



Informe 2009

# Responsabilidad Social Corporativa



## Informe 2009

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa  
correspondiente al ejercicio terminado  
el 31 de diciembre de 2009

Edita: Caja Cantabria  
Diseño y realización: C&C Publicidad  
Dep. Legal: SA-75-2010

## 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. LA CAJA EN LA SOCIEDAD: MÁS SOCIALES

- 2.1 Donde tú nos quieres
- 2.2 Desarrollo solidario
- 2.3 La experiencia activa
- 2.4 Por un futuro sostenible
- 2.5 Información y participación

### 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

- 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. Seguridad y Salud en el trabajo
- 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

Nos complace presentar en esta rendición anual de cuentas ante la Asamblea General de Caja Cantabria y ante la Comunidad entera, los resultados del esfuerzo de los magníficos profesionales de nuestra Entidad a lo largo de un ejercicio que ha sido complejo y difícil, a consecuencia del entorno de crisis financiera internacional y de recesión económica en España.

Considerando estas condiciones tan desfavorables, el fruto del trabajo de todos y cada uno de los integrantes del Grupo Caja Cantabria debe ser valorado como merece: un éxito de gestión y de consolidación por parte de unos profesionales del sector financiero que han sabido mantener la confianza de la clientela y de los mercados. El buen navegante se aprecia en las marejadas.

Todo ello se ha realizado bajo los auspicios de la línea de absoluta prudencia y previsión aplicada en los últimos años por el Consejo de Administración al objeto de fortalecer la posición de Caja Cantabria. Sin duda, el mundo financiero español está llamado, como el de otros países, a un proceso de actualización y modernización, y en el caso de nuestro país uno de los aspectos importantes de ese cambio, aunque no el único, será la transformación de las Cajas de Ahorro, para que puedan prestar su valor económico y social a las familias y las empresas, como ha sido y seguirá siendo el eje director de su estrategia, pero en las condiciones de capitalización requeridas en el nuevo escenario regulador surgido de la crisis internacional.

Caja Cantabria acude a esta nueva situación con sentimientos positivos que nacen de la convicción de haber hecho los deberes a tiempo y de estar en condiciones de abrir una nueva etapa, en la cual, manteniendo la identidad histórica, centenaria, de nuestra Entidad, así como su inestimable función social y solidaria, se abren nuevas garantías de futuro para nuestros clientes, nuestra plantilla y todas aquellas personas que, transitoria o permanentemente, forman parte de la trayectoria vital y cotidiana de la Caja.

Así pues, la información que aquí se presenta refleja la calidad de gestión alcanzada en un entorno muy difícil y en vísperas de una transformación positiva y esperanzadora.

Como Presidente, quiero reafirmar los motivos de orgullo corporativo a la vista de la profesionalidad demostrada, y de serenidad responsable ante unos retos que Caja Cantabria puede solucionar, está solucionando y va a solucionar a corto plazo.

La Caja está evolucionando para seguir ahí: al servicio de Cantabria, como siempre.



Enrique Manuel Ambrosio Orizaola  
Presidente de Caja Cantabria

Compromiso y valor



## 1. Compromiso y valor

### DATOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL GRUPO CAJA CANTABRIA

Resultados	31 de diciembre		Variación	
	2009	2008	Importe	%
<i>(miles de euros)</i>				
Resultado antes de impuestos	56.994	70.777	-13.783	-19,5
Resultado consolidado del ejercicio	45.381	57.157	-11.776	-20,6
<b>Rentabilidad</b>				
<i>(%)</i>				
ROA	0,53	0,68		-22,06
ROE	11,68	15,78		-25,98
Eficiencia	38,86	47,05		-17,41
<b>Volumen de negocio</b>				
<i>(miles de euros)</i>				
Activo total	10.342.619	11.030.610	-687.991	-6,2
Depósitos de la clientela	7.749.473	7.991.669	-242.196	-3,0
Recursos intermediados	9.605.738	10.000.039	-394.301	-3,9
Crédito a la clientela	8.264.772	8.537.043	-272.271	-3,2
<b>Solvencia</b>				
<i>(miles de euros)</i>				
Recursos propios computables	859.740	792.392	67.348	8,5
Recursos propios excedentarios	268.745	161.743	107.002	66,2
Calificación de riesgo crediticio (1)				
Largo plazo	A3	A3		
Corto plazo	Prime-2	Prime-2		
<b>Riesgo de crédito</b>				
<i>(miles de euros)</i>				
Activos dudosos	437.187	329.221	107.966	32,8
Fondo de insolvencias	249.849	212.940	36.909	17,3
<b>Índices de riesgo</b>				
<i>(%)</i>				
Morosidad	5,13	3,77		36,07
Cobertura	57	65		-12,31
<b>Servicio a clientes</b>				
<i>(Magnitudes de Caja Cantabria)</i>				
Oficinas operativas	172	172	-	-
Cajeros automáticos operativos	252	253	-1	-0,4
Empleados	1.087	1.093	-6	-0,5

