Cazoña la atención y la educación que sentará las bases de su formación futura. De nuevo en 2007, un total de 50 niños se beneficiaron de las becas que anualmente concede la Obra Social con el objetivo de fomentar la integración en la Escuela de Menores con Especiales Dificultades Socioeconómicas. A ello destinamos un importe total de 100.000 euros.

2. *La Caja en la sociedad*

2.8. *El deporte, otra forma de disfrutar el territorio*



Conservar nuestro deporte es conservar nuestra identidad. Así en 2007, desde la Obra Social de Caja Cantabria renovamos nuestro apoyo permanente a las Federaciones y Escuelas Deportivas de Cantabria y especialmente a aquellas que trabajan por la práctica de los deportes autóctonos como el remo y los bolos.

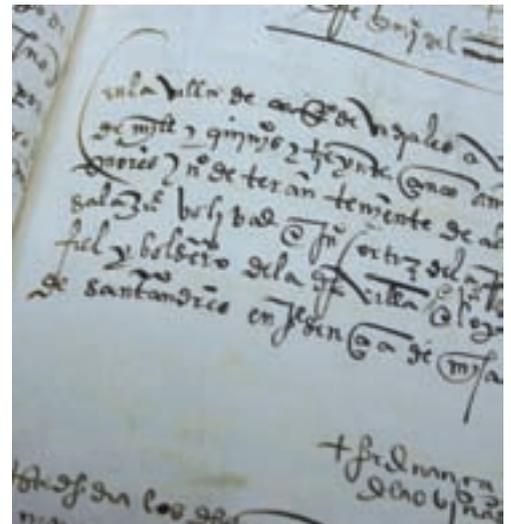
Que los deportistas cántabros aspiren a lo más alto es el objetivo con el que un año más aportamos nuestro impulso a las Becas ADO para el Apoyo al Deporte Olímpico Cántabro. Así, Juan Laínz Abaitúa jugador internacional absoluto y subcampeón de Europa de Hockey Hierba, recibió una de las Becas que concedemos anualmente para **permitir la formación de deportistas cántabros aspirantes a participar en los Juegos Olímpicos de Pekín.**

2. La Caja en la sociedad

2.9. Nuestra herencia, materia de conservación

Proteger y conservar para transmitir al futuro el patrimonio histórico, natural y artístico es una de las líneas de acción en las que la Obra Social de Caja Cantabria ha profundizado más en 2007. Así, iniciamos la restauración del Palacio que la entidad posee en Santillana del Mar.

Las obras suponen la recuperación de uno de los edificios más emblemáticos de la villa que se pondrán a disposición del público en 2009 y que alberga hoy la mayor parte de los fondos antiguos de la colección de arte.



Se trabaja además en los conjuntos artísticos y la parte más valiosa de los fondos bibliográficos, categoría significativa del patrimonio cultural común.

2. *La Caja en la sociedad*



2.10. *La experiencia, vital*

La edad es experiencia. La nuestra sirvió para acercarnos a uno de los colectivos destinatarios de la atención preferente de la Obra Social de Caja Cantabria, el colectivo de mayores. Así en 2007, el programa *Experiencia*, inicialmente concebido para la dinamización de los nueve Clubes Sociales de Caja Cantabria, amplió sus horizontes para alcanzar al 75% de la población mayor de Cantabria.

Extendimos nuestras propuestas a espacios en los que no contamos con centros propios. Actividades de formación, de mantenimiento, de salud y ocio llegaron en 2007 a quienes aún no disfrutaban de ellas. Igualmente hicimos extensiva la invitación para participar en los Encuentros de Mayores, a los que se sumaron 1.500 personas y cuyo contenido cultural potenciamos con la inclusión de un concierto de música clásica a cargo de una orquesta sinfónica.



2. La Caja en la sociedad

La inclusión de nuevos destinos de contenido lúdico y formativo a la oferta de viajes para mayores programada dentro de este epígrafe, así como la suma de proyectos de contenido innovador, como los talleres de tratamiento psicocorporal del dolor, completaron una apuesta reforzada para este colectivo, que se diseñó teniendo en cuenta objetivos como su incorporación al uso cotidiano de las tecnologías de la comunicación y la realización de actividades de carácter intergeneracional que faciliten la creación de **tiempos y espacios para la convivencia**.

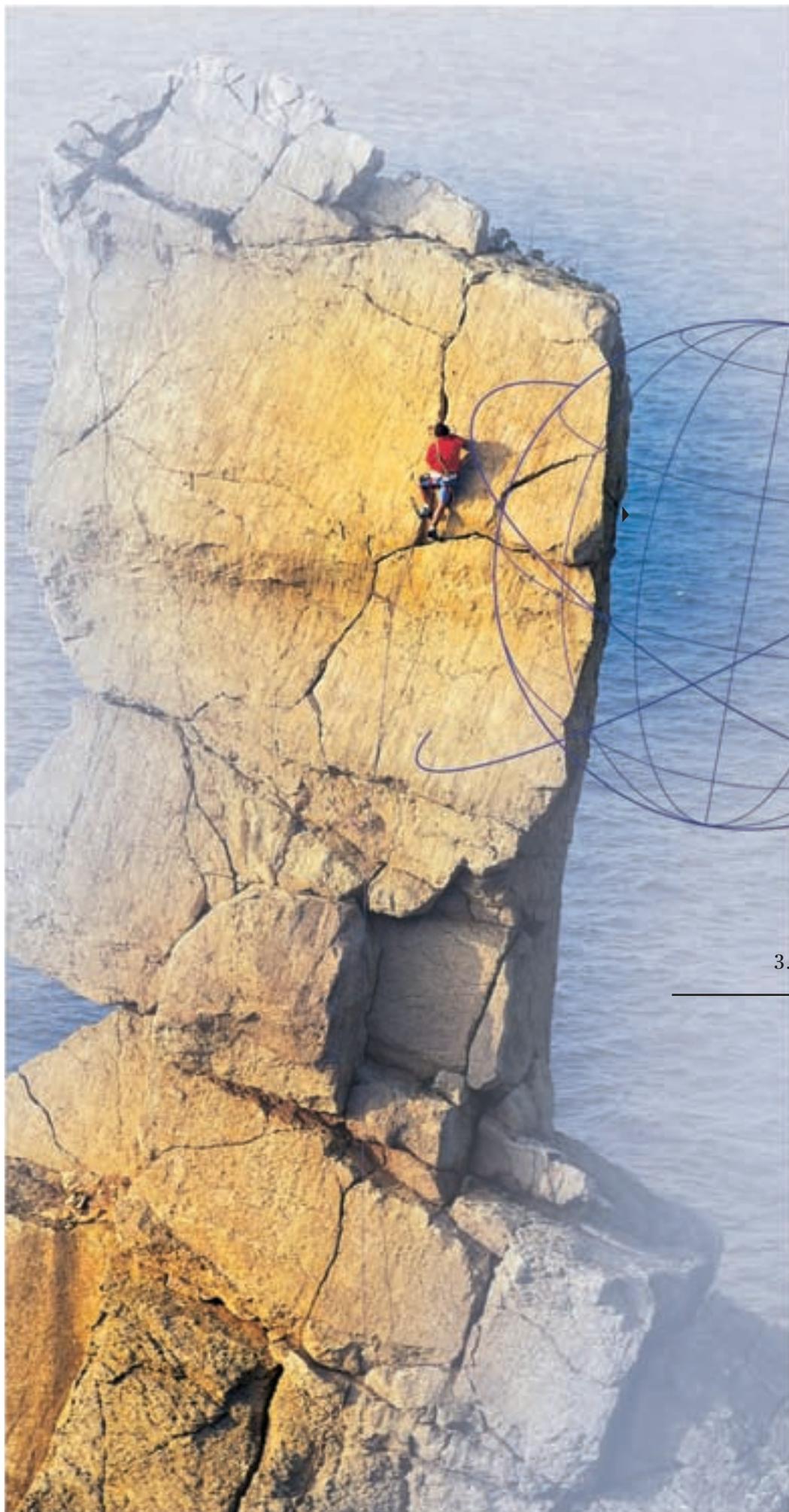
UNIDOS POR UNA GRAN OBRA

CON NUESTROS MAYORES

Cada vez que operas con Caja Cantabria es como si estuvieras en acción. Porque al beneficiario estás ayudando a mejorar la vida de muchas personas. Por ejemplo, a través de los programas de asistencia para mayores de nuestra Obra Social.

OBRA SOCIAL **TÚ PINTAS MUCHO**

CAJA CANTABRIA
OBRA SOCIAL
www.cajacantabria.com



3. Por tu cuenta

3. *Por tu cuenta*

3.1. *Para nuestros clientes, una oferta personalizada*

Clientes	460.400
Empresarios y Autónomos	42.100
Sociedades	14.200
Sector público	800
Asociaciones	13.400
Niños	34.900
Jóvenes	39.900
Ocupados	205.800
Jubilados	109.300

Durante el año 2007 se han incorporado a las bases de datos de Caja Cantabria 15.380 nuevos clientes.

La Caja pone a disposición de los clientes y del público en general una red de 172 Centros, 261 Cajeros Automáticos, 95 Actualizadores de libretas y una potente plataforma de atención telefónica y banca electrónica. Toda esta infraestructura permite ofrecer con rentabilidad y eficiencia servicios financieros innovadores, sostenibles y de calidad a todos los colectivos, lo que nos permite seguir reinvertiendo en multitud de iniciativas sociales y culturales que llegan a la sociedad y al entorno natural que nos acoge.

La Agencia de calificación de Riesgo Crediticio Moody's Investors Service Limited, conocida internacionalmente en el mundo financiero, tiene concedida a Caja Cantabria la máxima calificación a Corto Plazo P1 de Moodys y A2 de Largo Plazo, esto permite a nuestra Entidad acudir a mercados especializados para captar fondos que posteriormente son invertidos en actividades productivas o necesidades de inversión de nuestros clientes.

3.1.1. La Red de Oficinas de Caja Cantabria.

Caja Cantabria ha configurado un modelo de distribución multicanal en el que la oficina tradicional se mantiene como instrumento básico de la relación con los clientes. El compromiso que La Caja tiene con todos ellos hace que incorpore valores como la ética, la transparencia y la responsabilidad para gestionar sus activos. Nuestros clientes y en general la sociedad, así lo saben reconocer y consideran a Caja Cantabria como la entidad financiera líder en nuestra Comunidad. Un proyecto de avan-

3. Por tu cuenta

ce continuo, un constante perfeccionamiento de nuestro modelo y el esfuerzo anual por presentar una información veraz, son los puntos fuertes de nuestra gestión de cara a todos nuestros clientes.

