



Informe 2008
Responsabilidad Social Corporativa



Informe 2008

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
correspondiente al ejercicio terminado
el 31 de diciembre de 2008

Edita: Caja Cantabria
Diseño y realización: C&C Publicidad
Dep. Legal: SA-42-2009

SALUTACIÓN DEL PRESIDENTE

1. COMPROMISO Y VALOR

- 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. MÁS SOCIALES

- 2.1 Al servicio de la Sociedad
- 2.2 Compromiso Solidario
- 2.3 El valor de la Experiencia
- 2.4 La dimensión social de la Cultura, el Deporte y la Educación
- 2.5 Sociedad informada
- 2.6 Participación social

3. PORTU 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. Compañía de Seguros Cantabria Vida y Pensiones.
 - 3.1.11. La Unidad de Empresas.
 - 3.1.12. La Banca Privada.
 - 3.1.13. La Cultura de la Calidad.
 - 3.1.14. El Servicio de Atención al Cliente.
- 3.2.- Una caja para todos los públicos
 - 3.2.1.- Con la familia
 - 3.2.2.- Con los más jóvenes

Índice

- 3.2.3.- Con los mayores
- 3.2.4.- Con los inmigrantes
- 3.2.5.- Con las administraciones públicas
- 3.2.6.- Con las empresas
- 3.2.7.- Con las asociaciones
- 3.2.8.- Con 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

El ejercicio 2008 ha estado marcado por los efectos de la crisis en el sector financiero mundial que ha provocado la dificultad de financiarse en los mercados, lo que ha obligado a la intervención de los Bancos Centrales y de los Gobiernos para facilitar la obtención de liquidez y forzado a las Entidades a acoplar el incremento del crédito al de los depósitos, para así mejorar su liquidez estructural.

Esta crisis global afecta a la evolución del PIB español, golpe que se ve amplificado por el hundimiento del mercado inmobiliario, lo que causa una contracción de la demanda de crédito solvente, que añadida al necesario acoplamiento antes aludido, trae como consecuencia una disminución del volumen de negocio de las entidades y por tanto una fuerte presión a la baja de los beneficios, a la cual se añade el deterioro de los activos por el crecimiento de la morosidad.

Este escenario obliga a una reordenación del negocio de las entidades financieras que debe tener como pilares la gestión del riesgo, la política de precios y la eficiencia.

Por estas razones los ejes del Plan Estratégico de Caja Cantabria están orientados hacia el reforzamiento financiero, la diversificación de las fuentes de ingresos, la especialización del negocio y la mejora de la eficiencia operativa, como mejor manera de preservar el valor de la franquicia, mantener nuestra independencia y ganar la confianza de los supervisores, mercados y clientes en el modelo de negocio de Caja Cantabria.

En este contexto, los resultados alcanzados en 2008, esto es, un beneficio consolidado después de impuestos de 57 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 2% respecto a 2.007, cabe calificarlos de sólidos, ya que reflejan la favorable evolución de los distintos márgenes operativos y de la eficiencia.

Así pues, Caja Cantabria está bien posicionada para afrontar los problemas derivados de la crisis internacional, de forma que con el esfuerzo y la capacidad probada de nuestra plantilla, afrontaremos los retos que se nos plantean, mejorando nuestra eficiencia y potenciando nuestro compromiso para con la sociedad, con el convencimiento de que los superaremos con éxito.

Así podremos sentirnos orgullosos de que nuestra Obra Social, el elemento diferenciador de nuestra actividad financiera a la que aporta sentido y sensibilidad, siga siendo el principal agente dinamizador socioeconómico de Cantabria.



Enrique Manuel Ambrosio Orizaola
Presidente de Caja Cantabria

A photograph of a baby's face peeking out from under a light blue blanket. The baby has blue eyes and an open mouth, looking upwards. The background is a solid light blue color with a large, faint white number '1' on the right side.

1

Compromiso y valor

I. Compromiso y valor

DATOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL GRUPO CAJA CANTABRIA

Resultados	31 de diciembre		Variación	
	2008	2007	Importe	%
<i>(miles de euros)</i>				
Resultado antes de impuestos	70.777	79.305	-8.528	-10,8
Resultado consolidado del ejercicio	57.157	56.303	854	1,5
Resultado atribuido al grupo	57.403	56.280	1.123	2,0
Rentabilidad				
<i>(%)</i>				
ROA	0,68	0,88		-22,73
ROE	15,78	19,75		-20,10
Eficiencia	47,05	49,66		-5,26
Volumen de negocio				
<i>(miles de euros)</i>				
Activo total	11.018.282	9.703.487	1.314.795	13,5
Depósitos de la clientela	7.991.669	6.681.858	1.309.811	19,6
Recursos intermediados	9.913.930	9.149.855	764.075	8,4
Crédito a la clientela	8.537.043	8.139.796	397.247	4,9
Solvencia				
<i>(miles de euros)</i>				
Recursos propios computables	783.762	772.182	11.580	1,5
Calificación de riesgo crediticio (1)				
Largo plazo	A3	A2		
Corto plazo	Prime-2	Prime-1		
Fortaleza financiera	C-	C-		
Perspectiva	Negativa	Estable		
Obligaciones simples	A3	A2		
Obligaciones subordinadas	Baa1	A3		
Participaciones preferentes	Baa2	Baa1		
Riesgo de crédito				
<i>(miles de euros)</i>				
Activos deteriorados	329.221	74.964	254.257	339,2
Correcciones de valor por deterioro de activos	212.940	163.597	49.343	30,2
Índices de riesgo				
<i>(%)</i>				
Morosidad	3,77	0,91		314,29
Cobertura	65	218		-70,18
Servicio a clientes				
<i>(Magnitudes de Caja Cantabria)</i>				
Oficinas	172	172	-	-
Cajeros automáticos	262	261	1	0,4
Empleados	1093	1080	13	1,2

(1) Otorgada por Moody's Investors Service

I. Compromiso y valor

I.1. CAJA CANTABRIA EN LA ECONOMÍA DE LA COMUNIDAD

La misión que asume Caja Cantabria en la sociedad cántabra es la de contribuir al desarrollo de su entorno, lo que se traduce en el compromiso que adquiere desde su doble vertiente de actividad, financiera y social. Mantener un crecimiento rentable y sostenible, así como aumentar los niveles de fortaleza, solvencia financiera y confianza en el mercado, son los ejes básicos para continuar generando valor para los inversores y la comunidad.

La Caja aportó el año pasado al Valor Añadido Bruto de la economía de la Comunidad Autónoma de Cantabria más de 213 millones de euros, lo que representa el 1,68% respecto al valor añadido total. La remuneración del factor trabajo supuso una inyección de más de 70 millones de euros, mientras que la contribución de Caja Cantabria al Estado del Bienestar a través de cotizaciones sociales, impuestos de sociedades y dotación a la obra benéfico-social se elevó a más de 30 millones de euros.



I. Compromiso y valor

Durante el año 2008 se incorporaron a las bases de datos de la Entidad 12.985 nuevos clientes, por lo cual este impacto socioeconómico, derivado en línea recta de nuestro tamaño y capacidad gestora, se incrementó de forma destacada. 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.

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. Y al mismo tiempo, busca en todo momento el crecimiento, la generación de empleo y el bienestar social, a través del apoyo a los sectores productivos y al desarrollo de una amplia acción social.



1.2. CAJA CANTABRIA EN EL COMPROMISO CON LOS VALORES SOCIALES

Es inherente a la naturaleza de las Cajas de Ahorros la vocación social, ya que es un principio constitutivo, y se manifiesta en múltiples aspectos de su actividad. Pero la característica diferencial con cualquier otra empresa financiera o no financiera es la entrega de su excedente a la sociedad.

Esta permanente vocación social de la institución, se expresa en la dotación realizada este año sobre los beneficios que ha sido de 10,27 millones de euros al Fondo de la Obra Social. La Caja traduce su actividad financiera y la invierte en desarrollo social y económico para la comunidad en la que actúa, buscando en todo momento el bienestar de la población. Todo

I. Compromiso y valor

esto se pone de manifiesto no sólo mediante su obra social, sino también a través de la creación de empleo, cumpliendo con ello el compromiso del desarrollo e impulso socioeconómico de su entorno.

Caja Cantabria se distingue por la realización de una gran variedad de actividades sociales y culturales de reconocido prestigio que, además de potenciar las señas de identidad de la Caja, refuerzan su grado de compromiso e integración. La contribución de Caja Cantabria a su entorno no se limita únicamente al ámbito financiero, sino que su aportación al desarrollo social y cultural supone la dedicación de la totalidad de los excedentes libres, no destinados a fortalecer la solvencia de la entidad, al fomento de acciones sociales que mejoren la calidad de vida de la población en general. Del mismo modo, intenta acercar al área de influencia de la Caja los más diversos acontecimientos artísticos y culturales de primer nivel internacional.



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 está adherida formalmente al Pacto Mundial de las Naciones Unidas que propugna el compromiso voluntario de las entidades en temas de responsabilidad social.

I. *Compromiso y valor*

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.

I. *Compromiso y valor*



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.

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:

I. *Compromiso y valor*

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 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 repre-

I. *Compromiso y valor*

sentantes 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 nombra 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.

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.

I. *Compromiso y valor*

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.

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.

I. *Compromiso y valor*

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

También comparecerá, sin formar parte de él:

- Directora de Cumplimiento Normativo
D^a. Rosa A. Vellella Martínez

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.



I. Compromiso y valor

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:
más sociales*

2. Más sociales

Caja Cantabria mantiene como cada año, en su más que centenaria existencia, la vocación de servicio permanente a la sociedad y lo hace fundamentalmente a través de su Obra Social, instrumento que basa toda su actividad en los tradicionales criterios de **Compromiso y Solidaridad** y a la que ha destinado en 2008 un total de 12.473 miles de euros que hicieron posible la actividad desarrollada en sus diferentes áreas de actuación, actividad que solo en Cantabria ha proporcionado cobertura, de una u otra forma, a más de 270.000 personas.