(1) Otorgada por Moody's Investors Service

## 1. Compromiso y valor

### 1.1. CAJA CANTABRIA EN LA ECONOMÍA DE LA COMUNIDAD

La contribución de Caja Cantabria a la creación de riqueza se proyecta a través de su Actividad Financiera, las Inversiones en Sectores Estratégicos y la Acción Social. Existe también una generación indirecta de riqueza que es consustancial con su propia actividad de intermediación, al servir de cauce eficiente y seguro por el que se canaliza el ahorro hacia las inversiones productivas, aportando valor a sus grupos de interés y competitividad al sistema.

Caja Cantabria favorece el desarrollo y reequilibrio territorial mediante su participación en proyectos empresariales promovidos por instituciones públicas o por emprendedores particulares, que tienen por objeto el generar riqueza en zonas deprimidas y con bajos índices demográficos, al mismo tiempo sirve a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas. En definitiva, la misión que asume es "Crear riqueza de la manera más eficaz posible."





## 1. Compromiso y valor

El escenario económico en el año 2009 presentó unas características de ralentización del ciclo, estrechamiento de márgenes y presión por la eficiencia. Esta situación fue abordada por nuestra entidad optimizando los recursos propios y tratando de mejorar la solvencia. Con todo, La Caja aportó al Valor Añadido Bruto de la economía de la Comunidad Autónoma de Cantabria más de 239 millones de euros, lo que representa aproximadamente el 1,9% respecto al valor añadido total. La remuneración del factor trabajo supuso una inyección de cerca de 60 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 unos 32 millones de euros.

Por otra parte, Caja Cantabria está orientada, a satisfacer las necesidades financieras de sus clientes diferenciándose por la cercanía, profesionalidad, innovación y calidad de sus productos y servicios. Durante el año 2009 se incorporaron a las bases de datos de la Entidad 11.092 nuevos clientes, por lo cual este impacto socioeconómico, derivado en línea recta de nuestro tamaño y capacidad gestora, se incrementó de forma destacada.

La Caja ha buscado desde su origen el desarrollo económico de la sociedad y la promoción educativa y cultural de determinados colectivos. En Caja Cantabria pensamos que con cada pequeña ayuda podemos hacer una gran obra. Revertir a la sociedad una parte sustancial de los beneficios obtenidos de la actividad financiera. Todo ello en beneficio de los habitantes de la Comunidad de Cantabria. En esta línea se puede decir que en nuestra región La Caja ha sido pionera en su compromiso por alcanzar una sociedad más justa y equilibrada, en la distribución de la riqueza, en el tratamiento de las personas, y en el respeto de la dignidad humana.



## 1. Compromiso y valor

### 1.2. CAJA CANTABRIA EN EL COMPROMISO CON LOS VALORES SOCIALES

En su condición de Caja de Ahorros, la entidad tiene asignada una clara misión social en sus principios fundacionales, trabaja para adaptar su estrategia corporativa y responder a las sucesivas demandas que a lo largo de sus **111 años** de existencia han ido surgiendo en su ámbito de actuación. La Caja lleva implícita en su naturaleza fundacional el compromiso por el desarrollo social y la mejora del bienestar de las personas que viven en su ámbito de influencia.



En Caja Cantabria los beneficios se destinan a su Obra Social, ya que queremos ser el motor del cambio social y referente en el respeto del entorno natural. Generar riqueza y revertirla en el bienestar y desarrollo sostenible de nuestra región, siendo sensibles a las necesidades sociales más demandadas en cada momento:

- Exclusión social.
- Medio Ambiente.
- Vivienda para los jóvenes.
- Calidad de vida para los mayores.
- Discapacidades.
- Inmigración.
- Mujer.
- Cultura.
- Patrimonio histórico.
- Formación, innovación, investigación.
- Desarrollo de la región.
- Ocio y Deporte.