Las nuevas tecnologías de comunicación, junto a las Oficinas, facilitan las relaciones con los clientes, poniendo a su disposición un amplio abanico de alternativas como son la banca por Internet o telefónica, los cajeros, tarjetas, etc., que inciden en la prestación de un servicio de mayor calidad y más accesible y próximo al cliente. Esto permite disponer mejor del tiempo, haciendo innecesarios, en muchos casos, los desplazamientos y la sujeción a los horarios de apertura de oficinas.

Usuarios Clientes

Canales	2007	2006	Variación
Oficinas	320.112	318.601	0,47%
Cajeros Red CASYC	171.198	167.060	2,48%
Internet (Altamira Online)	50.900	42.327	20,25%
Fonocantabria	10.869	11.687	-7,00%
Comercios (propios y ajenos)	173.191	167.345	3,49%
Cajeros de Otras Redes	64.949	63.485	2,31%

La red tradicional de **Oficinas** sigue siendo el pilar fundamental de proximidad física con los clientes, lo que nos ha llevado a incrementar nuestra presencia a lo largo del tiempo. El fruto de esta estrategia de expansión se ha dado tanto en el mercado regional como en el nacional, porque creemos que la oficina continúa siendo un instrumento básico para la relación con el cliente. Con el objetivo de seguir incrementando esta red presencial, al 31 de diciembre de 2007, Caja Cantabria terminó con 147 oficinas operativas en nuestra Región, 44 de ellas prestaban servicio a municipios con menos de 3.000 habitantes en los que el esfuerzo por estar presentes es cada vez mayor, y 9 en municipios donde somos la única entidad que presta servicios financieros.

Evolución del número de oficinas 2007 2006 2005 2004 2003



3. Por tu cuenta

Oficinas en Cantabria	147	146	145	146	144
Oficinas fuera de Cantabria	25	22	17	15	8
Total Oficinas	172	168	162	161	152

Ayuntamientos de Cantabria (*)	Nº Oficinas	%
Más de 100.000 habitantes	46	31,29
Entre 50.000 - 100.000 habitantes	11	7,48
Entre 10.000 - 50.000 habitantes	25	17,01
Entre 3.000 - 10.000 habitantes	21	14,29
Entre 1.000 - 3.000 habitantes	39	26,53
Menos de 1.000 habitantes	5	3,40
Total Cantabria	147	100,00

(*) Población 2006

El 82% del negocio de la Caja se concentra en municipios con poblaciones iguales o superiores a 5.000 habitantes. El negocio en nuestra Entidad se distribuye de la forma siguiente:

Distribución del negocio de la Caja en Cantabria	%
Poblaciones < 5.000 habitantes	18,00
Poblaciones entre 5.000 y 10.000 habitantes	8,00
Poblaciones entre 10.000 y 50.000 habitantes	21,00
Poblaciones > 50.000 habitantes	53,00

Dado que nuestra Comunidad Autónoma es pequeña y mantenemos una cuota de mercado importante en ella, la expansión de nuestra Entidad se ha convertido en una prioridad estratégica. Hasta ahora la apertura de nuevas oficinas ha tenido su foco principal en la provincia de Madrid, pero no se han dejado en el olvido otros municipios ubicados a lo largo de toda nuestra geografía española, en los que se ha estudiado de forma pormenorizada el éxito que podía tener en ellos la implantación del modelo de Caja Cantabria. La Caja lo ha entendido así, y en los últimos años ha volcado todos sus esfuerzos en fortalecer la Red de Expansión.



3. *Por tu cuenta*

CC. AA.	Red de Oficinas fuera de Cantabria	2007
Madrid	Madrid (6), Alcobendas, Fuenlabrada, Leganés, Móstoles, Parla, Pinto, Rivas-Vaciamadrid, San Sebastián de los Reyes y Valdemoro.	15
Cataluña	Barcelona, Terrassa y L'Hospitalet de Llobregat	3
Castilla y León	Burgos, Palencia y Valladolid	3
País Vasco	Bilbao y Barakaldo	2
Aragón	Zaragoza	1
Asturias	Oviedo	1
Total Oficinas		25

Durante el año 2007 Caja Cantabria ha continuado desarrollando la nueva imagen que pretende dar a todos sus centros de negocio. El Proyecto de Imagen Corporativa en las Oficinas (P.I.C.O.) pretende dotar a todos nuestros centros de una perspectiva mucho más moderna y estética, en la que el ahorro de energía, la eliminación de barreras arquitectónicas y, principalmente, la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes, son respuestas claras de la Entidad al compromiso con el desarrollo sostenible. Durante este último ejercicio, doce oficinas se adaptaron a la nueva imagen: en Santander (Urbana-4, Urbana-5, Urbana-8, Urbana-10 y Urbana-11); en Torrelavega (Urbana-1 y Urbana-5); así como los centros sitios en Solares, Unquera, El Astillero (Urbana-1), Laredo (Urbana-1) y Maliaño (Urbana-1).

También fueron adaptadas a esta nueva imagen las cuatro oficinas abiertas durante el año 2007, es decir: Nueva Montaña (Santander), Valdemoro, Palencia y Madrid-Vallecas.

En definitiva, tanto la funcionalidad, como la accesibilidad de todos nuestros centros, siguen siendo los temas prioritarios para Caja Cantabria.

3.1.2. La Red de Cajeros Automáticos.

Caja Cantabria pone toda su tecnología al servicio de los clientes a través de la **Red Automática 24 Horas**. Durante los últimos años los dispositivos de autoservicio se han venido potenciando para actuar como complemento de la sucursal tradicional. El continuo incremento en el número y la amplia variedad de ellos ha hecho aumentar y mejorar sus prestaciones. Desde la gestión recaudatoria de impuestos y tasas de Corporaciones Locales y Entes Públicos de nuestro ámbito de actuación, hasta la venta anticipada de entradas de determinados recintos de espectáculos, cine, teatro, actuaciones de la Obra Social, Palacio de Festivales, Festival Internacional de Santander, etc.; hace que nuestra Red siga experimentando una creciente ampliación cada año, a la vez que se sigue mejorando a favor del cliente en su manejabilidad, permitiendo realizar un mayor número de utilidades y funcionalidades.

3. Por tu cuenta

La cifra de cajeros al cierre de 2007 alcanza las 261 unidades, es decir, 6 más que el año anterior. A pesar de ello, las conductas del público en general se inclinan por utilizar, cada vez en mayor grado, otros canales alternativos para disposición de dinero en efectivo, como pueden ser: TPVs., para comprar en comercios; Banca electrónica, para la adquisición de entradas en espectáculos, etc.; con lo que el movimiento de dinero a través de cajeros alcanza cada vez menor trascendencia si se compara con crecimientos de años anteriores.

Indicadores tecnológicos	2007	2006	Variación
Ordenadores por empleado	1,5	1,5	0,00%
Cajeros automáticos	261	255	2,35%
Actualizadores de libretas	95	95	0,00%
Operaciones realizadas en cajeros y actualizadores	26.289.000	23.259.000	13,03%
Operaciones realizadas en datáfonos propios	14.098.000	10.788.000	30,68%
Transacciones/año	101.859.000	94.821.000	7,42%
Transacciones por internet	21.732.000	17.764.000	22,34%
% empleados con conexión a internet/Correo Electrónico	100%	100%	

Además de las Oficinas y los Cajeros Automáticos, de forma complementaria, Caja Cantabria pone a disposición del público en general otros canales alternativos de distribución, permitiendo desarrollar nuevas formas de relación y de negocio, con el fin de que se puedan realizar operaciones fuera del horario de atención al público y los clientes se sientan satisfechos, dándoles un servicio amplio, próximo y de calidad. Para ello dispone de nuevos soportes técnicos que permiten mejorar la comunicación entre las personas, convirtiéndose en herramientas que los clientes utilizan cada vez con más asiduidad. El cliente puede elegir el canal que más se adecue a sus necesidades, en cualquier momento y en cualquier lugar, a través de Internet, a través del teléfono, a través del TPV en los comercios, ...



3. Por tu cuenta

3.1.3. La Banca Electrónica: Altamira Online.

Si hablamos de tecnología avanzada que garantice la confidencialidad y la seguridad en las operaciones, estamos hablando de la banca electrónica por Internet, y más concretamente de la **web Altamira Online**. Desde el domicilio o empresa el cliente puede gestionar personalmente sus cuentas y realizar todo tipo de operaciones. Nuestros servicios de banca electrónica están alojados en servidores seguros los cuales utilizan el protocolo SSL 3.0 con claves de 128 bits.

El servidor seguro establece una conexión de forma que toda la información se transmite encriptada, mediante algoritmos matemáticos que aseguran que sólo sea inteligible la información entre nuestros sistemas informáticos y el ordenador desde el que se accede. Así se impide el que otras personas puedan ver o capturar los datos intercambiados.

CLIENTES PARTICULARES

CUENTAS	Consultas: saldos, movimientos, intervinientes. Trasposos Transferencias Pago de impuestos: IRPF, Patrimonio, IVA, Sociedades.
TARJETAS	Consultas: movimientos, saldo disponible. Recarga de teléfono móvil Bloqueo de tarjeta por extravío
VALORES	Consultas: cotizaciones, evolución de los mercados, etc., Compra-Venta de valores Anulación de órdenes
FONDOS DE INVERSIÓN	Consultas: movimientos, órdenes, información de fondos. Órdenes: de suscripción y de reembolso, anulaciones.
PLANES DE PENSIONES	Consultas: datos del Plan y movimientos. Aportaciones y anulaciones extraordinarias Suspensión y rehabilitación de aportaciones periódicas
PTMOS. Y CRÉDITOS	Consultas: saldos, movimientos, intervinientes. Trasposos Transferencias
CORRESPONDENCIA EN INTERNET	Posibilidad de consultar, a través de Altamira Online, todas las cartas que la Caja envía a los clientes por correo convencional.
SERVICIOS	Personalización: Cambio de usuario, de clave, de firma electrónica. Mensajería: Enviar mensajes, mensajes recibidos. Buzón de operaciones Consulta de llamadas

3. *Por tu cuenta*

CLIENTES PROFESIONALES Y EMPRESAS

Además de las operaciones anteriormente indicadas se podrán realizar, entre otras, las siguientes:

GESTIÓN DE REMESAS (Ficheros)	Recibos a la vista (norma Q19) Nóminas (norma Q34) Efectos (norma Q32 y Q58) Transferencias múltiples (norma Q34) Pago de impuestos por lotes (norma de la A.E.A.T.) Transferencias Internacionales por lotes (norma A.E.A.T.)
----------------------------------	---

TRANSMISIÓN DE FICHEROS	Envío de remesas Anulación de remesas Consulta de remesas transmitidas Recepción de ficheros de devoluciones
-------------------------	---

CARTERA DE EFECTOS	Datos de la Línea Evolución del Riesgo Consulta de Remesas Efectos de una Remesa
--------------------	---

COMERCIOS	Consulta de operaciones con tarjetas en TPV's
-----------	--

"SERVICIO A EMPRESAS" (Aplicación)	Adicionalmente la Caja pone a disposición del cliente esta aplicación, que permite la generación de diferentes tipos de remesas: Recibos a la vista (norma Q19) Nóminas (norma Q34) Transferencias múltiples (norma Q34) Anticipos de Crédito (norma Q58) Transferencias Internacionales (norma Q34-1)
---------------------------------------	--

Otra gran variedad de servicios en línea que se ofrecen a través de esta plataforma son:

- Venta de entradas.
- Buscador inmobiliario.
- Etc.