Sus fines, en sintonía con la razón fundamental de existencia de la propia Caja de contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la Región, dirigen la actividad de la Obra Social a todos los ámbitos, en pro de objetivos concretos integrados en sus líneas básicas de actuación. La **Acción Social**, la **Acción Cultural** y la **Educación Ambiental**

2. *Más sociales*

sustentan su estrategia, plenamente integrada en la actuación general de la Caja. La atención a los criterios de eficacia y transparencia presentes de forma ineludible en toda la acción de Caja Cantabria ha guiado, igualmente, nuestro compromiso solidario.

El ejercicio de 2008 se ha caracterizado por la intensificación notoria de la Acción Social, configurándose como rasgo distintivo de la Obra Social, que se ha manifestado en un incremento de la actividad en este



área, con especial incidencia en los ámbitos de la discapacidad, de la sanidad y de las personas mayores, con las puesta en marcha de proyectos innovadores y el apoyo decidido al tejido social que sustenta el movimiento asociativo.

2. Más sociales

2.1 AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD

Como proyecto transversal, requiere mención especial el **Programa de Adecuación de los Centros de Obra Propia**, orientado a la modernización de edificios e instalaciones, buscando la puesta al día tanto de su funcionalidad como de sus infraestructuras, procurando una buena conservación del patrimonio y la mejor atención a las personas y actividades que acogen diariamente. Entre ellos, el **Centro de Acción Social y Cultural en Santander (CASYC)**, con una cuidada puesta al día de sus instalaciones; el **Centro de Educación Ambiental de Polientes**, referente ineludible de esta acción educativa en Cantabria en el que se ha realizado una moderna instalación en la nueva colocación del tejado, con un avanzado modelo de eficiencia energética mediante placas solares; y de manera especial, el **Palacio de Caja Cantabria** en Santillana del Mar, edificio emblemático en pleno proceso de rehabilitación tanto de la edificación como de los diversos conjuntos patrimoniales que alberga y que junto al resto de las instalaciones del complejo constituirá un importante elemento del Patrimonio Cultural recuperado por Caja Cantabria y puesto al servicio de la sociedad.



2. Más sociales

2.2 COMPROMISO SOLIDARIO



Por áreas de actuación, y como se ha referido anteriormente, es la **Acción Social** donde más se intensifica la atención a las necesidades que la sociedad demanda. Destaca la **Convocatoria Anual de Ayudas al Desarrollo Solidario** dotada con 650.000 euros, dirigida a entidades sin ánimo de lucro (asociaciones, cooperativas, fundaciones, ONG's), para la puesta en marcha de programas que recojan prioritariamente líneas de actuación en investigación, integración, sensibilización, formación e inserción laboral relacionados con temas de Mujer, Salud, Exclusión Social, Inmigración, Discapacidad, Tercera Edad y Atención al Menor.

Por otro lado, se han potenciado diferentes líneas de trabajo enmarcadas bajo los epígrafes de **Proyectos de Innovación Social** que durante este ejercicio estuvieron centrados en el incremento de dotación y equipamiento de nuevas tecnologías al ámbito sanitario y de manera particular en la contribución a establecer a Cantabria como un "espacio cardioprotectido", con la donación 32 equipamientos de desfibriladores, entregados a las Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil de otros tantos ayuntamientos de Cantabria, además de los instalados también en los centros de la Obra Social, anticipándonos así a las reco-



2. Más sociales

mendaciones de la Comunidad Europea; y de **Proyectos Sociales**, entre los que destacan la segunda fase de investigación sobre "El deterioro cognitivo y su derivación en Alzheimer", un proyecto que propicia la investigación médica desarrollada por equipos de investigadores del Hospital U. M. de Valdecilla sobre uno de las patologías más extendidas en la sociedad contemporánea; la atención a mujeres en riesgo de exclusión social a través del proyecto "Comparte" o los talleres de la memoria para la prevención del deterioro cognitivo en personas mayores en diferentes localidades de la región, entre otros.

Una vez más, la decidida colaboración en el área social se vio recono-



cida por instituciones como la **Asociación para la ayuda a las mujeres con cáncer de mama AMUCCAM** que distinguió en 2008, con su premio "a la Obra Social de Caja Cantabria por su permanente compromiso, colaboración activa y apoyo solidario con la salud y la igualdad". También, conscientes de la importancia de la **Cooperación al Desarrollo**, la Obra Social ha destinado el 0,7% de la dotación anual a proyectos enfocados, fundamentalmente, al ámbito educativo infantil y juvenil como pilar básico para el desarrollo de los países emergentes. Se ha concretado esta ayuda en la creación de un Centro de Educación Primaria en el poblado minero de Likasi, en la **República Democrática del Congo**, con la colaboración de **Manos Unidas**; la creación de un complejo educativo para niñas en **Burkina Faso**, de la mano de **UNICEF**; y en la creación de un Centro Social de Usos Múltiples para la mujer en la ciudad de Granada, Nicaragua, con la colaboración de la **Fundación Paz y Solidaridad**.



2. Más sociales

2.3 EL VALOR DE LA EXPERIENCIA

Particularmente importante dentro del ámbito social es la acción que llevan a cabo los **Clubes Sociales de Caja Cantabria**, desarrollando intensamente los contenidos del **Programa "Experiencia"** con actividades de carácter sociocultural destinadas a las personas mayores. Actividades de formación, de mantenimiento, de salud y ocio se dieron cita en los nueve centros que conforman la red dependiente de la Obra Social, que también, por vez primera, extendió su actividad a otros ayuntamientos, con lo que se ha ofrecido acción social a más del 75 %



de la población mayor de Cantabria. A destacar los "Encuentros de Mayores" que en las tres ediciones celebradas permitieron la convivencia, el disfrute de la cultura y el ocio de más de 8.500 personas, Destacando la actividad realizada en el Palacio de Deportes de



2. *Más sociales*

Santander con el concierto ofrecido para los mayores de toda Cantabria y al que asistieron más de 7.000 personas de diferentes puntos de la región, acercados al evento por la Obra Social de la Caja, resultando una inolvidable y multitudinaria jornada de convivencia.



En resumen, han sido cerca de 200 los proyectos de carácter social apoyados por la Obra Social, desde los llevados a cabo en la citada Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Desarrollo Solidario, los ejecutados en colaboración con Ayuntamientos y corporaciones locales, los denominados Proyectos Sociales y Proyectos de Innovación Social; que unidas a las 236 actividades realizadas para las personas mayores dentro del Programa Experiencia, y la acción de centros como la Residencia de Personas Mayores y la Escuela Infantil, por citar los más representativos, nos consolidan, una vez más como el mayor agente privado de dinamización social, con una aportación total de 3,5 millones de euros.

2. Más sociales

2.4 LA DIMENSIÓN SOCIAL DE LA CULTURA, EL DEPORTE Y LA EDUCACIÓN

En el ámbito de **la Cultura**, la calidad de los proyectos, la diversidad de los lenguajes, la descentralización de la actividad cultural, la atención a los creadores de Cantabria y la implicación de las áreas social y cultural en un mismo objetivo solidario fueron las líneas de acción desarrolladas en este ámbito y que se concretaron en las tradicionales Programaciones Culturales con más de 162.000 beneficiarios, con particular incidencia en los más jóvenes a través del Programa Escolar en el que participaron más de 54.000 estudiantes, y con presencia en 30 localidades de Cantabria.



2. Más sociales

Dentro de esta área destacamos la atención prestada al **fomento de la Actividad Deportiva**, con acciones dirigidas especialmente al deporte base, encuadrándose sus actividades en tres sectores: apoyo al Deporte Olímpico Cántabro, a través de las Becas ADO; promoción al deporte autóctono de Cantabria, bolos y remo, en colaboración con sus



respectivas federaciones; y el apoyo al deporte base, a través de los numerosos clubes y escuelas deportivas existentes en la región, con el claro objetivo de potenciar entre los jóvenes la educación en valores que supone la práctica deportiva.

2. Más sociales

En el área de **Educación Ambiental**, reseñar el orgullo de contar desde hace ya más de tres lustros, con una acción continuada que nos ubica como un Centro de Educación Ambiental de referencia, tanto en nuestra Comunidad como fuera de ella. En 2008, la actividad en este campo se ha traducido en la participación de cerca de 3.000 jóvenes y 64 centros escolares con sus profesores que asistieron a las actividades semanales en el Centro de Educación Ambiental de la Caja en Polientes, junto con los 830 niños y niñas participantes en las tradicionales Colonias de Verano, los talleres de educación ambiental para adultos, los talleres de voluntariado ambiental y el curso de Fotografía "Polientes Foto," todo lo cual refleja la intensa actividad que este centro realiza.



2. Más sociales

2.5 SOCIEDAD INFORMADA



Las acciones de **Difusión y Comunicación** de toda la actividad de la Obra Social a la comunidad obtuvieron una amplia y detallada cobertura en los distintos medios, que vienen prestando gran atención a la misma. Se cumple así con el objetivo trazado de acercar a la Sociedad la destacada y decidida componente social que la imagen de Caja Cantabria contiene y que es la razón de ser de la Caja.