## 1. Compromiso y valor

Esta permanente vocación social de la institución, se expresa en la dotación que anualmente se realiza sobre los beneficios al Fondo de la Obra Social. Hacemos uso de nuestra Obra Social como instrumento de “devolución” a la sociedad que nos legitima de una parte muy significativa de los beneficios obtenidos en cada ejercicio económico. A través de multitud de proyectos e iniciativas contribuimos año a año a lograr una región más sostenible en las tres dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa, esto es: la dimensión económica, la dimensión social y la dimensión ambiental.

La Caja, en definitiva, quiere contribuir con la sociedad para sentirnos cercanos a todos y cada uno de los colectivos con los que nos relacionamos, y esto lo conseguimos incrementando la inversión realizada en la región, en especial en ámbitos sociales, sanitarios y ambientales, gracias a la disposición presupuestaria que realizamos a nuestra Obra Social.



## 1. Compromiso y valor



### 1.3. LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO Y DE LA ÉTICA FINANCIERA

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. La entidad manifiesta su apoyo a dicho Pacto Mundial, así como a sus Principios Fundacionales, a su Sistema de Gobierno Corporativo, a su Modelo de Gestión y a la Acción Social.

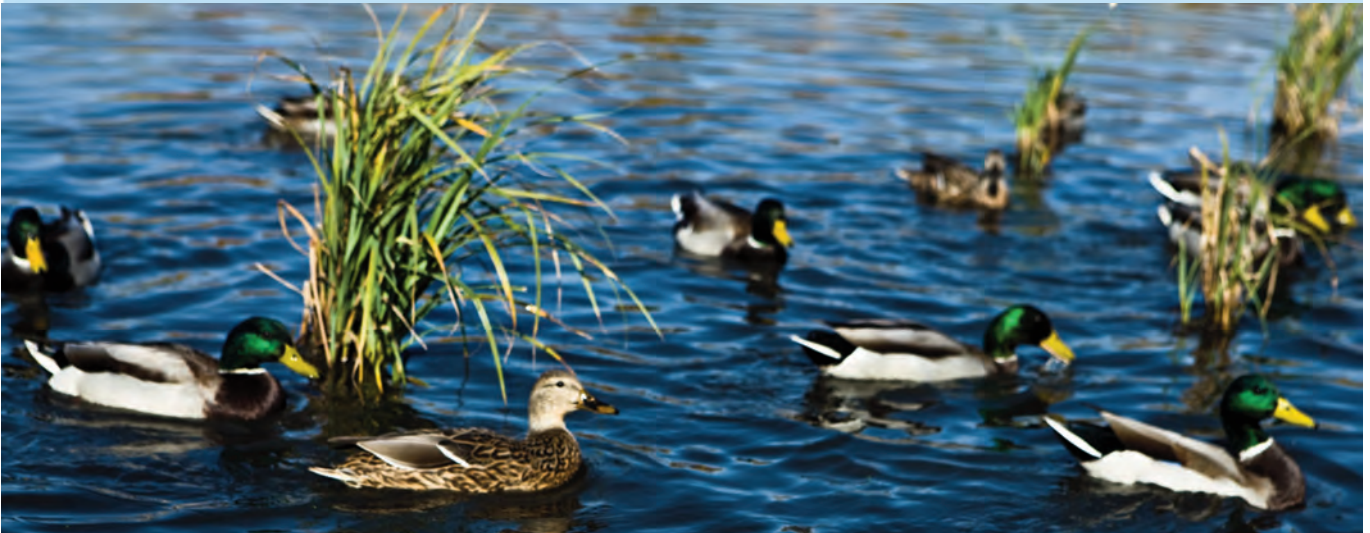
Los principios de transparencia, buenas prácticas, lealtad institucional, sistemas de control y protección de los valores sociales de la entidad, están presentes en toda la estructura de gobierno de Caja Cantabria, que a su vez la misma revierte a toda la organización.

En este sentido cabe reseñar que 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.