A los que el cliente puede acceder con total comodidad, seguridad e independencia de horarios, allí donde se encuentre, por el simple hecho de tener a mano un ordenador conectado a Internet. Esto nos hace impulsar el bienestar socio-cultural de los ciudadanos, además de prestar un servicio personalizado y de calidad a los clientes, desarrollando productos y servicios con vocación social.

3. *Por tu cuenta*

3.1.4. La Plataforma de Atención Telefónica: Fonocantabria.

Nuestra plataforma de atención telefónica **Fonocantabria** permite al público en general tener acceso a información sobre los productos y servicios ofertados por la Entidad con sólo disponer de un teléfono y de una tarjeta CASYC ó 15-30.



Es un complemento importante de la Banca electrónica, en el que se accede por dos vías:

- **Acceso por operadora** (en horario de atención al público).
 - Servicios que se ofrecen: Información de cuentas (saludos, ingresos, recibos pagados, información fiscal,...); trasposos entre cuentas y transferencias a otras entidades; gestión de cuentas (domiciliaciones, recibos, extractos, talonarios,...); operar en bolsa en tiempo real; tarjetas (solicitud, cambio de forma de pago, extractos,...); recarga de teléfonos móviles; gestión de giros a inmigrantes; etc.

- **Acceso por respuesta de voz interactiva** (fuera del horario de atención al público).
 - Operaciones que se ofrecen: Consulta de saldo, de movimientos, cambio de PIN.

En ambos caso se deberá facilitar, bien el D.N.I. ó el número de Tarjeta Euro 6000.

3. *Por tu cuenta*

3.1.5. El Comercio Electrónico: Servicio Vini.

A través del servicio **Comercio Electrónico**, La Caja ofrece la posibilidad de hacer negocios desde cualquier parte del mundo, todos los días del año, las 24 horas del día de una forma cómoda y sencilla. Pero aplicando las tecnologías más avanzadas que garanticen la seguridad de las ventas.

Es una nueva forma de comprar o vender productos, pero a través de Internet. En la actualidad un gran número de pequeñas y grandes empresas han iniciado proyectos de comercialización de sus productos a través de este canal, y Caja Cantabria invita a todas ellas a participar en este mercado de manera que se puedan beneficiar de todas sus ventajas.

Nuestros servicios de Comercio Electrónico ofrecen:

- **Servicio de TPV virtual**

El sistema es similar al de los TPV's físicos existentes en cualquier comercio y para su funcionamiento solo se requiere la instalación de un programa que permite conectar la Tienda Virtual a nuestros sistemas informáticos para proceder a realizar los pagos de las compras.

- **Servicio de Centro Comercial Virtual**

Al contratar el Servicio de TPV virtual, se incluye al comercio en este gran "macrocentro virtual", lo que le da publicidad a través de todas las Cajas de Ahorro, esto produce un mayor número de visitas a la web del cliente, ampliando el mercado tradicional a todo el mundo con un costo mínimo, acceder a un gran número potencial de clientes, cobro en tiempo real de las ventas, disponer de una tienda abierta las 24 horas del día, etc.

A todo esto contribuye la compra segura por Internet, mediante el asistente virtual **servicio Vini** del que dispone Caja Cantabria. Este servicio mantiene la tarjeta convencional al margen del comercio electrónico. Cuando se quiere realizar un pago por Internet el servicio Vini ofrece un número de tarjeta virtual para un solo uso, por lo que no se podrá volver a utilizar, con lo que se garantiza la seguridad de la tarjeta convencional. Esto permite poder comprar en cualquier lugar a través de Internet con total confidencialidad.

3. *Por tu cuenta*

3.1.6. Las Tarjetas de Caja Cantabria.

La amplia oferta de **Tarjetas** de la que dispone Caja Cantabria busca satisfacer las necesidades del público en general, permitiendo a los clientes poder realizar compras en comercios de todo el mundo, así como disponer de efectivo en los Cajeros automáticos del país en el que el titular se encuentre. Con las tarjetas de Crédito también se elige cómo se quiere pagar. La Caja ofrece créditos permanentes para que las compras sean más fáciles y cómodas. Además disponemos de seguros gratuitos con amplias coberturas en viajes y accidentes.

La gama de tarjetas con las que se podrán realizar compras, son:

- **Débito.**- CASYC PLUS y 15-30.
- **Crédito.**- Visa Classic, Visa Oro, MasterCard e-Business, MasterCard Dorada RENFE, y Gasóleo Bonificado.
- **Revolving.**- MasterCard Compra Fácil, MasterCard Compra Fácil 15-30, MasterCard Compra Fácil Oro, y Visa Magna.
- **Prepago.**- Visa Plus, Maestro Regalo, y Monedero.
- **Otras.**- 0-15, Telefónica Happy Card, Carné Joven Euro <26 y Comercio Cantabria.



3. *Por tu cuenta*

3.1.7. El Monte de Piedad.

Caja Cantabria cuenta con el **Monte de Piedad**, canal típico de las Cajas de Ahorro a lo largo de su historia. Este servicio, en la actualidad, sirve para facilitar el acceso a préstamos en condiciones especiales de clientes y público en general, mediante la pignoración de alhajas. Producto destinado a las clases menos favorecidas que buscan una financiación rápida a través de minicréditos, con plazos cortos de vencimiento. Un total de 1.944 operaciones se tramitaron durante el año 2007, por un importe que sobrepasa los 1,9 millones de euros. Hay que mencionar, como dato significativo, que con anterioridad a las subastas, alrededor del 95% de las prendas realizadas fueron recuperadas por los titulares.

3.1.8. El Colectivo de inmigrantes extranjeros.

El compromiso que Caja Cantabria tiene con toda la sociedad cantabra se plasma también, como no podía ser menos, con este segmento, el **colectivo de inmigrantes**. Al mismo se le quiere ofrecer una atención especializada, con un conjunto de productos y servicios destinados a satisfacer todas sus necesidades, en igualdad de condiciones que el cliente nacional. Con este fin, se procedió a la apertura de una oficina dedicada exclusivamente a este colectivo, que cada vez en mayor proporción va integrándose en la población de nuestra Comunidad Autónoma. La oficina abierta es la Urbana-30, que se encuentra en el Río de la Pila, calle céntrica de Santander. Además de funcionar como centro contable con todo tipo de operaciones: cuentas de ahorro, tarjetas, préstamos, seguros, domiciliaciones, etc., aporta como valor añadido un servicio de locutorio y la posibilidad de envío de remesas de efectivo a los países de origen. Al finalizar el año, 16.706 personas procedentes de otros países eran ya clientes de nuestra Entidad.



3. Por tu cuenta

3.1.9. Segurcantabria.

En pleno centro de Santander y a escasos metros de su entidad matriz, se encuentra la correduría de Seguros del grupo Caja Cantabria. Se denomina **Segurcantabria**, la cual pone a disposición de todos sus clientes las mejores ofertas del mercado en materia de Seguros. Cuenta con un equipo de profesionales que asesoran cualificadamente a los clientes que acuden a sus instalaciones, estudiando los seguros actuales y buscando los complementos necesarios.

Los servicios que se ofrecen son:

- Atención personalizada.
- Estudios gratuitos y sin compromiso alguno.
- Seguros para Particulares y Empresas.
- Asesoramiento en todo tipo de coberturas:
 - Promoción y Construcción.
 - Multirriesgo de Comercios y Pymes.
 - Vida, Accidentes y Subsidio.
 - Asistencia en Viaje.
 - Decesos.
 - Otros.

Perfil de los clientes en los Seguros privados

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<25 años	3.080	4.620	7.700
De 25 a 40 años	15.400	18.480	33.880
De 40 a 65 años	12.012	22.176	34.188
>65 años	308	924	1.232
Total	30.800	46.200	77.000

Perfil de los clientes de Seguros a Compañías

Tipo de Cliente	Nº de Clientes
Pymes	1.000
Grandes Empresas	10
Total	1.010

3. Por tu cuenta

3.1.10. La Banca Privada.

Cada cliente requiere de un asesoramiento diferente dependiendo de sus expectativas de rentabilidad, necesidades de liquidez, horizonte temporal de inversión y adaptación a la volatilidad de los mercados. Por lo que Caja Cantabria pone a disposición del público en general la **Banca Privada**.

Es un servicio exclusivo para personas que por su nivel patrimonial requieren de un asesoramiento integral de patrimonios e inversiones. Nuestros asesores de inversiones dan propuestas de distribución de las carteras de los clientes adaptadas a sus necesidades financieras, perfil de riesgo y horizonte temporal de la inversión a realizar. Se selecciona la mejor opción basada en la profesionalidad, experiencia, minuciosidad y claridad en las propuestas.

Para nuestros clientes más exigentes, por su capacidad financiera o por la necesidad de productos de inversión especializados, se les ofrece asesoramiento financiero, fiscal y patrimonial personalizado.

Se dispone de una oficina exclusiva para clientes de Banca Privada que asegura la discreción y la atención exclusiva:

- Diseño de la cartera, evaluando el riesgo y las expectativas de rentabilidad de acuerdo con sus necesidades.
- Gestionar la cartera combinando renta fija y variable, tanto nacional como internacional.