2. Más sociales

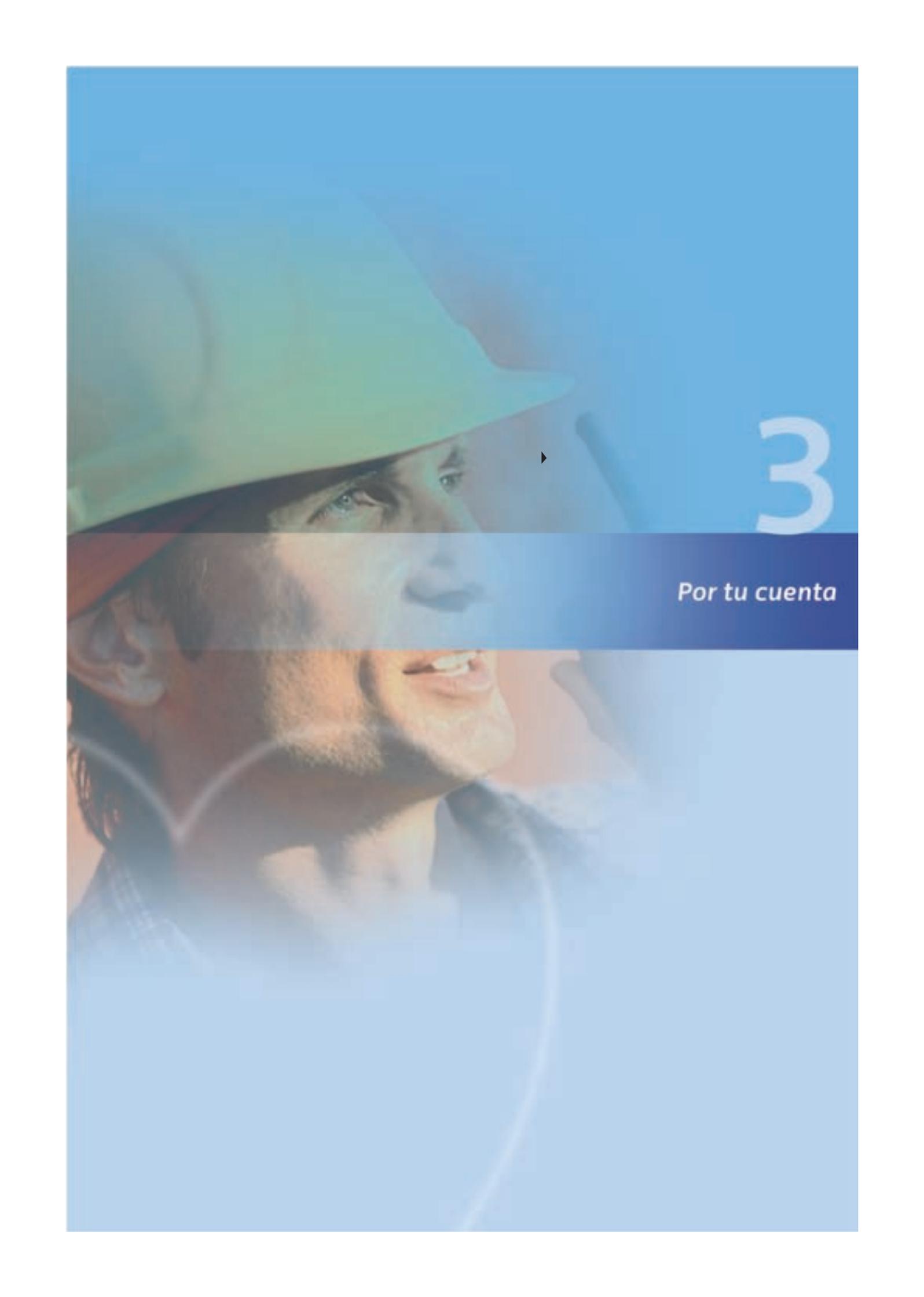
2.6 PARTICIPACIÓN SOCIAL

Finalmente destacaremos, precisamente en la línea de acercar las acciones de la Obra Social a las demandas reales de la sociedad, la Campaña **PIENSA-SIENTE-IMPULSA** puesta en marcha a finales de 2008, que mediante un sencillo cuestionario elaborado por profesionales de la sociología, y el apoyo mediático necesario, spot, rueda de prensa, encartes, etc., tiene como objetivo recoger las opiniones de los ciudadanos sobre la actividad de la Obra Social hasta la fecha, qué acciones de las realizadas deberían potenciarse y que otras nuevas creen son de mayor necesidad.



En síntesis, el año 2008 ha supuesto un año particularmente intenso para la Obra Social, que ha visto desarrollar sus áreas de actuación tradicionales con una notable intensificación en la aplicación de recursos a la acción social, una orientación a los ámbitos más sociales de la cultura y del medio ambiente, una implicación más definida en la resolución de los problemas de la sociedad actual y una eficiencia en la gestión de los recursos que ha permitido hacer compatible esto con un intenso programa inversor en la modernización de los centros propios



A close-up photograph of a man wearing a white hard hat, looking upwards and to the right. The image is overlaid with a blue gradient that is darker at the top and lighter at the bottom. A large white number '3' is positioned in the upper right area. A dark blue horizontal band runs across the middle of the image, containing the text 'Por tu cuenta'.

3

Por tu cuenta

3. *Por tu cuenta*

3.1. *PARA NUESTROS CLIENTES, UNA OFERTA PERSONALIZADA*

Clientes	458.100
Empresarios y Autónomos	42.400
Sociedades	15.200
Sector público	800
Asociaciones	13.800
Niños	33.300
Jóvenes	37.800
Ocupados	206.300
Jubilados	108.500



A lo largo de 2008 se ha avanzado en las líneas de actuación que la entidad considera prioritarias en su estrategia de fidelización y ampliación de su base de negocio, con especial atención a la inclusión financiera de acuerdo a criterios de sostenibilidad. A las bases de datos de Caja Cantabria se han incorporado **12.985** nuevos clientes durante este ejercicio ya cerrado.

Para ellos y para todo el público en general, la Caja pone a su disposición una amplia red de:

- **172** Centros.
- **262** Cajeros Automáticos.
- **93** Actualizadores de libretas.
- Además de 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.

3. Por tu cuenta

La Agencia de calificación de Riesgo Crediticio Moody's Investors Service Limited, tiene concedida a Caja Cantabria la calificación a Corto Plazo P2, así como la A3 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 para nuestros clientes.

Se publicaron en este ejercicio los resultados del estudio anual de satisfacción de los clientes particulares de las Cajas de Ahorros con la calidad del servicio recibido de la red de oficinas, realizado a través de CECA por la firma consultora STIGA.

El estudio del año 2008 refleja el resultado de la encuesta realizada mediante llamadas telefónicas a 12.800 clientes de 32 Cajas de Ahorros, con edades entre 18 y 70 años, que visitan su Oficina de la Caja al menos con periodicidad trimestral. En la encuesta, los clientes valoraron de 0 a 10 su grado de satisfacción sobre las cuestiones planteadas.

Este último año, la satisfacción tanto con la Oficina como con la Entidad, ha superado a la media de las Cajas estudiadas, siendo Caja Cantabria la que registra el mayor aumento en satisfacción con la Entidad y el segundo mayor crecimiento en la satisfacción con la Oficina.



3. *Por tu cuenta*

Además de valorar la satisfacción global, los clientes también han sido preguntados sobre distintos atributos de la calidad del servicio que reciben, cuya valoración ha sido superior en su mayoría en Caja Cantabria que la media de las Cajas y con una evolución positiva, en consonancia con la satisfacción global.

Atributos de calidad del servicio

De la Oficina	De la Entidad
- Profesionalidad del personal	
- Rapidez de actuación del personal	- Adecuación de los productos y servicios a sus necesidades
- Trato que recibe: amabilidad, interés,...	
- Asesoramiento que recibe	- Claridad y facilidad de comprensión de la información por correo
- Interés por reducir la espera que muestran los empleados	
- Privacidad y discreción	- Intereses y comisiones que le aplica la Caja, en comparación con el mercado
- Tiempo de espera hasta recibir atención	
- Aspecto físico de la oficina: limpieza, orden, confort, mobiliario,...	- Rapidez con que recibe la información por correo
- Atención telefónica recibida	- Funcionamiento de los cajeros automáticos
- Frecuencia de incidencias y errores	
- Rapidez y eficacia de resolución de errores e incidencias	



3. Por tu cuenta

Caja Cantabria continúa realizando actuaciones de distinta índole que redundan en la mejora de la satisfacción de los clientes, entre las que pueden mencionarse como más directas:

- Optimización de la eficiencia operativa, reduciendo la carga administrativa de las Oficinas.
- Programas específicos para mejorar la atención al cliente, como "Profesionales con oficio", que incluye las sesiones formativas "El oficio en la atención al cliente" y el "Manual de atención al cliente".

3.1.1. La Red de Oficinas de Caja Cantabria.

La **oficina** continúa siendo un instrumento básico para la relación con los clientes, lo que nos ha llevado a incrementar nuestra presencia a lo largo del tiempo. Las nuevas tecnologías de comunicación, junto a las oficinas, facilitan las relaciones con los clientes poniendo a su disposición un amplio abanico de alternativas, realizando un análisis profundo previo del posicionamiento de la entidad en el mercado, de sus fortalezas y debilidades y de las nuevas necesidades actuales y potenciales.

Con la red tradicional de oficinas que tiene Caja Cantabria se pretende:

- La orientación hacia el cliente.
- Alta eficiencia en el negocio.
- Sólida presencia en todo el territorio de nuestra Comunidad Autónoma.
- Una cartera diversificada de productos y servicios complementarios.



Usuarios Clientes

Canales	2008	2007	Variación
Oficinas	323.047	320.112	0,92%
Cajeros Red CASYC	169.915	171.198	-0,75%
Internet (Altamira Online)	51.649	50.900	1,47%
Fonocantabria	10.097	10.869	-7,10%
Comercios (propios y ajenos)	174.495	173.191	0,75%
Cajeros de Otras Redes	62.124	64.949	-4,35%

3. Por tu cuenta

Además de las oficinas, otros canales contribuyen a mejorar el servicio que se presta a los clientes, 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. Esto permite disponer mejor del tiempo, haciendo innecesarios, en muchos casos, los desplazamientos y la sujeción a los horarios de apertura de oficinas.

Nuestros clientes y en general la sociedad reconocen y consideran a Caja Cantabria como la entidad financiera líder en nuestra Comunidad, así a 31 de diciembre de 2008, la Caja terminó con 145 oficinas operativas en nuestra Región, 43 de ellas prestaban servicio a municipios con menos de 3.000 habitantes, la mayoría situados en zonas rurales, 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. Con estos centros, Caja Cantabria pretende dar cobertura a zonas donde sus habitantes tienen dificultad para acceder a estos servicios.