## 1. Compromiso y valor



### 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.

### 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.

### 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.

## 1. Compromiso y valor

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

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

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

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

- Veinticinco representantes del Parlamento de Cantabria.
- Veinticinco representantes de las Corporaciones Municipales, en cuyo término la Entidad tenga abierta alguna Oficina.
- Veinticinco representantes de los Impositores de la Entidad.
- Nueve representantes del Personal de la Entidad.
- Dieciséis Consejeros Generales representantes de las Entidades de reconocido prestigio y carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de La Caja, que no ostenten la condición de administración pública ni entidad o corporación de derecho público.



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

## 1. Compromiso y valor

Parlamento de Cantabria, dos de las Corporaciones Municipales, dos de los Impositores, uno de los Empleados y uno de las Entidades de reconocido prestigio en Cantabria, incluyendo entre ellos al Presidente. Asiste a las sesiones, con voz y sin voto, el Director General, que actúa de Secretario.

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

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

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

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

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

## 1. Compromiso y valor

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. Vicente Arce Oria, miembro con derecho a voto.
- Miembro del Consejo de Administración,  
Dña. Natividad Fernández Gómez, miembro con derecho a voto.
- Director de Auditoría.  
D. Gabino Rodríguez Navamuel. Secretario del Comité. Miembro sin derecho a voto.

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

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

En 2005 el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea planteó la necesidad de crear una cultura corporativa de cumplimiento en las entidades de





## 1. Compromiso y valor

crédito, a través de la incorporación en las estructuras organizativas de dichas entidades de la denominada función de cumplimiento normativo, con el objeto de prevenir y controlar el riesgo de cumplimiento.

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

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

- Normativa sobre Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Normativa del Mercado de Valores.
- Buen Gobierno Corporativo.
- Reglamentos, Normas de Conducta, Códigos Internos y Estándares de autorregulación
- Normativa sobre Protección y Tratamiento de Datos de Carácter Personal.

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

- Miembro del Consejo de Administración  
D. Luís Santos Clemente Guadilla.  
Presidente del Comité.
- Miembro del Consejo de Administración  
D. Luís Domínguez Pérez. Vocal con derecho a voto
- Miembro del Consejo de Administración  
D. Gastón Gómez Ruiz. 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<sup>a</sup>. Rosa A. Vellella Martínez