BANCA PRIVADA
DE CAJA CANTABRIA

3. *Por tu cuenta*

3.1.11. La Cultura de la Calidad.

En Caja Cantabria la innovación y desarrollo de nuevas herramientas, procesos y metodologías nos ha permitido alcanzar ambiciosos objetivos que nos han favorecido en la calidad y atención al cliente, la gestión comercial y el beneficio ambiental. De entre los que se han desarrollado en el año 2007 podemos destacar:

Normalización de Procesos:

En 2007 se ha continuado desarrollando el proyecto DOCUMENTA de modelación de Procesos, utilizando la aplicación ADONIS (de la empresa BOC Ibérica) como herramienta de soporte para la normalización de Procesos.

A finales de año se ha dado un fuerte impulso a mencionado proyecto al dotarlo de más recursos, en virtud de un acuerdo de colaboración con la Universidad de Cantabria. El objetivo para 2008 es documentar la mayoría de los Procesos de la entidad, entre ellos los considerados prioritarios para el cumplimiento de la normativa (Basilea, MiFID,...).

Cuadro de Indicadores por Proceso:

Se está avanzando en la definición de Indicadores de gestión de Procesos (Riesgos, Migración de Operaciones, ...).

Finalizado el análisis funcional, se ha iniciado el desarrollo de un sistema de información que permita gestionar los indicadores y poner a disposición de las Unidades y responsables su cuadro de mando correspondiente.

Mejora de Procesos:

Los proyectos de Mejora de Procesos se realizan por medio de Grupos de Mejora interfuncional que tienen una sistemática de trabajo definida.

Los Grupos de Mejora que han estado trabajando durante 2007 han sido:

- Gestión de Efectivo
- Operaciones de Préstamos
- Contact-Center
- Migración de Operaciones
- Gestión Documental

3. *Por tu cuenta*

Sistemas de Identificación de mejoras:

Los principales sistemas de identificación de oportunidades de mejora son los siguientes:

Buzón de Sugerencias (interno): se han convocado en 2007 dos Concursos de Ideas en los que un elevado número de empleados han participado utilizando el buzón de sugerencias disponible en la Intranet corporativa.

Participación en **estudios de Benchmarking** impulsados desde CECA, que nos permiten saber nuestra posición relativa y, sobre todo, detectar puntos débiles para su mejora:

- Benchmarking de Eficiencia
- Benchmarking de Eficacia
- Benchmarking de Satisfacción de Clientes (canal Oficina)

2ª **Evaluación EFQM**, realizada por Deployment en el marco de un estudio sectorial de CECA.

Encuestas de Satisfacción de clientes "post-compra" para las 68 Oficinas de mayor volumen de negocio.

Estudio EQUOS 2007 de Calidad Objetiva de la Red Comercial, realizado por STIGA



3. *Por tu cuenta*

Formación en la mejora de la atención a clientes

Durante el año 2007 se ha realizado una acción formativa denominada "El Oficio de Atención al Cliente", dirigida a toda la plantilla de la entidad, con el objetivo básico de resaltar que la mejora de la atención personal a los clientes es un elemento diferenciador fundamental frente a la competencia.



3.1.12. El Servicio de Atención al Cliente.

El **Servicio de Atención al Cliente** se creó por la Entidad en el año 1993, cuando aún no existía obligación legal al respecto. En el año 2002 se estableció esta obligación, la cual se desarrolló por Orden ECO /734/2004, de 11 de marzo.

Se encarga de la correcta tramitación de las quejas y reclamaciones, la rapidez en su respuesta, el examen de los planteamientos realizados en las mismas y su adecuada valoración, contribuyendo a facilitar a los clientes o no clientes (usuarios) respuestas objetivas, así como a detectar las deficiencias que se hayan podido producir y, en su caso, instar de los departamentos competentes que adopten las medidas adecuadas para su corrección.

La evolución satisfactoria de los resultados año tras año es fruto de los procesos implantados y las mejoras introducidas. Los clientes o usuarios han trasladado sus discrepancias o peticiones por escrito, a través de la página web de la Entidad, por correo electrónico o por fax.

3. *Por tu cuenta*

Durante el año 2007 se ha continuado con la labor de dotar al Servicio de Atención al cliente de los instrumentos necesarios para alcanzar un grado óptimo en la relación con todos los usuarios, en este sentido, a lo largo del año se registraron 905 incidencias, de las cuales 395 correspondieron a quejas y 385 a reclamaciones. El resto, 125, se debieron a consultas, peticiones, sugerencias y asuntos varios.

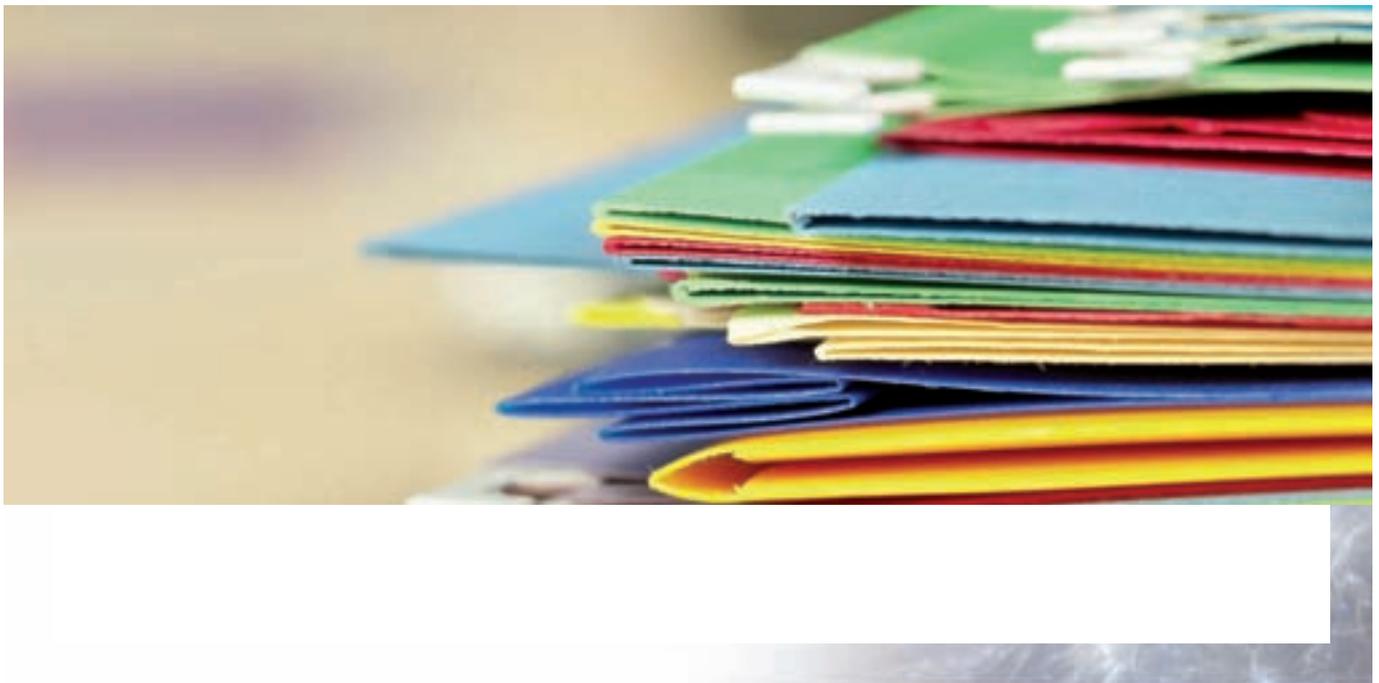
El plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones (780) fue de 2,6 días.

Su clasificación, según materia/producto, fue como sigue:

Quejas / Reclamaciones	Incidencias
Operaciones activas	70
Operaciones pasivas	244
Otros productos bancarios	162
Servicios de cobro y pago	130
Servicios de inversión	18
Seguros y F. Pensiones	8
Asuntos varios	148

De las 385 reclamaciones, 298 se resolvieron a favor del cliente; 79, a favor de la Entidad; una fue anulada por el cliente y 2 no fueron admitidas a trámite. El resto se archivaron por falta de datos/documentación o quedaron pendientes de resolución.

Las resueltas a favor del cliente lo fueron por un importe total de 48.880,80 €.



3. *Por tu cuenta*

3.2. *Una Caja para todos los públicos*

Caja Cantabria, entidad sin ánimo de lucro, nacida con una vocación eminentemente social y comprometida con la creación de empleo, la lucha contra la exclusión y el apoyo a los colectivos desfavorecidos; contribuye, como no podía ser de otra manera, al desarrollo económico y social de la Región, promoviendo la creación de riqueza en los ámbitos en los que desarrolla su actividad.

Pretendemos ofrecer con rentabilidad y eficiencia servicios financieros innovadores, sostenibles y de calidad a todos los colectivos, lo que nos permitirá seguir reinvertiendo en multitud de iniciativas sociales y culturales que lleguen a la sociedad. En este sentido, nuestra entidad es:



3.2.1.- PARA LA FAMILIA.- Caja Cantabria tiene en la familia uno de sus puntos de atención preferentes, por lo que conocer sus necesidades específicas es vital para presentar ofertas personalizadas. Este es el objetivo que persigue nuestra Entidad, con el único fin de dar respuestas claras.

La Caja realizó varias campañas comerciales dirigidas a este colectivo, durante el año 2007, así por ejemplo, podemos citar la realizada en colaboración con Euro 6000 que tiene como finalidad favorecer el uso de las **tarjetas** en general: Mastercard-“Champion League”. Además, se ha profundizado en la comercialización de la Tarjeta VISA Magna que tanta aceptación ha tenido entre nuestros clientes. Y por último, la campaña más importante en tarjetas de este año, ya cerrado, ha sido

3. *Por tu cuenta*

el lanzamiento de la nueva Tarjeta CASYC Plus que al incorporar la marca MasterCard ofrece a sus titulares los más altos niveles de cobertura.

A los clientes se les ofrecieron también nuevas soluciones de financiación entre las que se encuentra la nueva oferta para la adquisición de vehículos particulares, en la que se crearon productos con unas condiciones de mercado excepcionales. Con este mismo fin, se ofrecieron, también, préstamos preconcedidos para la adquisición de coches. En cuanto a la financiación de vivienda, la novedad fundamental del año 2007 consistió en la incorporación de un sistema de bonificaciones al tipo de interés que premia a los clientes más vinculados con la entidad.

Con el fin de **rentabilizar los ahorros** de las familias, la Caja realizó el lanzamiento de diferentes productos y acciones como: Depósito Combinado IV; Depósito Combinado V; Depósito 15 x 15; diversas campañas de Láminas de Ahorro: "Báscula + Podómetro", "Catálogo de Láminas" y "Toallas Jesús del Pozo"; así como la Campaña Planes de Pensiones de fin de año.