Evolución del número de oficinas	2008	2007	2006	2005	2004
Oficinas en Cantabria	145	147	146	145	146
Oficinas fuera de Cantabria	27	25	22	17	15
Total Oficinas	172	172	168	162	161

Ayuntamientos de Cantabria (*)	Nº Oficinas	%
Más de 100.000 habitantes	45	31,03
Entre 50.000 - 100.000 habitantes	11	7,59
Entre 10.000 - 50.000 habitantes	24	16,50
Entre 3.000 - 10.000 habitantes	22	15,10
Entre 1.000 - 3.000 habitantes	39	26,90
Menos de 1.000 habitantes	4	2,76
Total Cantabria	145	100,00

(*) Población 2007



3. *Por tu cuenta*

El negocio de la Caja se concentra en municipios con poblaciones iguales o superiores a 5.000 habitantes, representando el mismo el **82%** del total, esto nos da idea del esfuerzo que realiza la entidad por mantener su presencia en Ayuntamientos de menos población, con el firme propósito social de llegar aún a más personas en nuestra Comunidad.

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

Caja Cantabria es una entidad implantada fundamentalmente en la Comunidad de Cantabria, pero con expansión nacional, como así se contempla dentro de su plan estratégico. La Caja está extendiendo su presencia a una gran parte de provincias españolas, dado que nuestra Comunidad Autónoma es pequeña y la cuota de mercado alcanzada en la misma es importante.

Esta expansión de nuevas oficinas se ha centrado principalmente 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.

El principal objetivo de la entidad es lograr la satisfacción del cliente, mediante una oferta diferenciada y específica, contribuyendo al desarrollo de los sectores económicos en todas sus áreas de actuación. Para lograr su objetivo, la Caja se esfuerza en ampliar sus redes de distribución, mediante la participación en diversos proyectos empresariales, logrando así mejorar su oferta, al alcanzar mayor especialización, diversificación y economías de escala.

CC. AA.	Red de Oficinas fuera de Cantabria	2008
Madrid	Madrid (6), Alcobendas, Fuenlabrada, Getafe, Leganés, Móstoles, Parla, Pinto, Rivas-Vaciamadrid, San Sebastián de los Reyes y Valdemoro	16
Cataluña	Barcelona (2), Terrassa y L'Hospitalet de Llobregat	4
Castilla y León	Burgos, Palencia y Valladolid	3
País Vasco	Bilbao y Barakaldo	2
Aragón	Zaragoza	1
Asturias	Oviedo	1
	Total Oficinas	27

3. *Por tu cuenta*

Caja Cantabria no sólo defiende y protege el medioambiente a través de iniciativas encuadradas en su obra social, sino que, además, tiene como objetivo minimizar los impactos medioambientales derivados de las actividades de gestión y de servicio al público, llevadas a cabo en edificios y oficinas.



La funcionalidad, así como la accesibilidad de todos nuestros centros, siguen siendo los temas prioritarios para Caja Cantabria. Con este fin, se incorporó a la estrategia de la entidad el **Proyecto de Imagen Corporativa en las Oficinas (P.I.C.O.)**, el cual 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, sean respuestas claras de la Entidad al compromiso con el desarrollo sostenible.

Durante el año 2008 Caja Cantabria ha continuado desarrollando la nueva imagen que pretende dar a todos sus centros de negocio y así en este último ejercicio, siete oficinas se adaptaron a esta nueva imagen, los centros sitios en: Renedo, Sarón, Laredo (Urbana-2), Puente San Miguel, Castro Urdiales-Sámano (Urbana-2), Torrelavega (Urbana-7) y Miengo.

También fueron adaptadas las dos oficinas abiertas durante el año 2008, que han sido: Getafe, y Barcelona (Urbana 2).

Por último, indicar que en su sede Central por la entrada principal en la Plaza Porticada, la Caja ha facilitado el acceso a la misma a través de una plataforma salvaescaleras. Con esta mejora se pretende continuar con el proceso de eliminación de barreras arquitectónicas y obstáculos que impidan o dificulten la accesibilidad a sus instalaciones.

3. *Por tu cuenta*

3.1.2. La Red de Cajeros Automáticos.

Además de las Oficinas, de forma complementaria, las nuevas tecnologías de comunicación facilitan las relaciones con los clientes y les permiten disponer mejor de su tiempo, haciendo innecesarios los desplazamientos y la sujeción a los horarios de apertura de los Centros.



Con una inversión intensa en estas nuevas técnicas, Caja Cantabria ha desplegado canales de relación complementarios a la red de oficinas convencional, con un ritmo de actualización paralelo al del propio progreso tecnológico. 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, ...

Para dar servicio a todos los clientes Caja Cantabria pone a su disposición 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, esto ha hecho que nuestra Red Automática siga experimentando una creciente ampliación, a la vez que se siguen incorporando nuevas tecnologías en favor del cliente para una mejor manejabilidad de los dis-

3. *Por tu cuenta*

positivos, permitiendo realizar un mayor número de utilidades y funcionalidades, que van: 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.

A pesar de todo ello, las conductas del público en general se inclinan por utilizar, cada vez en mayor grado, otros canales alternativos complementarios a la disposición de dinero en efectivo, como pueden ser:

- TPVs., para comprar en comercios.
- Banca electrónica, para la adquisición de entradas en espectáculos, etc.

Esto supone que el movimiento de dinero a través de los cajeros automáticos, aunque importante, alcanza cada vez menor trascendencia, si se compara su evolución con los crecimientos de años anteriores. Al cierre de 2008 el número de cajeros alcanza las 262 unidades, es decir, uno más que el año anterior.

3. Por tu cuenta

Indicadores tecnológicos	2008	2007	Variación
Ordenadores por empleado	1,5	1,5	-
Cajeros automáticos	262	261	0,38%
Actualizadores de libretas	93	95	-2,11%
Operaciones realizadas en cajeros y actualizadores	26.467.000	26.289.000	0,68%
Operaciones realizadas en datáfonos propios	15.703.000	14.098.000	11,38%
Transacciones/año	119.244.000	101.859.000	17,07%
Transacciones por internet	28.923.000	21.732.000	33,09%
% empleados con conexión a internet/Correo Electrónico	100%	100%	

3.1.3. La Banca Electrónica: Altamira Online.

Gestionar las cuentas en la Caja a través de internet cada vez es más fácil. Sin desplazamientos a la oficina, desde el domicilio o empresa el cliente puede gestionar personalmente sus cuentas y realizar todo tipo de operaciones. Estamos hablando de tecnología avanzada que garantiza la confidencialidad y la seguridad de las operaciones, estamos hablando de la **web Altamira Online**.

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 de la Caja ha sido certificado por la autoridad internacional Verisign, que garantiza que se está conectado realmente con Caja Cantabria.



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.

3. *Por tu cuenta*

En este año 2008 el servicio Altamira Online cumplió 10 años de funcionamiento superando la cifra de 100.000 contratos vigentes. La utilización del servicio alcanzó una media de 43.000 operaciones diarias, lo que supone más de 15 millones de operaciones anuales.

Un 76% de los contratos están suscritos por particulares, destacando la vinculación que la Caja va consiguiendo con el ámbito empresarial, prioritario en el plan estratégico, con más de 16.000 contratos. El 50% de los contratos tienen la consideración de activos, es decir, que han utilizado el servicio el último mes, para el caso de contratos de profesionales y empresas; o en los tres últimos meses para contratos de particulares.

Estas cifras confirman que la vocación de Caja Cantabria de ofrecer la máxima calidad de servicio y de mejorar la eficiencia operativa en la gestión del negocio, recibe la aceptación de la clientela. Con Altamira Online, la Caja está inmersa en una continua innovación tecnológica y afronta los retos estratégicos de incorporar nuevas funcionalidades al servicio.

A través de Altamira Online, se pueden gestionar personalmente con confidencialidad y comodidad las cuentas de:

1. - Clientes Particulares

- **Posición Global**
- **Cuentas**
- **Tarjetas**
- **Valores**
- **Fondos de Inversión**
- **Planes de Pensiones**
- **Préstamos y Créditos**
- **Correspondencia en internet**
- **Servicios**

2. - Clientes Profesionales y Empresas

- **Gestión de Remesas (Ficheros)**
- **Transmisión de Ficheros**
- **Cartera de Efectos**
- **Comercios**

3. *Por tu cuenta*

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.

3.1.4. La Plataforma de Atención Telefónica: Fonocantabria.

A través de **FonoCantabria "Línea directa"**, con solo una llamada de teléfono se puede disfrutar al instante de todas las ventajas que ofrece el servicio, efectuando operaciones y consultas, además de otro tipo de operaciones.

Nuestra plataforma 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.

Los clientes pueden ponerse en contacto con este servicio llamando a cualquiera de los siguientes teléfonos:

901 51 00 51
942 36 36 36
662 99 03 10 (49 59)

Sólo desde teléfono móvil (13 dígitos)



3. *Por tu cuenta*

A los que se accede por dos vías:

- **Acceso por operadora** (en horario de atención al público).

Servicios que se ofrecen: Información de cuentas (saldos, ingresos, recibos pagados, información fiscal,...); traspasos 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.

3.1.5. El Comercio Electrónico: Servicio Vini.

Caja Cantabria ofrece la posibilidad de vender productos a través de Internet, desde cualquier parte del mundo, de una forma cómoda y sencilla mediante el **Comercio Electrónico**.



3. *Por tu cuenta*

Se aplican tecnologías avanzadas que garantizan la seguridad de las ventas. La Caja ofrece la posibilidad de hacer negocios todos los días del año, las 24 horas del día de una forma cómoda y sencilla.

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.



3. *Por tu cuenta*



El servicio Vini, además, permite la compra segura por Internet. El asistente virtual 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.

Para disfrutar de las ventajas de este servicio que ayuda al cliente a comprar por Internet con la máxima seguridad únicamente se necesita:

- Ser usuario del servicio de banca electrónica Altamira Online.
- Tener una tarjeta de la Caja.
- Conectarse al servicio.

3.1.6. Las Tarjetas de Caja Cantabria.

Caja Cantabria busca satisfacer las necesidades del público en general con la amplia oferta de **Tarjetas** de la que dispone. Los clientes pueden realizar con las mismas 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 están asociadas con seguros gratuitos con amplias coberturas en viajes y accidentes.