## 1. Compromiso y valor

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

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

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





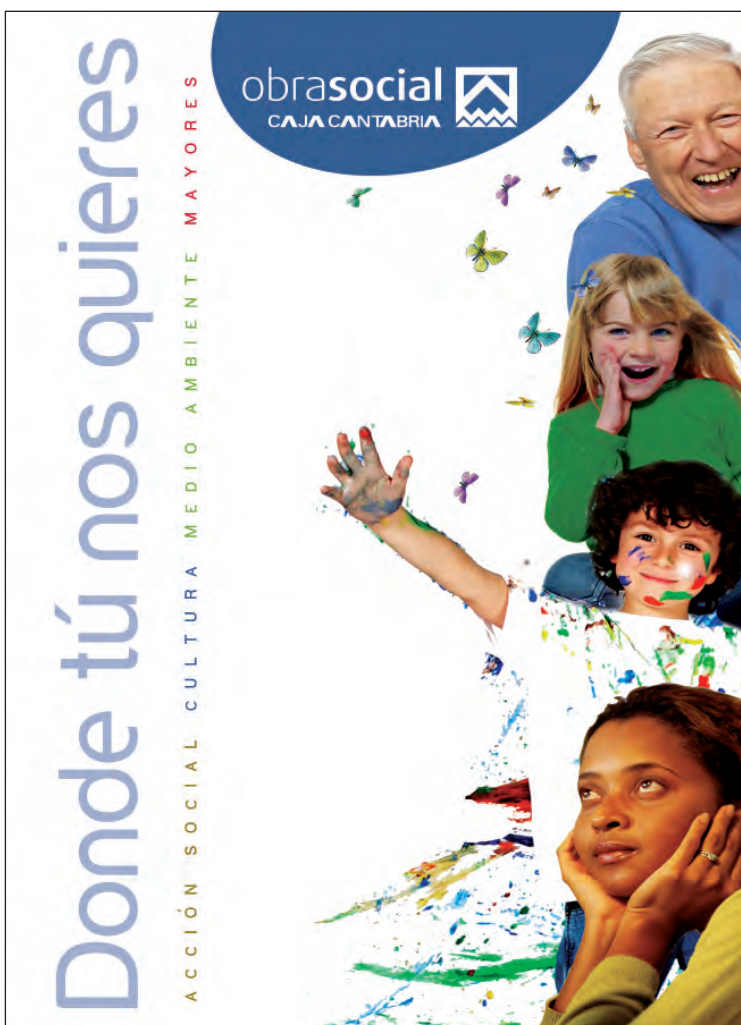
La Caja en la sociedad:  
más sociales

2

## 2. La Caja en la sociedad

### 2.1.- Donde tú nos quieres

La vocación de servicio permanente que Caja Cantabria mantiene con la sociedad, a través fundamentalmente de su Obra Social, que articula toda la actividad sobre los criterios de Compromiso y Solidaridad, se ha traducido en la aplicación en 2009 de 12.785 miles de euros, que hicieron posible la amplia actividad desarrollada y que solo en Cantabria ha posibilitado la participación de más de 300.000 personas, que de una u otra forma se han beneficiado de las diferentes acciones desarrolladas por la Obra Social.



La idea de contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la Región dirige la actividad de la Obra Social en todos los ámbitos, consecuente con la razón fundamental de existencia de la propia Caja, en pro de objetivos concretos contemplados en sus líneas básicas de actuación: Acción Social, Acción Cultural y Educación Ambiental, que

## 2. La Caja en la sociedad

sustentan la ejecución de las actividades propias y las realizadas en colaboración con diferentes colectivos, todo ello en plena sintonía con la actuación de la Caja, guiados por los criterios de eficacia y transparencia que acompañan nuestro compromiso solidario.

Dos aspectos fundamentales han caracterizado el ejercicio de 2009: el rigor en la ejecución de gasto, buscando la máxima eficiencia en la gestión de los recursos disponibles, y la consolidación de la Acción Social



como el área central en la actividad de la Obra Social, manteniendo la actividad en materia social, con especial incidencia en los ámbitos de la discapacidad, la sanidad y las personas mayores, con la puesta en marcha de proyectos innovadores y el apoyo decidido al tejido social que sustenta su movimiento asociativo.

El Programa de Adecuación de los Centros de Obra Propia, transversal a la acción general de la Obra Social y 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, ha tenido en el Palacio de Caja Cantabria en

## 2. La Caja en la sociedad

Santillana del Mar su plasmación más evidente. La finalización del proceso de rehabilitación tanto de la edificación como de los diversos conjuntos patrimoniales que alberga ha sido objeto de reconocimiento social por la importancia de la misma, incluso con la concesión del Premio Cantabria Nuestra de 2009.



### 2.2.- Desarrollo solidario

De acuerdo con lo destacado anteriormente, por áreas de actuación, es en la Acción Social donde más se intensifica la atención a las necesidades que la sociedad demanda. Destaca la ya tradicional Convocatoria Anual de Ayudas al Desarrollo Solidario dotada con 650 miles de 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 y que durante el presente ejercicio ha prestado colaboración a 73 organizaciones.

También las colaboraciones en proyectos, fundamentalmente de carácter social, puestos en marcha con los ayuntamientos de Cantabria; en esta ocasión han sumado 91 las corporaciones locales con las que se ha mantenido colaboración.

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 apoyo al proyecto de investigación sobre los factores asintomáticos con incidencia destacada en "la prevalencia de la meningitis en Cantabria" y en la colaboración en la adquisición de un Simulador Clínico para la formación de profesionales sanitarios; y de Proyectos Sociales, entre los que destacan la tercera fase de investigación sobre "El deterioro cognitivo y su derivación en

## 2. La Caja en la sociedad

Alzheimer”; un proyecto que propicia la investigación médica desarrollada por equipos de investigadores del Hospital U. M. de Valdecilla sobre uno de las patologías mas extendidas en la sociedad contemporánea; la atención a mujeres en riesgo de exclusión social a través del proyec-



to “Comparte” o los Talleres de Memoria para la prevención del deterioro cognitivo en personas mayores en diferentes localidades de la región, entre otros.

La labor realizada, fundamentalmente por la decidida colaboración mantenida en el área social, se vio reconocida por instituciones como el Consejo de la Mujer, que distinguió con su premio a la Obra Social de Caja Cantabria en 2009 “por su trabajo en pro de la igualdad”.