Por último, al sector ganadero se le preparó, un año más, la renovación de la campaña **PAC 2007**, con el único fin de apoyar y asesorar a este segmento familiar, importante en la Región.

3.2.2.- PARA LOS EMPRESARIOS.- Los empresarios demandan constantemente productos financieros nuevos, por lo que nuestra Entidad intenta buscar soluciones comerciales que sirvan para satisfacer sus necesidades. Durante el año 2007 se realizó un nuevo catálogo para la oferta comercial existente: "**Nivel Uno**". Esta oferta está dirigida a empresarios propietarios o gerentes de empresas, y en un mayor ámbito a cualquier profesional con relevancia social en el mundo económico. En su momento, Caja Cantabria puso a disposición de los empresarios una oferta de productos y servicios, con el fin de ayudar a los empresarios-clientes de nuestra entidad, los cuales arriesgan su dinero y realizan grandes esfuerzos para llevar adelante sus proyectos. Los productos que se ofrecen son: la Tarjeta VISA platino Nivel Uno, que es una tarjeta de máximo prestigio entre las existentes en el mercado; la Cuenta Corriente N1; y el Depósito Indexado N1.

3.2.3.- PARA LOS MÁS JÓVENES.- La Entidad ha apostado siempre por los colectivos de niños y jóvenes desde su creación hasta la actualidad. Son dos segmentos de población importantes con los que nos sentimos plenamente identificados. Nos planteamos el objetivo de lanzar dos productos integrados que recogiesen las necesidades de ambos segmentos, y que a través de su vinculación llegasen a constituir la base de un negocio sólido y de futuro. Todos los años mantenemos ambos productos en plena actualidad:

3. *Por tu cuenta*

La Cuenta 0-15: Oferta comercial dirigida a clientes hasta 15 años de edad. Disponen de una libreta con remuneración especial, planes de ahorro asegurado, acciones promocionales periódicas y una tarjeta válida para hacer ingresos de dinero en cajeros automáticos.

La Cuenta 15-30: Oferta comercial dirigida a clientes con edades entre 15 y 30 años. Se compone de una cuenta con remuneración específica, una tarjeta de débito gratuita, planes de ahorro asegurado, hipotecas y préstamos en condiciones ventajosas, y acciones promocionales durante cada año.

Las acciones realizadas durante el ejercicio 2007 fueron las siguientes: **para ambos colectivos**, aprovechando las fiestas navideñas, se procedió a realizar descuentos en las entradas para la pista de hielo que se instaló en la plaza Velarde. Sólo para los niños, se renovó la campaña 0-15 –Niños nacidos en el 2006– en la que se entregó como regalo un termómetro-chupete. Y **para los jóvenes**, se procedió al canje de la tarjeta 15-30 ofreciendo con la nueva el servicio Mastercard, con más ventajas para este colectivo; además también se desarrolló en Santander en el mes de Octubre el -Concierto Melendi- .



3.2.4.- PARA LOS MAYORES.- Es una de las facetas de las que nos sentimos muy orgullosos. La Caja está siempre cerca de las personas mayores, a las que ha prestado, desde siempre, una atención y dedicación personalizada al máximo. Su desarrollo se realiza a través de todo nuestro equipo humano repartido por toda la Red de Oficinas de nuestra Comunidad.

3. *Por tu cuenta*

Caja Cantabria para este segmento de población tiene un paquete a medida que es el **Servicio 60 Plus**: Oferta comercial dirigida a mayores de 60 años con pensión domiciliada en la Caja, que les permite disponer de productos en condiciones especiales. Además se ofrece otro producto interesante, la **Tarjeta Dorada RENFE**, con la que este colectivo se beneficia de extraordinarios descuentos al viajar con RENFE, así como de los servicios de una tarjeta MasterCard.

A todo esto se une, el impulso de programas para mayores, a través de la **Obra Social**, que tienen repercusión en la educación y sensibilización ambiental de la ciudadanía, junto a otros eventos, como son los **Clubes Sociales** con su completo programa de actividades, así como la **Residencia de Mayores**, el conjunto nos da una idea del esfuerzo que para este colectivo viene realizando la Entidad a lo largo de los años.

3.2.5.- PARA LOS INMIGRANTES.- El número de inmigrantes que llegan a España aumenta día a día, y nuestra entidad tiene que estar también al servicio de este nuevo segmento de población, facilitando su integración. Se les ofrece en todo momento diferentes servicios financieros, con el fin de paliar los problemas con los que se encuentran cuando llegan a nuestra Comunidad.

La Caja ha preparado un producto especial para este colectivo, el **Servicio Inmigrante**: Oferta comercial integrada por diferentes productos y servicios, dirigida a cubrir necesidades específicas. Se ofrece la **Tarjeta VISA Plus** que permite transferir cantidades al extranjero a través de cajeros automáticos, servicio de remesas a través de las oficinas o banca telefónica y un seguro de repatriación, así como la **Tarjeta Telefónica Happy Card**, para llamar por teléfono al extranjero a unos precios muy interesantes.

Caja Cantabria ha continuado manteniendo, a lo largo de este ejercicio ya cerrado, un marcado carácter social dentro del colectivo de población extranjera que reside en nuestra región, con la esperanza de ayudarles a establecerse, así como para intentar ayudar a los familiares que han dejado en sus países de origen.

3. *Por tu cuenta*

3.2.6.- PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.- La colaboración con las administraciones públicas de toda nuestra región adquiere un protagonismo especial en campos como el transporte, la vivienda, la educación, la sanidad, el medio ambiente, etc. Se contribuye así decisivamente a la mejora de los servicios prestados, a la calidad de vida de los ciudadanos, a la eficiencia tecnológica, a la optimización en el consumo de recursos naturales, y a la preservación y cuidado del medio ambiente.

En relación con las instituciones públicas, Caja Cantabria pretende facilitar **financiación** a las diferentes administraciones, tanto autonómica como a las entidades locales; además de todos los **servicios** que prestamos: la actividad propia de recaudación, en la que se pone a disposición de todos los ciudadanos un elevado número de oficinas para liquidar sus impuestos, tasas y contribuciones.

3.2.7.- PARA LAS EMPRESAS.- La Caja compagina el análisis tradicional de rentabilidad y riesgo, con otros criterios más novedosos: sociales, éticos y ambientales; intentando seleccionar como destino de su inversión a las empresas con mejor comportamiento sostenible a largo plazo. El compromiso de Caja Cantabria es claro con toda la actividad empresarial y con las empresas que han decidido apostar y trabajar con nuestra Entidad a través de una visión clara de lo que entendemos por Inversión Socialmente Responsable.

Así durante este año cerrado, se ha vuelto a organizar la **“III ExpoVivienda Cántabra”** en la que La Caja es patrocinador principal, consolidándose como la muestra más importante del sector empresarial promotor y del mercado inmobiliario de Cantabria. Además, se ha puesto a disposición de las empresas cántabras nuevas líneas de productos y servicios financieros para aportar soluciones a los problemas que últimamente se han producido en los mercados financieros, como las **Coberturas de tipos de interés** para financiación empresarial y la **Línea específica de préstamos** para PYMES del 2007. Mención especial merece el sector del pequeño y mediano comercio, para el que junto con la Fundación Comercio Cantabria se ha lanzado la nueva **Tarjeta Comercio**, dirigida a incentivar el consumo y atraer clientes a estos establecimientos comerciales.

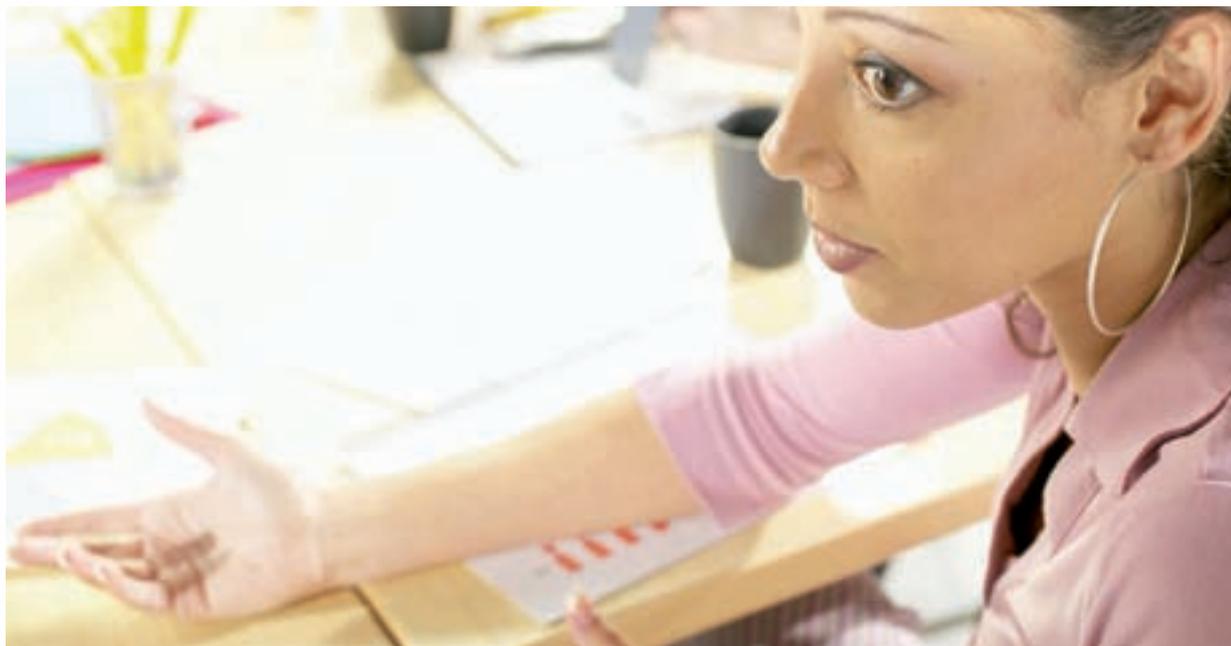
A finales de 2007, el 60,0% de nuestras inversiones estaban dedicadas a actividades productivas, tanto de promotoras, como de empresas en general, esto supuso un incremento respecto al año anterior, que fue del 59,8%. Hay que destacar el importante esfuerzo que en los últimos años están realizando las Cajas de Ahorros pequeñas y medianas para asumir una mayor presencia en el tejido productivo de sus respectivas comunidades, y esto no le es ajeno a nuestra Entidad.

3. *Por tu cuenta*

La estructura de inversión en las empresas presenta la distribución señalada en el gráfico que figura a continuación, y en el que destacamos la importancia que representan las denominadas Microempresas que cuentan con el 35,9%, así como las empresas consideradas Grandes con el 33,9% de la distribución total del riesgo crediticio.