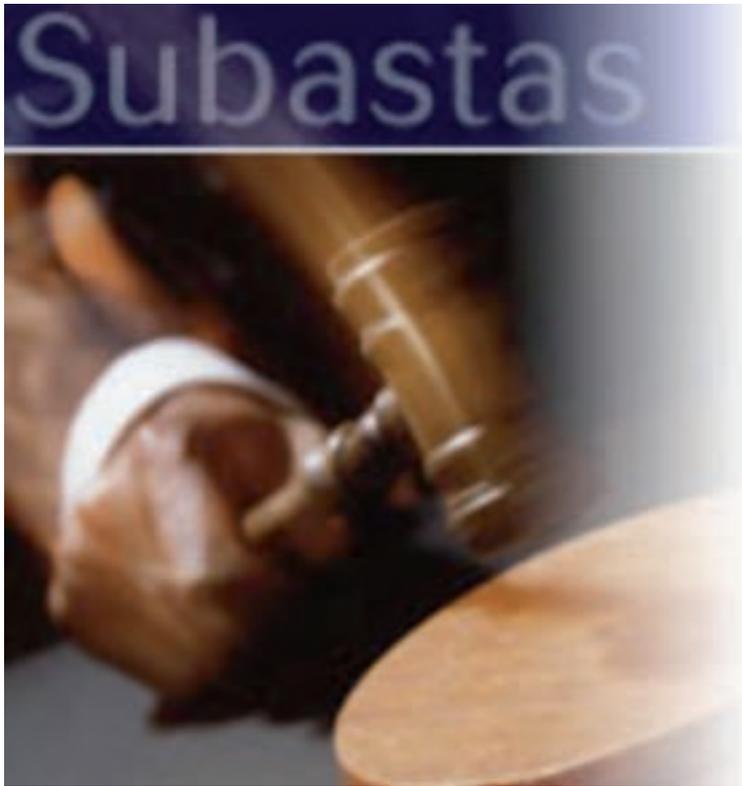
3. *Por tu cuenta*



La oferta de tarjetas a disposición de los clientes es la siguiente:

- **Débito.**- CASYC PLUS, CASYC Marinera, 15-30 y 15-30 Marinera.
- **Crédito.**- Visa Classic, Visa Oro, Visa Platinum N1, Visa "Cenfarte", MasterCard e-Business, MasterCard Marinera, MasterCard 15-30 Marinera, 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, 0-15 Marinera, 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, mediante el que la población con menores recursos pueden obtener préstamos pignoratícios en condiciones ventajosas. Producto destinado a las clases menos favorecidas que buscan una financiación rápida a través de micréditos, con plazos cortos de vencimiento. Un total de 1.965 operaciones se tramitaron durante el año 2008, por un importe que sobrepasa los 1,7 millones de euros. Hay que mencionar, como dato significativo, que con anterioridad a las subastas, alrededor del 93% de las prendas realizadas fueron recuperadas por los titulares.

3. Por tu cuenta

3.1.8. El Colectivo de inmigrantes extranjeros.

La numerosa llegada de **inmigrantes** durante los últimos años está demandando atención a toda una serie de necesidades de tipo asistencial, laboral, de vivienda, docencia, etc., además de plantear las correspondientes situaciones sociales producto de la convivencia de personas de distintas culturas, idiomas, religiones y costumbres, que hacen necesaria su adecuada gestión.

Caja Cantabria, consciente de los nuevos flujos migratorios, apoya a los nuevos ciudadanos, ampliando el ámbito de los productos que oferta, de tal forma que permita su acceso en igualdad de condiciones que el cliente nacional. Al mismo tiempo se les quiere ofrecer una atención especializada, con un conjunto de productos y servicios destinados a satisfacer todas sus necesidades. Al finalizar el año, 18.664 personas procedentes de otros países eran ya clientes de nuestra Entidad.



3.1.9. Segurcantabria.

El operador de banca-seguros del Grupo Caja Cantabria se llama **Segurcantabria**, cuyos profesionales asesoran cualificadamente a los clientes que acuden a sus instalaciones, estudiando los seguros actuales y buscando los complementos necesarios.

En el año 2008, Segurcantabria recibió la certificación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) que garantiza la gestión eficaz de sus procesos en materia de seguridad de la información. Se trata de la primera empresa de la región que obtiene este certificado por el cumplimiento de los requisitos especificados en la norma UNE ISO/IEC 27001,

3. Por tu cuenta

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	719	1.354	2.073
De 25 a 40 años	12.295	19.386	31.681
De 40 a 65 años	12.053	21.202	33.255
>65 años	1.251	2.588	3.839
Total	26.318	44.530	70.848

Perfil de los clientes de Seguros a Compañías

Tipo de Cliente	Nº de Clientes
Pymes	2.041
Grandes Empresas	10
TOTAL	2.051

3. *Por tu cuenta*

3.1.10. Compañía de Seguros Cantabria Vida y Pensiones.

Por Orden Ministerial del mes de abril se autorizó a **Cantabria Vida y Pensiones, S.A.**, Compañía de Seguros y Reaseguros, para el ejercicio de la actividad aseguradora en el ramo de vida.

La nueva compañía, participada por el Grupo Caja Cantabria y la multinacional de seguros de vida holandesa AEGON, va a desarrollar el negocio asegurador en el ramo de vida, con las siguientes aportaciones estratégicas:

- AEGON proporciona el conocimiento y experiencia en el sector asegurador, así como la infraestructura técnica de gestión de los seguros.
- El Grupo Caja Cantabria aporta su capacidad de comercialización en el mercado.

Con la participación en la nueva sociedad, el Grupo Caja Cantabria pasa de intermediar en la venta de seguros a, también participar del negocio asegurador en el ramo de vida con la consiguiente aportación a los resultados del grupo.

3.1.11. La Unidad de Empresas.

En este año 2008 se creó también la nueva **Unidad de Empresas** encargada de servir de apoyo a las gestiones comerciales de las oficinas con las PYMES, especialmente en los aspectos de asesoramiento y localización de oportunidades de negocio, tanto con las nuevas empresas como con las ya existentes.

El segmento de PYMES está definido como prioritario en el Plan Estratégico 2008-2010 de Caja Cantabria, y entre los objetivos que se pretenden alcanzar están, entre otros, los siguientes: aumentar la cuota de mercado, diversificar los riesgos entre los sectores de producción, aumentar la rentabilidad, y al mismo tiempo, la mejora de la imagen de la Caja en el sector empresarial.

3. *Por tu cuenta*

3.1.12. La Banca Privada.

Caja Cantabria pone a disposición del público en general la **Banca Privada**, que es un servicio exclusivo para personas que por su nivel patrimonial requieren de un asesoramiento integral de patrimonios e inversiones, dependiendo de sus expectativas de rentabilidad, necesidades de liquidez, horizonte temporal de inversión y adaptación a la volatilidad de los mercados.

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.



3.1.13. La Cultura de la Calidad.

Con el objetivo de consolidar una cultura de calidad en el servicio al cliente (tanto interno como externo), la política desarrollada por Caja Cantabria se basa fundamentalmente en:

- Una evaluación continua por saber qué es lo que los clientes "perciben" del servicio que se les da.
- Así como, el permanente desarrollo de sistemas de gestión comercial y de aprendizaje, que promuevan el conocimiento del cliente y del catálogo de productos y servicios, como ejes centrales para ofrecer una información comercial veraz, completa y adecuada.

3. *Por tu cuenta*

De entre los que se han desarrollado en el año 2008 podemos destacar:

Normalización de Procesos,-

En 2008 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 tienen documentados el 80% de los Procesos de la entidad.

Cuadro de Indicadores por Proceso.-

Se ha finalizado el desarrollo de una aplicación para el seguimiento de Indicadores de gestión, en la que se irán incorporando todos aquellos considerados clave en los proyectos del actual Plan Estratégico.

Proyecto Cliente-Proveedor interno.-

En septiembre se efectuó la primera encuesta de satisfacción de Cliente Interno, en la que 33 Unidades proveedoras de servicios fueron evaluadas por la Red de Oficinas.

En la definición de los servicios a evaluar participaron casi 50 personas de la Red de Oficinas (de distintos perfiles) a través de "Focus Group".

A final de año se presentaron los resultados, recabando de las distintas Unidades los correspondientes Planes de Mejora.

En 2009 se establecerán "compromisos de servicio" con las Unidades proveedoras y se medirá su cumplimiento a través de indicadores.

Grupos de 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 2008 han sido:

- **Gestión de Efectivo**
- **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 2008 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)**
 - **Benchmarking de Satisfacción de Clientes (canal Internet)**
 - **Benchmarking de Satisfacción de Clientes (PYMES)**
- **Encuestas de Satisfacción de clientes "post-compra"** para las 68 Oficinas de mayor volumen de negocio.
- **Estudio EQUOS 2008 de Calidad Objetiva de la Red Comercial**, realizado por STIGA



3.1.14. El Servicio de Atención al Cliente.

Las reclamaciones y sugerencias de sus clientes, constituyen para Caja Cantabria una importante fuente de información directa para aumentar la calidad de los servicios que ofrece, pues además de permitir mejorar aquellos aspectos más sensibles para las personas que depositan en ella su confianza, facilitan la corrección de las incidencias ya producidas y desgraciadamente inevitables en toda actividad humana.

3. *Por tu cuenta*

Este servicio 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.

Este servicio se encuentra vigente en la Caja desde el año 1993. En su momento todavía 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.

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. La evolución satisfactoria de los resultados año tras año es fruto de los procesos implantados y las mejoras introducidas, actuando con imparcialidad y objetividad en la toma de decisiones, tomando como referencia los criterios adoptados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Se ha continuado, durante el año 2008, 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, durante este ejercicio se registraron 1.003 incidencias, de las cuales 369 correspondieron a quejas y 479 a reclamaciones. El resto, 155, se debieron a consultas, peticiones, sugerencias y asuntos varios.

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

Quejas / Reclamaciones	Incidencias
Operaciones activas	91
Operaciones pasivas	212
Otros productos bancarios	149
Servicios de cobro y pago	122
Servicios de inversión	128
Seguros y F. Pensiones	28
Asuntos varios	118

El plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones fue de 2,7 días.