Al mismo tiempo, siendo 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 dos acciones de profunda significación y calado, la colaboración con la Fundación Vicente Ferrer en la construcción de escuelas para niñas en la región



## 2. La Caja en la sociedad



India de Anantapur, y la participación en el proyecto desarrollado por Intermon Oxfam de mejora de las condiciones educativas y educación de género en Sudán. Ambos proyectos completan una acción exterior de la Obra Social muy importante con presencia en Burkina Faso, El Congo, Nicaragua, India y Sudán,

### 2.3.- La experiencia activa

Es necesario recalcar de nuevo la importancia de la acción que, dentro del ámbito social, 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 una veintena de localidades, con lo que se ha ofrecido acción social a más del 75 % de la población mayor de Cantabria.





## 2. La Caja en la sociedad

Con todo ello, 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 unidos a las 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, nos consolidan, una vez más, como el mayor agente privado de dinamización social, con una aportación total que supera los 4 millones de euros.



En el ámbito de la **Cultura**, ha sido la dimensión social de la misma el objetivo de nuestros programas. Las tradicionales actitudes de buscar 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, dieron forma a una programación cultural con un profundo acento social, en donde el mantenimiento del tejido productivo que supone la Cultura y la atención a la generación de nuevos públicos con especial



## 2. La Caja en la sociedad

incidencia en las programaciones didácticas destinadas a la formación de los más jóvenes fueron las líneas de acción desarrolladas en este ámbito, no sólo en los espacios propios de la Obra Social sino también a lo largo de la geografía regional.



En este sentido, el Proyecto Pimem de iniciación en la música de los más jóvenes, desarrollado en colaboración con la Universidad de Cantabria, la aportación de actividades culturales de gran calidad en espacios singulares como el Castillo de Argüeso o la programación didáctica de "Los Viajes de Corchea" resumen una acción cultural de base preocupada por la incorporación del ciudadano como actor directo del hecho cultural más que consumidor de espectáculos.

Una vez más la atención prestada al **fomento de la Actividad Deportiva**, ha sido entendida desde la perspectiva de potenciar la educación en valores que supone la práctica deportiva, de modo particular entre los jóvenes. Las acciones han estado dirigidas especialmente al

## 2. La Caja en la sociedad

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 apoyo al deporte base, a través de los numerosos clubes y escuelas deportivas existentes en la región.



### 2.4.- Por un futuro sostenible

La Obra Social apostó un año más por la decidida actividad en el área de **Educación Ambiental**, donde cabe reseñar nuevamente 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 2009, la actividad en este campo se ha traducido en la participación de cerca de 3.000 jóvenes y 64 centros escolares con sus profesores en las actividades semanales desarrolladas 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 la cuarta edi-



ción del curso de Fotografía "Polientes Foto." La suma de todas estas actividades da una medida de la intensa actividad que el Centro ha llevado a efecto.

## 2. La Caja en la sociedad

### 2.5.- Información y Participación

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



## 2. La Caja en 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.

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 ha otorgado unos resultados diáfanos, tanto de la opinión, muy favorable, de las acciones que la Obra Social ha venido desarrollando a lo largo de su historia, como de las expectativas de futuro que la sociedad tiene depositadas en ella.

Como resumen, el año 2009 ha supuesto un nuevo reto para la Obra Social, buscando la gestión eficiente de los recursos disponibles y su traslación a la sociedad, en un contexto de crisis generalizada que obliga a todos a una implicación más definida en la resolución de los problemas de la sociedad actual.





Por tu cuenta

3

### 3. Por tu cuenta

#### 3.1. PARA NUESTROS CLIENTES, UNA OFERTA PERSONALIZADA

<b>Clientes</b>	<b>453.400</b>
Empresarios y Autónomos	43.400
Sociedades	14.300
Sector público	800
Asociaciones	14.000
Niños	31.500
Jóvenes	35.200
Ocupados	205.300
Jubilados	108.900



Durante el año 2009 se han incorporado a la base de datos de Caja Cantabria **11.092** nuevos clientes y se ha seguido avanzado en las líneas de actuación que la entidad considera prioritarias en su estrategia de fidelización, así como de ampliación de su base de negocio, con especial atención a la inclusión financiera de acuerdo a criterios de sostenibilidad. Para ellos y para todo el público en general, La Caja pone a su disposición una amplia red de:

- **172** Centros.
- **252** Cajeros Automáticos.
- **93** Actualizadores de libretas.
- Además de una potente plataforma de *Atención telefónica y Banca electrónica*.