Distribución del riesgo crediticio en empresas (*)	Porcentaje
Microempresas	35,9%
Pequeñas	7,5%
Medianas	9,8%
Grandes	33,9%
Muy Grandes	12,9%
Total	100,0%

(*) No incluye promotores



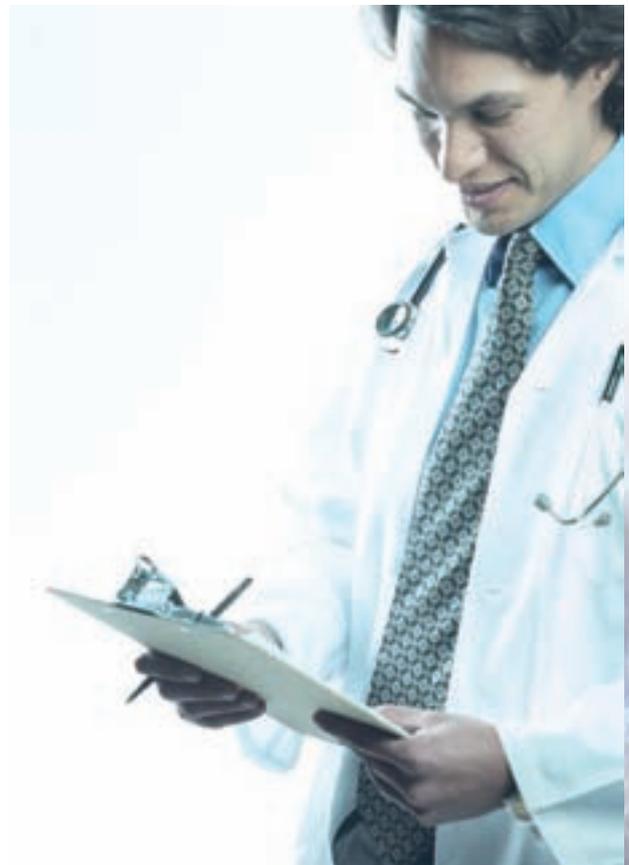
3.2.8.- PARA LAS ASOCIACIONES.- Con ellas se ha colaborado por un importe total de 309.000 euros, durante el ejercicio 2007. Caja Cantabria ha suscrito o prorrogado 129 Convenios de Colaboración Financiera con colegios profesionales, sindicatos y asociaciones de todo tipo, entre los que se pueden destacar:

- Microcréditos bancarios para empresas de Cantabria. Firmado con Sodercan, dentro del programa "Emprendedores de Cantabria". Con un presupuesto de 650.000 euros en condiciones preferentes.

3. *Por tu cuenta*

- Microcréditos bancarios para mujeres con dificultades en conseguir financiación para la puesta en marcha de un negocio. Firmado con la Dirección General de la mujer del Gobierno de Cantabria. Dentro del programa "Soy emprendedora". Con un presupuesto de 330.000 euros en condiciones preferentes.
- Así como, la colaboración que existe con los principales Colegios Profesionales de: médicos, ingenieros, economistas, arquitectos y las principales asociaciones de empresas y comercios.

Las mejoras de condiciones han consistido en reducciones de los tipos de interés, plazos mayores de amortización, menos o nulas comisiones, reducción de garantías exigidas, entre otras, que suponen un esfuerzo financiero importante en el margen de intermediación de La Caja.



3. *Por tu cuenta*

3.2.9.- PARA LA UNIVERSIDAD.- Tanto La Caja como la Universidad de Cantabria actúan en el desarrollo sostenible de nuestra comunidad y lo hacen por la responsabilidad social que tienen ambas entidades con nuestra Región. Son muchos los ámbitos en los que ambas instituciones mantiene una colaboración estrecha, desde diferentes puntos de vista:

- Educativo.
- Colaboraciones en estudios regionales.
- Becas de aprendizaje en la Caja a los estudiantes que cursan los últimos años de carrera.
- Condiciones especiales a los miembros universitarios a través del convenio suscrito.
- Contratación de estudios de posicionamiento y comerciales.
- Programa de colaboración con los estudiantes que cursan los últimos años de carrera, por medio de becas de aprendizaje en el mundo laboral a través de nuestra Entidad.
- También se ofrecen condiciones especiales a profesores, trabajadores y alumnos de la Universidad de Cantabria.

Caja Cantabria está muy presente en el mundo universitario y fruto de este interés es la presencia de nuestra entidad en distintas actuaciones que tienen como principal objetivo potenciar y desarrollar la participación académica.



3. Por tu cuenta

3.3. Una Caja para el desarrollo profesional y personal de sus empleados

Los objetivos de una entidad como Caja Cantabria son el resultado del trabajo de un equipo humano cohesionado, altamente cualificado, que comparte una cultura corporativa bien definida y arraigada. Integran nuestra Organización un millar de personas que día a día, desde su profesionalidad y también desde su humanidad, hacen una aportación indispensable. Consecuentemente, el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados constituye una de las principales prioridades de la estrategia y la gestión corporativa, de cuyo ámbito surgen algunos indicadores fundamentales de la aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa, aquellos que se refieren a la propia estructura de Recursos Humanos de la entidad.

En este sentido, Caja Cantabria toma como referencia los mejores protocolos existentes para la evaluación de una correcta política de recursos humanos, siempre con el objetivo de progresar año tras año hacia un nivel óptimo en todos los apartados, de entre los cuales destacan los siguientes:

Selección y Perfil de Empleados; Relación Empresa/Empleados; Salud y Seguridad; Formación y Educación; y, por último, los Planes de Carrera o estrategias de promoción.

3.3.1. Selección y perfil. Relación de la empresa con los empleados.

En 2007 se incorporaron a La Caja 54 nuevos empleados, mediante valoración por consultora externa especializada y anuncios públicos en prensa. Al cierre del ejercicio, la plantilla totaliza 1.005 personas, el 92% de las cuales cuenta con un contrato indefinido. Otros indicadores del elevado nivel de estabilidad laboral y económica son la escasa rotación externa (un 0,5%) y en una moderada rotación interna (8,11%)

Tipo de Contrato	Nº Empleados	Porcentaje de la plantilla
Indefinido	926	92%
Temporal	79	8%
Otros (especificar)	0	0%
Total	1.005	100%

3. Por tu cuenta

Por término medio, la antigüedad en plantilla de las personas que integran el equipo de La Caja es de 15,31 años, y un 59% cuenta con estudios universitarios. Por edades, el grupo más numeroso (hombres/mujeres) es el de 30-50 años (349/343). Puede observarse en el cuadro cómo, a medida que se han ido incorporando nuevas generaciones, aumenta, el porcentaje de mujeres, apuntando no sólo hacia una paridad porcentual, sino de hecho hacia un predominio del personal femenino en el grupo de menores de 30 años.

Edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años	56	33
De 30 a 50 años	343	349
Más de 50 años	50	174
Total	449	556

El incremento de incorporaciones de personal femenino tiene también su reflejo en las proporciones por categorías profesionales dentro de Caja Cantabria.

Categoría Profesional	Sexo	Nº de empleados
Directivos / D. sucursales	Mujeres	97
	Hombres	233
Administrativo	Mujeres	352
	Hombres	318
Auxiliar	Mujeres	0
	Hombres	5
Total		1.005

Puede observarse cómo en las posiciones que incluyen un factor de experiencia y, por tanto, reflejan realidades sociales pretéritas, se da un predominio de los hombres, como entre los grupos de Directivos y Directivos de Sucursales, donde los hombres casi duplican en número a las mujeres (233/97). En cambio, en el grupo de Administrativos se invierte el sentido de los números, con un claro predominio de las mujeres (352/318).

3. *Por tu cuenta*

En total, la Caja cuenta con 449 empleadas y 556 empleados, mientras que el coeficiente salarial Hombre/Mujer se situaba en 2007 en 1,28. Estas cifras arrojan un aceptable equilibrio entre ambos sexos y, sin duda, a lo largo de las próximas décadas, con mayor incidencia de las prejubilaciones entre los grupos de edad en los que predominan los hombres, evolucionarán en la dirección de la paridad, corroborándose que Caja Cantabria mantiene una efectiva política de igualdad de oportunidades tanto en sus procesos de selección como en los de formación y promoción interna.

Por otro lado, cabe destacar que el número de empleados con discapacidad es de 7.

Sexo	Nº empleados	% Plantilla
Mujer	449	44,63%
Hombre	556	55,37%
Total	1.005	100,00%

3.3.2. Comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta esencial en el día a día de Caja Cantabria, en tanto que se posibilita, por una parte, la participación de la totalidad de las personas que forman la organización en unos mismos objetivos comunes, y por otra, el desarrollo homogéneo de las capacidades profesionales, permitiendo que la red funcione como un todo. El principal canal de comunicación interna es la intranet corporativa, accesible para la totalidad de los empleados, que contiene los siguientes apartados:

- Plataforma financiera
- Ofimática
- C.R.M.
- Directorios de correo electrónico
- Gestión Comercial y Catálogo de Productos
- Información de apoyo
- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales
- RR.HH.
- Circulares
- Tablón de anuncios (anuncios y comunicados)
- Encuestas
- Acceso libre a cursos de formación
- Documentación MiFID
- Noticias
- Buzón de Sugerencias
- Links de interés

3. *Por tu cuenta*

3.3.3. Conciliación de trabajo y vida familiar

En línea con las tendencias generales de la sociedad en que nos integramos, Caja Cantabria considera la conciliación de la vida familiar y laboral de los empleados una prioridad en las políticas de recursos humanos. Complementariamente al conjunto de medidas que favorecen esta conciliación, con la finalidad de aportar a las personas una seguridad vital que les permita desarrollar lo mejor de si mismos, protegidos frente a una serie de incertidumbres, también se han establecido una serie de prestaciones:

- Seguro de Vida: Existe un seguro colectivo de vida para todos los empleados, cuyo coste es soportado por la Caja.
- Ayuda de Estudios Empleados: Está establecida la ayuda para estudios de los empleados, que consiste en el pago por parte de la Caja del 90% de matrícula y libros.
- Ayuda de Estudios Hijos de Empleados: Igualmente se establece una ayuda de estudios para hijos de empleados consistente en la percepción de una cantidad anual por cada hijo cuya edad esté comprendida entre 3 y 25 años.
- Préstamos Sociales: Los empleados pueden acceder a préstamos para la compra de vivienda u otras necesidades en condiciones más ventajosas que las de mercado.
- Plan de Pensiones: La Caja aporta un porcentaje del salario que percibe cada empleado mensualmente y que configura el Fondo de Pensiones del interesado.
- Fondo Seguro de Enfermedad: Existe un fondo, al que pueden acceder todos los empleados, cuyo objeto es subvencionar los gastos que pudieran producirse derivados de anomalías en la vista o en la dentadura, así como aquellas intervenciones que no sean contempladas en la Seguridad Social.
- Ayuda de Guardería: Se establece una ayuda de guardería para hijos de empleados consistente en la percepción de una cantidad anual por cada hijo cuya edad esté comprendida entre los 0 y los 3 años. En 2007 se acogieron a esta ayuda 138 empleados.
- Permiso de Lactancia: Al que han accedido 33 empleadas.
- Excedencia Maternal: A la que han accedido 9 empleadas.
- Reducciones de jornada por motivos familiares: Situación de la que se han beneficiado 16 empleados.