De las 479 reclamaciones, 311 se resolvieron a favor del cliente (total o parcialmente); 157, a favor de la Entidad; 2 fueron anuladas por el cliente; 7 no fueron admitidas a trámite; una fue archivada por falta de datos/documentación y otra quedó pendiente de resolución.

Las resueltas a favor del cliente lo fueron por un importe total de 67.904,48 €.

3. *Por tu cuenta*

3.2.- UNA CAJA PARA TODOS LOS PÚBLICOS

Desde sus orígenes, Caja Cantabria se ha caracterizado por su fuerte compromiso social y su vocación de servicio y trabajo en favor del desarrollo social. De forma especial, se esfuerza en satisfacer las necesidades de aquellos sectores de la población con menos posibilidades de acceder a servicios financieros, apoyándoles desde el primer momento con una oferta de productos y servicios en condiciones ventajosas, que responden a la sincera preocupación de la entidad por los asuntos que son importantes para las personas.



La Caja busca lo mejor para con quienes se relaciona. Quiere seguir creciendo de manera rentable y sostenible, para ser uno de los principales operadores financieros del mercado en nuestra comunidad y una entidad de referencia en el sector. Esto también se manifiesta en el liderazgo que mantiene en la distribución eficiente de productos y servicios financieros, capaz de potenciar el cumplimiento de su fin social, comprometida con la creación de empleo, la lucha contra la exclusión y el apoyo a los colectivos desfavorecidos. Así mismo, 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.

En este sentido, nuestra entidad está:

3.2.1.- CON LA FAMILIA.-

Caja Cantabria necesita identificar, analizar, entender y atender las necesidades del entorno en donde opera. Este conocimiento es indispensable para adecuar y optimizar la combinación de su oferta de productos y servicios financieros y acciones sociales, atendiendo a las necesidades actuales. Estas necesidades son las que demandan los grupos de interés entre los que la familia es un punto de atención preferente, por lo que identificar sus expectativas específicas es vital para presentar ofertas personalizadas. Este es el objetivo que persigue nuestra Entidad, con el único fin de dar respuestas claras.

3. *Por tu cuenta*



Entre las campañas comerciales que dirigió la Caja a este colectivo, durante el año 2008, se pueden citar las siguientes:

- **En Medios de Pago.**- En esta línea de negocio se han realizado acciones con la colaboración de Euro 6000 dirigidas a difundir el uso de las tarjetas en general, tal como la campaña Mastercard-“Eurocopa 2008”. Además, se ha profundizado en la comercialización de la Tarjeta VISA Magna que tanta aceptación ha tenido entre nuestros clientes.
- **En Financiación.**- Una de las dificultades fundamentales con las que se encuentran los cántabros es la adquisición de su vivienda. Para facilitar en la medida de lo posible el acceso a inmuebles, Caja Cantabria ha desarrollado nuevas fórmulas de financiación hipotecaria que se basan en aplicar tipos de interés más bajos, en función de la vinculación que estos clientes mantienen con la Entidad, mediante su *Hipoteca bonificada*. También, para pequeñas necesidades de consumo, la Caja realizó una campaña de *Crédito Rápido*, del que se podía disponer a través de Cajeros Automáticos, Altamira Online y Fonocantabria, así como, de una campaña de financiación específica para la adquisición de *Televisores*. Por último, la Caja ha puesto en práctica las medidas tomadas por el Gobierno de

3. *Por tu cuenta*

España para aliviar el peso de la financiación de las familias de Cantabria.

• **Rentabilizando los Ahorros.**- El 2008 ha sido el año del nacimiento de *Cantabria Vida y Pensiones, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros*. Caja Cantabria ha iniciado una nueva etapa en la línea de negocio de los seguros de vida y ahorro. El lanzamiento de la compañía ha ido acompañado de una nueva oferta de seguros de vida y seguros de ahorro que permitirán a los clientes de Caja Cantabria beneficiarse de unas excelentes condiciones de mercado. Así *Ahorro Futuro* constituye una gama de planes de ahorro dirigida a constituir capitales a largo plazo mediante pequeñas cuotas periódicas. También los *Seguros de Vida* han gozado durante este año de un crecimiento en el ritmo de sus ventas, gracias a las excelentes condiciones que podemos ofrecer a la clientela en general. Además de estos lanzamientos Caja Cantabria también comercializó diferentes depósitos a plazo, a lo largo de todo el año, como fueron: el *Depósito Combinado VI*, el *Cantabria Inversión I*, el *Depósito Campaña 2008*, el *Depósito Altamira Online*, y diversas *Láminas de Ahorro* con entrega de artículos por remuneración en especie. Para finalizar, también se comercializó el nuevo *Plan de Previsión Asegurado Cantabria Jubilación Asegurada*.

• **Otras acciones.**- Las familias han sido un gran polo de atracción de las acciones comerciales de la Caja, mediante el relanzamiento del *Servicio Nómina*. Todas las familias que mantienen su nómina domiciliada en la Entidad se han visto beneficiadas de un nuevo *Seguro de Accidentes*, gratuito y de mejores condiciones, en el *Préstamo Nómina*. Además, han sido numerosos los clientes que han podido disfrutar de los centenares de premios que Caja Cantabria ha sorteado, como: entradas para el espectáculo del *Circo Chino*, viajes para dos personas a los grandes premios de *Fórmula 1* y *Moto GP*, sorteos de *Nóminas extra* y de artículos como *DVDs grabadores*.

3.2.2.- CON LOS MÁS JÓVENES.-

La Caja quiere estar cerca de los niños y jóvenes, fomentando el valor del ahorro ya desde la infancia, por ello tiene dos productos especialmente pensados para ellos:

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.



3. *Por tu cuenta*

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.

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. Todos los años mantenemos ambos productos en plena actualidad.

Durante el ejercicio 2008, **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.



3.2.3.- CON LOS MAYORES.-

Caja Cantabria se preocupa por las personas mayores. Por eso dispone de una línea de productos con unas ventajas muy especiales, dirigidos expresamente a personas de más de sesenta años, para que disfruten de todo lo que necesitan en las mejores condiciones.

La Caja está siempre cerca de este colectivo, al 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.

Para este segmento de población disponemos de 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 través de la **Obra Social**, se impulsan programas 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. *Por tu cuenta*

3.2.4.- CON LOS INMIGRANTES.-

El apoyo a la interculturalidad es para Caja Cantabria una apuesta más de entre todas sus líneas de negocio. Su objetivo es facilitar el acceso de todos los inmigrantes que llegan a Cantabria, contribuyendo a su estabilidad económica y personal y a la de sus familiares, con independencia del país en el que residan, facilitando su integración. Se les ofrece en todo momento diferentes servicios financieros, con el fin de paliar los problemas con los que se encuentran, y para el mantenimiento de las relaciones con sus países de origen.

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.

Se 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, prestándoles una atención especial, con el fin de facilitarles los servicios más acordes a sus necesidades y contribuir a su plena integración.

3.2.5.- CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.-

Para Caja Cantabria es esencial mantener una relación de colaboración y servicio con las instituciones públicas y muy especialmente con aquellas de su ámbito local de actuación, que favorezca su mejor funcionamiento al servicio que estas instituciones prestan a los ciudadanos.

Esta 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.

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 se prestan: 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.

Durante el año 2008 la Caja tomó la decisión de adherirse a la plataforma telemática de pago de la Administración Autonómica, que supone un avance más en la implantación definitiva de la e-administración (administración virtual) en el ámbito tributario y económico de

3. *Por tu cuenta*

Cantabria. A esta oficina virtual se accede a través de la página web del Gobierno de Cantabria, y permite presentar y pagar autoliquidaciones y liquidaciones de distintos tributos autonómicos.

3.2.6.- CON LAS EMPRESAS .-

Las prácticas de inversión empresarial de Caja Cantabria incorporan principios de desarrollo social, fundamentalmente en el ámbito de la Comunidad de Cantabria, pero también en el resto del territorio nacional. Concretamente, tales prácticas se orientan a:

- Participar en convenios con las empresas, clientes de la Caja.
- Participar en el desarrollo de energías no contaminantes y renovables que contribuyan a la mejora de la posición energética y del tejido industrial.
- Colaborar en la promoción de empresas como motor fundamental del desarrollo económico de nuestra área tradicional de actuación.

El compromiso de la Caja 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.

Caja Cantabria 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.

Durante el año 2008, entre las actuaciones con este colectivo, se pueden destacar:

- A través de *Bancantabria*, sociedad del Grupo Caja Cantabria, se suscribió un acuerdo de colaboración para la comercialización e instalación de plantas solares fotovoltaicas sobre cubierta. El aprovechamiento de los tejados industriales se ha convertido en una excelente oportunidad para los empresarios ya que rentabilizan espacios que hasta ahora resultaban improductivos. Además, el Gobierno Autónomo ya ha manifestado su intención de fomentar este tipo de instalaciones en "techo" frente a las tradicionales de "suelo", aplicando a las mismas una tarifa más ventajosa.
- El Grupo Caja Cantabria, a través de su empresa participada *Ecoiberia*, está promoviendo la construcción de una planta solar

3. *Por tu cuenta*

fotovoltaica de 10 MW en El Coronil, Sevilla. La planta ocupa una extensión de más de 80 hectáreas de terreno, convirtiéndose en una de las más grandes de España sobre seguidores solares de doble eje. Este proyecto podrá suministrar energía eléctrica a unos 5.000 hogares; además evitará la emisión de aproximadamente 8.000 toneladas de CO2 anuales a la atmósfera y permitirá reducir las importaciones de petróleo en unas 1.500 toneladas anuales.

- Se ha vuelto a organizar la **“IV ExpoVivienda Cántabra”** en la que La Caja es patrocinador principal, y está considerada esta exposición como el punto de encuentro más importante de Cantabria en mercado inmobiliario.
- Caja Cantabria ha continuado prestando su apoyo financiero a los distintos sectores industriales de Cantabria, destinando líneas de financiación en condiciones especiales y el resto de su oferta de productos y servicios.