Toda esta infraestructura permite avanzar en el compromiso de La Caja con sus clientes, basado en ofrecerles productos y servicios que respondan a sus necesidades, junto con una atención personalizada, que ofrezca soluciones, conocimiento y un trato cercano.

### 3. Por tu cuenta

El cliente es la razón de ser de una empresa y motivo de compromiso para el crecimiento sostenible a largo plazo, por ello Caja Cantabria viene realizando actividades específicas para mantener una estrecha relación con todos ellos mediante los canales de comunicación más avanzados.

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.

El diálogo entre Caja Cantabria y sus clientes se realiza a través de diversos mecanismos, entre otros destacan, las encuestas periódicas, los análisis y las sugerencias que los mismos nos hacen.

Continuando con los estudios de satisfacción de los clientes realizados por la firma consultora STIGA a través de CECA, se han publicado los resultados correspondientes al segmento de empresas, en el que han participado 15 Cajas de Ahorros, con encuestas a 6.000 empresas clientes de las mismas. Este análisis específico para las empresas, es el segundo que se realiza para las Cajas en general y el primero en el que participa Caja Cantabria.

De los resultados del estudio destacan las siguientes conclusiones:

La satisfacción de las empresas con la calidad de los servicios recibidos de Caja Cantabria, arroja valores ligeramente superiores a la media de las Cajas participantes, que a su vez supera a la media del sector financiero.

Las empresas destacan al gestor que se encarga de sus asuntos financieros, como el factor que más influye en su satisfacción con La Caja.

Las acciones de mejora propuestas en el estudio se dirigen a potenciar la actividad comercial de los gestores, por el impacto directo que tienen sobre la satisfacción de las empresas con La Caja.

#### Satisfacción global de las empresas

La satisfacción de las empresas se ha evaluado según la valoración que otorgan (de 0 a 10) tanto a nivel global de la Entidad como para distintos canales de atención: Oficina, Gestor comercial e Internet; con unos resultados para Caja Cantabria superiores a la media de las Cajas analizadas.

#### Análisis de importancia

Se realiza también un análisis de la importancia que dan las empresas a cada atributo del servicio.





### 3. Por tu cuenta

Para las empresas clientes de Caja Cantabria la figura del Gestor es la considerada más importante, seguida de los productos y los precios; afianzándose el Gestor como modelo ideal de relación de las empresas con La Caja. Un 62,8% de las mismas identifican a la persona que se ocupa de sus cuentas.

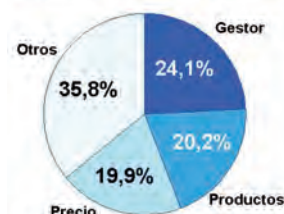
#### Iniciativas de Caja Cantabria

El Plan Estratégico vigente de Caja Cantabria establece como eje de actuación la diversificación del negocio y a las empresas como uno de los segmentos prioritarios.

En esta línea La Caja viene tomando iniciativas como la creación de la "Unidad de Empresas" orientada a impulsar el negocio de las mismas, el Programa de Formación de Banca de Empresas y otras actividades que tienen especial incidencia en este segmento de la clientela, como son la mejora de herramientas de gestión comercial con la nueva caracterización de clientes, mejoras en la oferta de productos y servicios, y optimización de la eficiencia operativa.

Estas medidas que se están llevando a cabo deben incidir de manera positiva en la satisfacción de las empresas con la calidad de servicio que les ofrece Caja Cantabria, especialmente en lo que se refiere a la potenciación de la gestión comercial como vínculo de relación.

Importancia de atributos del servicio



### 3. Por tu cuenta

#### 3.1.1. La Red de Oficinas de Caja Cantabria

El principal canal de comunicación con la clientela y, a su vez, el más tradicional son las **oficinas** de La Caja en las que todo el personal de la Entidad se esmera diariamente para cumplir las más altas expectativas y prestar el mejor servicio posible, como así demuestran los estudios de calidad.

A lo largo de su historia Caja Cantabria ha venido desarrollando, a través de su amplia red de oficinas, un modelo de banca de proximidad que le permite una relación cercana y directa con los clientes y su entorno y le facilita la relación y la comunicación con los mismos.

Sólo estando cerca de los clientes se pueden detectar sus necesidades y anticipar soluciones que contribuyan a la mejora de sus vidas.