3. Por tu cuenta

3.3.4. Salud y seguridad

Salud laboral y seguridad en el puesto de trabajo son dos cuestiones prioritarias en cualquier política corporativa socialmente responsable. Caja Cantabria dispone de su propio Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y realiza cada cinco años una profunda auditoría de prevención.

La Caja dispone de un Plan de Prevención con medidas que velan por la salud de sus empleados y en general de los usuarios de sus instalaciones. Tratar de reducir a la mínima expresión las posibilidades de accidente es el objetivo esencial de la entidad, donde se registra un absentismo por enfermedad del 6,75% y una frecuencia afortunadamente bajísima de accidentes, pues en 2007 se dieron 18 casos en más de 1,7 millones de horas de trabajo, con un impacto mínimo de la gravedad.

Es propósito de Caja Cantabria seguir implementando, de acuerdo con las mejores prácticas disponibles y en consenso con todos los sectores implicados, medidas que garanticen todavía más, si cabe, la salud y la seguridad de los empleados.



3. *Por tu cuenta*

3.3.5. Formación y carrera profesional

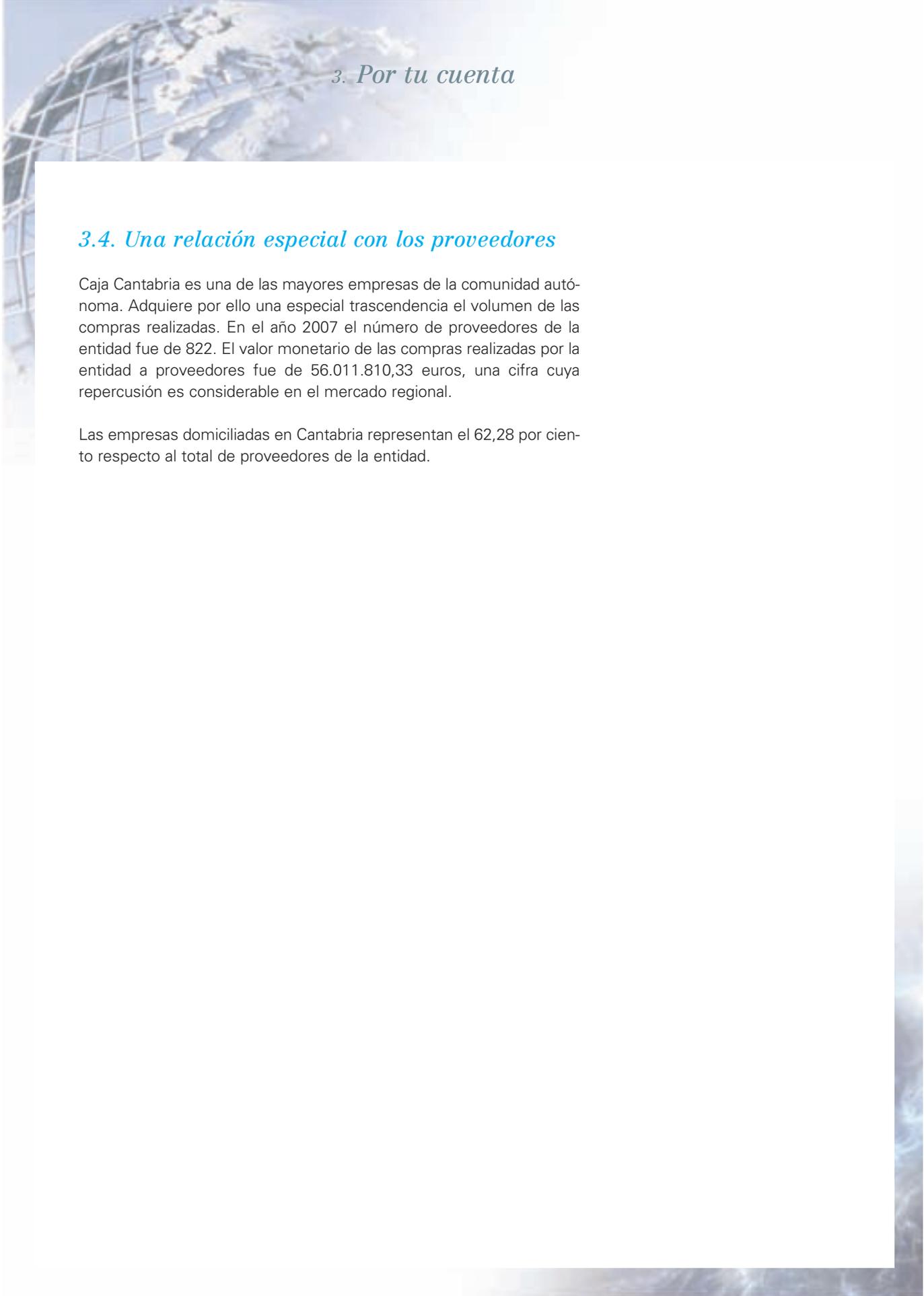
Mantener la competitividad y excelencia de nuestra entidad pasa obligatoriamente por actualizar permanentemente la cualificación de nuestro capital humano, así como por mantener el grado de implicación de las personas que forman la organización. La Caja cuenta para ello con programas de formación y de actualización profesional que proporcionan constantemente al personal la posibilidad de actualizarse y desarrollar un proyecto propio de carrera profesional.

A lo largo de 2007, la Caja tuvo 29 formadores internos realizando estas funciones al servicio de sus compañeros. La inversión en acciones formativas fue de 492,46 euros por empleado. Cada empleado dedicó como promedio 38,14 horas a participar en alguna actividad de mejora de sus capacidades de trabajo, y hasta 932 empleados (casi el 92,74% del total) recibieron formación a lo largo del año.

Caja Cantabria tiene en marcha un Plan de Formación estructurado en las siguientes áreas:

- Gerencial: Desarrollo Directivo, Gestión de Equipos.
- Comercial: Atención al Cliente, Programa Integral Financiero, Personal Nuevo Ingreso, Programa Superior de Gestión Patrimonial, Normativa MiFID, Productos y Servicios de Caja Cantabria, Seguros.
- Financiera: Asesoramiento en Productos y Servicios Financieros Especializados para Empresas, Análisis de Riesgos, Rentabilidad Ajustada al Riesgo de Capital, Control Global del Riesgo (Basilea II), Nuevo Plan General Contable.
- Técnico-operativa: Fiscalidad, Fondos de Inversión, Derecho Hipotecario, Normativa Urbanística, Negocio de Medios de Pago, Prevención del Blanqueo de Capitales, LOPD, Seguridad Integral, Prevención de Riesgos Laborales, Ofimática, Inglés.

En cuanto a la filosofía de recursos humanos referida a la promoción del personal y a la programación de la carrera, existe una completa definición de los puestos clave de la organización, considerándose como estratégicos en este momento 12 puestos, para los cuales está diseñada una carrera profesional a la que pueden acceder todos los empleados de la entidad.