También 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. Este cometido no le es ajeno a Caja Cantabria, y en ese sentido, a finales de 2008, el 57,6% de nuestras inversiones estaban dedicadas a actividades productivas, tanto de promotoras, como de empresas en general, manteniendo un porcentaje parecido al del año anterior que fue del 60,0%.

Las empresas presentan una estructura de inversión reflejada en la distribución que figura a continuación, y en la que destacamos la importancia que representan las denominadas Microempresas que cuentan con el 40,6%, así como las empresas consideradas Grandes con el 32,6% de la distribución total del riesgo crediticio.

Distribución del riesgo crediticio en empresas (*)	Porcentaje
Microempresas	40,6%
Pequeñas	6,3%
Medianas	8,7%
Grandes	32,6%
Muy Grandes	11,8%
Total	100,0%

(*) No incluye promotores

3. *Por tu cuenta*

3.2.7.- CON LAS ASOCIACIONES.-



Caja Cantabria ha suscrito o prorrogado 127 Convenios de Colaboración Financiera con colegios profesionales, sindicatos y asociaciones de todo tipo, con ellas se ha colaborado por un importe total de 360.000 euros, durante el ejercicio 2008. Se pueden destacar:

- 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".
- Renovación y ampliación del convenio suscrito con la CEOE-CEPYME de Cantabria, con el objetivo de apoyar la actividad económica de la Comunidad Autónoma, poniendo a disposición de las empresas afiliadas una línea de financiación especial.
- Así como, la colaboración que existe con los principales Colegios Profesionales de: médicos, ingenieros, economistas, arquitectos y las principales asociaciones de empresas y comercios.

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

3. *Por tu cuenta*

3.2.8.- CON LA UNIVERSIDAD.-



El compromiso de Caja Cantabria con el mundo de la educación y el conocimiento, se desarrolla principalmente en el apoyo del ámbito universitario, a través de su presencia con distintas actuaciones que tienen como principal objetivo potenciar y desarrollar la participación académica.

Son muchos los ámbitos en los que la Caja colabora con la Universidad de Cantabria. Ambas entidades velan por las iniciativas dirigidas a los jóvenes que quieran lograr su inserción laboral, ayudándoles en actividades relacionadas con su formación, especialmente del sector empresarial, pero también 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. También la Caja colabora con la UNED en cursos de español para extranjeros y prácticas en ciencias medioambientales. El convenio de colaboración con esta institución se prolonga desde hace 28 años, de distintas formas y a través de su Obra Social.

3. Por tu cuenta

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.

En 2008 se incorporaron a la Caja 55 nuevos empleados, mediante valoración por consultora externa especializada a través de anuncios públicos en prensa, de los cuales 30 fueron contratados en prácticas. A 31 de diciembre de 2008, la plantilla totaliza 1.002 personas, el 93% de las cuales cuenta con un contrato indefinido. Otro indicador del elevado nivel de estabilidad laboral y económica es la escasa rotación externa (un 0,3%).

Tipo de Contrato	Nº Empleados	Porcentaje de la plantilla
Indefinido	929	93,00%
Temporal	73	7,00%
Otros (especificar)	—	—
Total	1.002	100,00%

Por término medio, la antigüedad en plantilla de las personas que integran el equipo de Caja es de 15 años, y un 62% cuenta con estudios universitarios. Por edades, el grupo más numeroso (hombres/mujeres) es el de 30-50 años (338/342). 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 50 años.

Edad	Mujeres	Hombres
Menos de 30 años	42	35
De 30 a 50 años	342	338
Más de 50 años	57	188
Total	441	561

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	104
	Hombres	232
Administrativo	Mujeres	337
	Hombres	324
Auxiliar	Mujeres	—
	Hombres	5
Total		1.002

3. *Por tu cuenta*

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 (232/104). En cambio, en el grupo de Administrativos se invierte el sentido de los números, con un predominio de las mujeres (337/324).

En total, la Caja cuenta con 441 empleadas y 561 empleados. Estas cifras arrojan un aceptable equilibrio entre ambos sexos y, sin duda, a lo largo de las próximas décadas 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.

Sexo	Nº empleados	% Plantilla
Mujer	441	44,01 %
Hombre	561	55,99%
Total	1.002	100,00%

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

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, Organización, Institucional y Negocio
- . Circulares
- . Tablón de anuncios (anuncios y comunicados)
- . Encuestas

3. *Por tu cuenta*

- . Acceso libre a cursos de formación a distancia – online
- . Documentación MiFID
- . Noticias
- . Buzón de Sugerencias
- . Links de interés

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 ha llegado a acuerdos que han dado lugar a normas convencionales que contemplan 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. En 2008 se acogieron a esta ayuda 38 personas.
- 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 2008 se acogieron a esta ayuda 115 personas.
- 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. En 2008 se acogieron a esta ayuda 641 personas.
- 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 pue-

3. *Por tu cuenta*

den 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. En 2008 se acogieron a este fondo 235 personas.

- Permiso de Lactancia: Al que han accedido 18 personas.
- Excedencia Maternal: A la que han accedido 15 personas.
- Reducciones de jornada por motivos familiares: Situación de la que se han beneficiado 11 personas.
- Permiso de paternidad: Al que han accedido 17 personas.

3.3.4. Salud y seguridad

Caja Cantabria, consciente de que la Seguridad y Salud en el Trabajo es un valor cada vez más sólido y demandado por la sociedad, suscribió su compromiso en este ámbito, a través de la implementación de una política de Seguridad y Salud en el Trabajo que establece claramente los objetivos generales en esta materia así como el compromiso de mejora de su desempeño.

Caja Cantabria tiene cubiertas las funciones organizativas y la gestión relacionada con la Seguridad y Salud con un Servicio de Prevención Propio denominado PREVICAJA cuya función principal es el diseño, implantación y aplicación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que permita la integración de la prevención en la empresa.

Caja Cantabria abordó la elaboración del Plan de Prevención de Riesgos Laborales con criterios de calidad desarrollando e implantando un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en las especificaciones contenidas en el estándar OHSAS 18001.

El estándar OHSAS 18001/2007 establece los requisitos que debe tener un sistema de seguridad y salud laboral y que capacitan a la organización para controlar sus riesgos, cumplir la legislación vigente y mejorar su actuación de forma continua y, todo ello, dentro de una óptica preventiva.

En febrero de 2008, Caja Cantabria se convirtió en la segunda entidad de ahorro en conseguir la certificación OHSAS 18001/2007 de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tratar de reducir a la mínima expresión las posibilidades de accidente es el objetivo esencial de la entidad, donde se registra un absentismo

3. *Por tu cuenta*

por enfermedad del 5,33% y una frecuencia afortunadamente bajísima de accidentes, pues en 2008 se dieron 6 casos en más de 1.680.000 horas de trabajo, con un impacto mínimo de la gravedad.

Es propósito de Caja Cantabria mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dotando para ello los medios necesarios para la consecución de los objetivos establecidos.

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 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 2008, la Caja tuvo 26 formadores internos realizando estas funciones al servicio de sus compañeros. La inversión en acciones formativas fue de 535,17 euros por empleado. Cada empleado dedicó como promedio 53,33 horas a participar en alguna actividad de mejora de sus capacidades de trabajo, y hasta 873 empleados (el 87,13% 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 de Competencias y Habilidades Directivas.
- *Comercial*: Atención al Cliente, Programa Integral de Desarrollo Profesional, Personal Nuevo Ingreso, Programa Superior de Gestión Patrimonial, Programa sobre Banca de Empresas, Técnicas de Venta, Negociación y Asesoramiento al Cliente, Productos y Servicios de Caja Cantabria, Seguros.
- *Financiera*: Asesoramiento en Productos y Servicios Financieros Especializados para Empresas, Análisis de Riesgos, Prevención y Gestión de la Morosidad, Rentabilidad Ajustada al Riesgo de Capital, Control Global del Riesgo (Basilea II), Nuevo Plan General Contable.
- *Técnico-operativa*: Fiscalidad, Derecho Hipotecario, Normativa Urbanística, Negocio de Medios de Pago, Prevención del Blanqueo de Capitales, LOPD, Seguridad Integral, Normativa MiFID, Prevención de Riesgos Laborales, Ofimática, Inglés.

3. Por tu cuenta

En cuanto a filosofía de recursos humanos referida a la promoción del personal y a la programación de la carrera profesional, existe una completa definición de puestos clave de la organización, considerándose como estratégicos en este momento 12 puestos, para los cuales está diseñada una carrera profesional a la que han accedido 44 empleados en el año 2008, de los cuales 32 son mujeres y 12 hombres.

3.4. UNA RELACIÓN ESPECIAL CON LOS PROVEEDORES

Caja Cantabria es consciente de la importancia de mantener una buena relación con sus proveedores. Los resultados del negocio y la percepción que los clientes obtienen del servicio, pueden ir alineados a la naturaleza y el carácter de esta relación. Durante el año 2008, el volumen de compras ascendió a unos 55 millones de euros, que se adjudicó a un total de 800 proveedores.

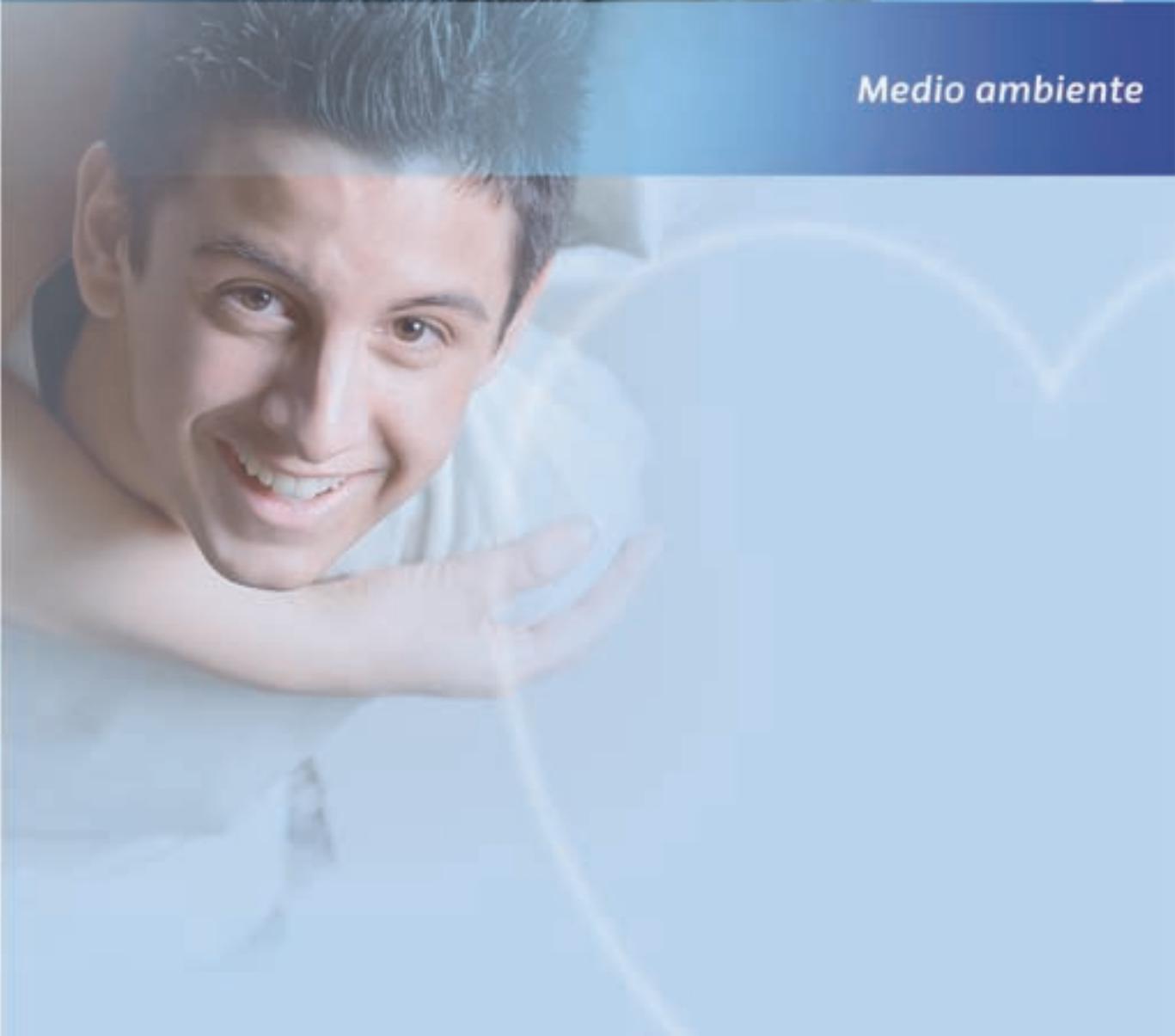
Los proveedores que trabajan para nuestra entidad se encuentran sometidos a un proceso de evaluación continua, tanto desde el punto de vista de la calidad de los productos y servicios que nos ofrecen como de su salud financiera, trabajando con empresas especializadas.

Respecto al total de proveedores de la Entidad, las empresas domiciliadas en Cantabria representan el 59 por ciento.



4

Medio ambiente



4. *Por el medio ambiente*

4.1. **RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

El medio ambiente que está formado por un conjunto de factores físicos (aire, agua y tierra) y otros que son los ecológicos (seres vivos y sus interrelaciones) se ve afectado por las actividades de todas las organizaciones que formamos parte de la sociedad. La conservación y la protección de la naturaleza tienen que ser el compromiso de todas las empresas que formamos parte de la sociedad, incluyendo a Caja Cantabria, tanto a escala local, como global.

Los aspectos medioambientales asociados a la Caja son los propios de sus actividades de servicio al público y de gestión, llevadas a cabo en edificios y oficinas, es decir, consumo de recursos naturales y generación de residuos.

Los ejes que han de regir nuestra actuación se sustentan en: **Reducir** al mínimo el impacto ambiental de nuestra actividad, mediante la implantación de prácticas de consumo y gestión sostenibles. **Sensibilizar** a la sociedad en el cuidado y protección de los recursos naturales. Y por último, **financiar** proyectos directamente relacionados con la preservación del medio ambiente.

Las líneas de actuación en las que ha trabajado nuestra Entidad durante el año 2008 han sido:

- A través de la Obra Social, impulsar programas que tengan una repercusión en la educación y sensibilización ambiental de la ciudadanía.
- Incorporar, en nuestras relaciones con proveedores y subcontratistas, normas y criterios ambientales.
- Desarrollar nuevos productos y servicios favorecedores de la protección ambiental.
- Reciclado y reducción en la gestión de residuos, para las actividades de soporte a nuestra actividad.
- Apoyar proyectos de protección de energías renovables y de eficiencia energética entre otros.

4. *Por el medio ambiente*

La Caja es consciente de los beneficios de un buen comportamiento ambiental en la realización de sus actividades, por ello está ejecutando acciones que previenen y corrigen los impactos medioambientales generados en sus actividades, entre las que se pueden destacar:

• **Ahorro energético.**

- Se han renovado los equipos de climatización por otros de mayor eficiencia, así como, su instalación en todas las oficinas nuevas y remodeladas.
- Ahorro de un 7,5% de energía eléctrica durante los meses estivales, debido a la medida adoptada por la Entidad de fijar en 24 grados la temperatura de los dispositivos de climatización en las distintas instalaciones de la Caja.
- Instalación inmótica de detectores de presencia para el control lumínico en todas las remodelaciones de oficinas.
- Negociación de contratos de suministro de energía acorde con las necesidades.

• **Residuos generados.**

- Principalmente de papel, una vez destruidos por medios propios se encarga a una empresa autorizada la retirada de los mismos para su reciclaje.
- Y por otro lado, en cuanto al resto de residuos urbanos: fluorescentes, tóner de fotocopiadoras e impresoras, pilas, etc., son debidamente almacenados a través de gestores autorizados para su tratamiento externo.

Además, como política de empresa, Caja Cantabria no consume papel blanqueado con cloro, por los efectos contaminantes que produce. Tampoco instala equipos con refrigerante CFC o HCFC en sus instalaciones, por sus efectos destructivos en la capa de ozono, por lo que todos los nuevos equipos de climatización contienen sustancias refrigerantes respetuosas con el medio ambiente.

Por otro lado, al mismo tiempo que se realiza una gestión orientada al reciclaje de residuos, por otro lado se ha elaborado una estrategia de reducción del consumo, principalmente se ha logrado este objetivo durante el año 2008 en: agua, electricidad y gas. También, se ha continuado con el Plan de Gestión Documental para minimizar los informes escritos, sustituyéndolos por formatos electrónicos y concentración de correo.

4. *Por el medio ambiente*

Consumo

Indicador	Unidad	2008	2007	variación %
Total consumo papel blanco	tm	65	61	6,6
Total consumo sobres	Millones de unidades	7,9	7,8	1,3
Total agua consumida	m3	12.500	13.000	-3,8
Total electricidad	KW/h.	10.400.000	10.700.000	-2,8
Total gas consumido	m3	22.000	24.000	-8,3
Total gasóleo consumido	l	20.000	16.000	25,0

Reciclado

Indicador	Unidad	2008	2007	variación %
Papel y sobres	tm	33	33	-
Toners	tm	2	2	-

4.2. PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

La educación ambiental continúa siendo una de las líneas estratégicas de acción prioritarias dentro de la Obra Social de Caja Cantabria. El conocimiento, la concienciación y la praxis se dan cita en cada uno de los ejes que vertebran los diferentes programas que conforman el proyecto medioambiental de la Entidad, destinado tanto a la población escolar como a adultos.

La experiencia continuada, a través de más de 15 años de actividad, ha transformado el Centro de Educación Ambiental de Polientes en un referente para la comunidad educativa. El programa escolar, realizado en colaboración con profesores y especialistas en diferentes niveles educativos, ha acogido, durante 2008, a 3.000 alumnos y alumnas pertenecientes a 65 centros. La sensibilización en la necesidad de conservar nuestro patrimonio, la utilización sostenible de los recursos y la solidaridad global conforman las líneas de actuación del programa. Igualmente, la asistencia de los centros educativos permite la reflexión y el intercambio de experiencias sobre los retos que se plantean para la actividad educativa en las generaciones venideras.

El Programa Escolar ve completados sus objetivos con las tradicionales colonias de verano donde más de 800 jóvenes participan en una actividad concebida para fomentar el acercamiento a los valores sociales de la convivencia enmarcados en un entorno natural de gran calidad.

4. *Por el medio ambiente*

El Centro de Educación Ambiental se ha transformado a lo largo de estos años en un potente agente de dinamización social de un entorno singular como es la cabecera alta del río Ebro, sometido a los procesos que afectan a las áreas rurales periféricas. En ese contexto tanto el desarrollo de la actividad educativa como las actividades de divulgación que acoge han contribuido de manera decidida al desarrollo ordenado de la comarca.

En el ámbito de la divulgación cabe destacar la cuarta edición del taller de fotografía "Polientes Foto" que durante este año ha centrado su lente en las características y peculiaridades de Valderredible. Bajo la denominación "200 horas en la vida de Valderredible", veinticinco profesionales de la fotografía han captado plásticamente un entorno de gran calidad ambiental como es este valle atravesado por el río Ebro. Las gentes, los modos de vida tradicionales, los diferentes conjuntos arquitectónicos y arqueológicos, de calidad excepcional, son preservadas gráficamente, como parte integrante de nuestro acervo cultural.

Particularmente interesantes son los Cursos de Voluntarios Ambientales, destinados a la participación de la sociedad civil en tareas de protección del medio ambiente. que en este ejercicio se ha realizado en colaboración con SEO Birdlife; así como la organización de ciclos de conferencias que a lo largo de la geografía de Cantabria han buscado divulgar los espacios protegidos de especial sensibilidad para las aves (IBAs). El Oso Pardo Cantábrico sigue siendo uno de los emblemas principales en la tarea de conservación de la biodiversidad, a la que se suma de manera decidida la Obra Social de Caja Cantabria a través de su colaboración con la Fundación Oso Pardo.