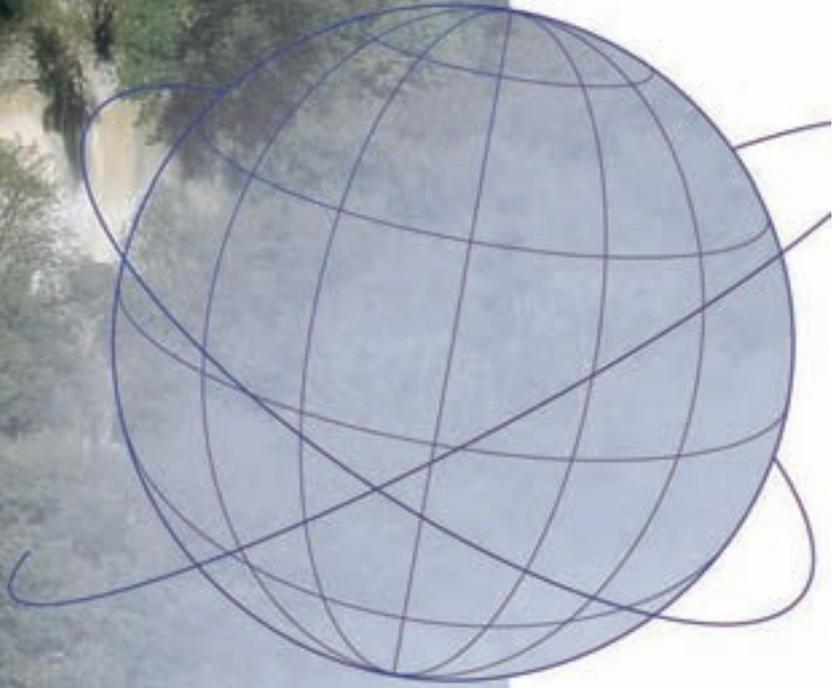
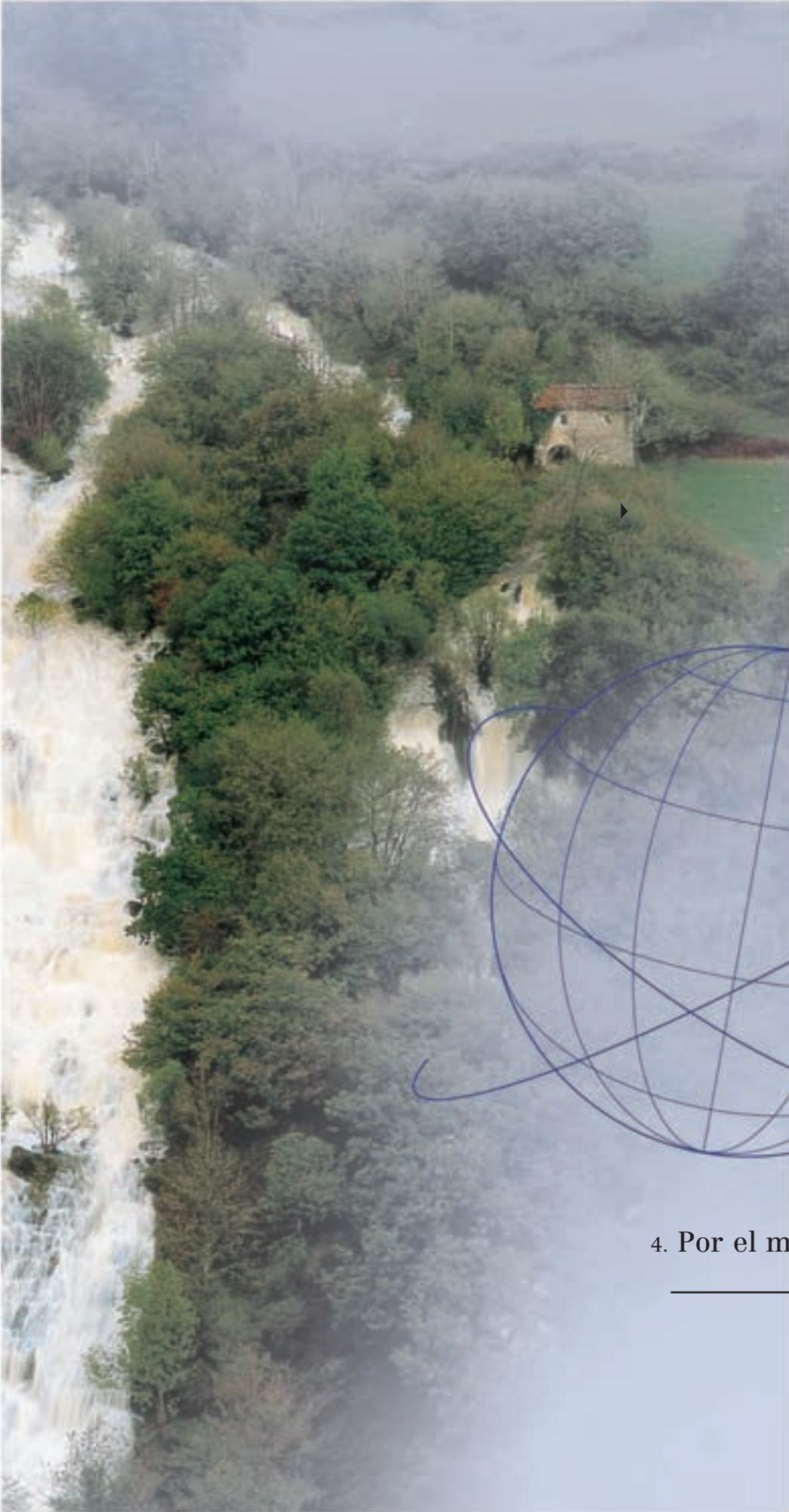


3. Por tu cuenta

3.4. Una relación especial con los proveedores

Caja Cantabria es una de las mayores empresas de la comunidad autónoma. Adquiere por ello una especial trascendencia el volumen de las compras realizadas. En el año 2007 el número de proveedores de la entidad fue de 822. El valor monetario de las compras realizadas por la entidad a proveedores fue de 56.011.810,33 euros, una cifra cuya repercusión es considerable en el mercado regional.

Las empresas domiciliadas en Cantabria representan el 62,28 por ciento respecto al total de proveedores de la entidad.



4. Por el medio ambiente

4. *Por el medio ambiente*

4.1. *Responsabilidad ambiental en la gestión documental*

Evaluar los resultados de cualquier actividad humana exige, hoy en día, considerar las variables medioambientales que representan el impacto en el medio, el consumo de recursos naturales y la contribución al cambio hacia unos usos sociales más conscientes y sostenibles de dichos recursos.

En Caja Cantabria hemos adoptado los procedimientos necesarios para minimizar el coste medioambiental de nuestra actividad productiva, desarrollando además una intensa labor de educación y concienciación a través de nuestra Obra Social.

El consumo de recursos naturales y materias primas es una de las cuatro claves -consumo, generación de residuos, concienciación ciudadana y apoyo a la investigación- consideradas a través de la responsabilidad social corporativa como indicadores de buenas prácticas.



Una de las líneas de actuación de Caja Cantabria en este sentido son las medidas y procedimientos adoptados en el funcionamiento diario de la entidad para minimizar el consumo de papel, que es uno de los factores más importantes de instituciones como la nuestra, basadas en el procesamiento de información y documentación. A través de estas medidas, nuestra entidad contribuye a reducir la presión de demanda sobre las zonas de bosque que funcionan como sumideros de CO₂ (gas de efecto invernadero) y como base de ecosistemas singulares que sostienen la biodiversidad.

4. *Por el medio ambiente*

La Caja ha tomado las medidas necesarias para implantar una adecuada gestión de residuos en papel y asociados con el objeto de favorecer, en todo lo posible, el objetivo del reciclaje. Los documentos de Caja Cantabria en papel, una vez destruidos por medios propios cuando quedan sin utilidad, se entregan a una empresa recicladora autorizada que cumple todos los requisitos de la legislación. El índice de reciclaje supera en la actualidad el 50 por ciento del papel consumido, aproximándose al 100 por cien del papel desechado. Las 33 toneladas de papel reconducidas desde la Caja a los canales de reciclaje a lo largo de 2007 suponen que han dejado de talarse más de 500 árboles, y se han ahorrado 1'6 millones de litros de agua y la energía que producen 9,6 toneladas de petróleo en una central térmica.

Igualmente, los tóner de impresión ya utilizados se entregan a una empresa recicladora autorizada, para evitar su vertido dañino al entorno.

Pero tan importante como la gestión orientada al reciclaje es la estrategia de reducción en el consumo de papel (así como de los materiales asociados a su uso). Así, Caja Cantabria ha implantado un Plan de Gestión Documental para minimizar los informes escritos, sustituyéndolos por formatos electrónicos y concentración de correo (59% actualmente).

Este proyecto de Gestión Documental, que se puso en marcha a lo largo de 2005, supone ya en 2007, además de una mayor agilidad de los procesos, una clara contención en la cantidad de papel que se consume con motivo del desarrollo de negocio de la entidad. Así, mientras que los principales indicadores de crecimiento de la actividad de la entidad se sitúan por encima de los dos dígitos (volumen de negocio +15%, recursos intermediados +16%) el incremento de consumo de papel en el mismo periodo es la décima parte, tan sólo un 1'6% y el de sobres del 2,6%.

La iniciativa complementa a otras buenas prácticas medio ambientales adoptadas por Caja en años anteriores:

- Eliminación de circulares y de informes en papel.
- Potenciación del correo electrónico.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades en la intranet corporativa que facilitan el trabajo en grupo de forma virtual y la ejecución de workflows ("flujos de trabajo") con formularios digitales.

4. Por el medio ambiente

La reducción en el consumo energético y la potenciación de combustibles más limpios es otra de las líneas de mejora. En este sentido, cabe resaltar un descenso importante en el consumo de gasóleo, que se ha sustituido por gas natural, más eficiente y menos contaminante. Asimismo, la gestión de los consumos energéticos se ha visto mejorada con la incorporación de equipamientos como reactancias electrónicas y condensadores de reactiva, así como programadores temporales de encendido-apagado e interruptores de presencia.

Indicadores de eficiencia ambiental

CONSUMO

Indicador	Unidad	2007	2006	variación %
Total consumo papel blanco	tm	61	60	1,6
Total consumo sobres	Millones de unidades	7,8	7,6	2,6
Total agua consumida	m ³	13.000	12.100	7,4
Total electricidad	KW/h.	10.700.000	10.500.000	1,9
Total gas consumido	m ³	24.000	22.000	9,1
Total gasóleo consumido	l	16.000	21.000	-23,8

RECICLADO

Indicador	Unidad	2007	2006	variación %
Papel y sobres	tm	33	32	3,1
Toners	tm	2	2	-

4.2. Programas de educación y divulgación

Los programas destinados a la sensibilización en materia de conservación y difusión de los valores medioambientales han sido una constante en la actividad de la Obra Social de Caja Cantabria desde hace décadas, siendo una entidad pionera en este aspecto.

La Obra Social de Caja Cantabria mantiene una actividad creciente con varios ejes de acción, como son la concienciación ciudadana y especialmente la de los más jóvenes y el impulso a la formación de investigadores y divulgadores en materia de medioambiente.

El Centro de Educación Ambiental Caja Cantabria en Polientes es el centro neurálgico de la actividad medioambiental de la entidad. Un espacio que, en 2007, acogió a 2.200 alumnos y alumnas de 60 centros escolares, quienes, acompañados por sus profesores y por nuestro equipo de profesionales en educación ambiental, participaron en un programa específicamente diseñado para su formación.

4. *Por el medio ambiente*

Un total de 737 niños y niñas participaron en la pasada edición de las Colonias de Verano de Caja Cantabria, una actividad concebida para fomentar el acercamiento paralelo a los valores del medio natural y a los valores sociales y humanos que rigen la convivencia.

Por otro lado, 200 adultos interesados, monitores y especialistas participaron en los distintos cursos promovidos por el Centro de Educación Ambiental de la Caja, como fueron, entre otros, los de Orientación en el Medio Natural e Iniciación a la Astronomía.

Pero Caja Cantabria no quiere ser el único agente de educación y divulgación medioambiental de la región. Por ello, se llevó a cabo el seminario "¿Cómo mejorar nuestros proyectos de educación ambiental?" orientado a proporcionar a formadores y docentes una metodología adecuada para desarrollar proyectos educativos rigurosos, eficaces y atractivos.

En el ámbito de la divulgación, destacan dos actividades: la primera, el taller "Polientes Foto", impartido por Pablo Hojas. Aunque su objetivo es la formación en fotografía, la elección del entorno natural en el que se llevó a cabo supone "de facto" propiciar un encuentro entre el mundo de la cultura y la naturaleza, que tiene como resultado la exaltación y apreciación del paisaje natural de Valderredible.

Finalmente, la exposición "Humanos y osos, una historia paralela" se desplazó a diversas provincias limítrofes en las que también se integra el territorio de este mítico plantígrado autóctono, contribuyendo a divulgar el delicado equilibrio que precisa esta especie para su supervivencia. La iniciativa fue galardonada con el premio Vocento a la mejor iniciativa medioambiental de una Caja de Ahorros.