Nuestro objetivo es estrechar lazos con el cliente utilizando los canales de comunicación que facilitan las nuevas tecnologías y haciendo de nuestra comunicación un proceso ágil y continuo, pero siempre de una forma personalizada y respetando la seguridad en el tratamiento de la información.



### 3. Por tu cuenta

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.

A 31 de diciembre de 2009, 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 **8** en municipios donde somos la única entidad que presta servicios financieros. Con estos centros, Caja Cantabria favorece la cohesión territorial al mantener oficinas abiertas en localidades de escasa población, evitando que sus habitantes –generalmente de avanzada edad– se vean privados de los servicios financieros.

Evolución del número de oficinas	2009	2008	2007	2006	2005
Oficinas en Cantabria	145	145	147	146	145
Oficinas fuera de Cantabria	27	27	25	22	17
<b>Total Oficinas</b>	<b>172</b>	<b>172</b>	<b>172</b>	<b>168</b>	<b>162</b>



### 3. Por tu cuenta

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	16,55
Entre 3.000 - 10.000 habitantes	22	15,17
Entre 1.000 - 3.000 habitantes	39	26,90
Menos de 1.000 habitantes	4	2,76
<b>Total Cantabria</b>	<b>145</b>	<b>100,00</b>

(\*) Población 2008

El negocio de La Caja se concentra en municipios con poblaciones iguales o superiores a 5.000 habitantes, representando el mismo el **83%** 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.

La distribución es de la forma siguiente:

Distribución del negocio de la Caja en Cantabria	%
Poblaciones < 5.000 habitantes	17,00
Poblaciones entre 5.000 y 10.000 habitantes	8,00
Poblaciones entre 10.000 y 50.000 habitantes	21,00
Poblaciones > 50.000 habitantes	54,00

Un crecimiento equilibrado y rentable, una decidida apuesta por la innovación y la excelencia en la calidad de servicio son las claves que han llevado a Caja Cantabria a lo largo de su historia a contar con una fuerte implantación en sus territorios originarios y una presencia cada vez más destacada en todo el ámbito nacional.

La Caja ha extendido su presencia a una buena 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.

CC. AA.	Red de Oficinas fuera de Cantabria	2009
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
<b>Total Oficinas</b>		<b>27</b>

### 3. Por tu cuenta



Caja Cantabria además de proteger el medioambiente a través de iniciativas encuadradas en su Obra Social, 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. En este sentido, La Caja lleva a cabo un programa de eliminación de barreras arquitectónicas y de mejora en el acceso a las oficinas.

El objetivo de esta estandarización va más allá de garantizar que todas las sucursales tengan una imagen homogénea pues busca también asegurarse que cada oficina de la Red Comercial sea un espacio agradable, seguro y libre de barreras arquitectónicas, en el que los clientes y empleados puedan sentirse lo más cómodo posible.

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.



### 3. Por tu cuenta

Durante el año 2009, Caja Cantabria ha continuado desarrollando la nueva imagen que pretende dar a todos sus centros de negocio. Seis oficinas se adaptaron a esta nueva imagen, los centros remodelados y ubicados en: **Santander (Urbana-7, Urbana-19 y Urbana-26)**, así como en **Madrid (calle Padilla)**. Y las reubicaciones de oficinas sitas en: **Santander (Urbana-27) y Potes**.

Del mismo modo se acometió esta nueva imagen en la oficina abierta en el año 2009 que fue la de **Santander (San Román de la Llanilla)**.

#### Usuarios Clientes

Canales	2009	2008	Variación
Oficinas	317.954	323.047	-1,58%
Cajeros Red CASYC	167.778	169.915	-1,26%
Internet (Altamira Online)	57.234	51.649	10,81%
Fonocantabria	9.846	10.097	-2,49%
Comercios (propios y ajenos)	171.449	174.495	-1,75%
Cajeros de Otras Redes	56.616	62.124	-8,87%

Otros canales, además de las oficinas, contribuyen a mejorar el servicio que se presta a los clientes, estos son:

- Los cajeros automáticos.
- La banca por Internet o telefónica.
- El comercio electrónico.
- Las tarjetas, etc.

Todos ellos inciden en la prestación de un servicio de mayor calidad y más accesible, lo que permite disponer mejor del tiempo, evitando los desplazamientos y la sujeción a los horarios de apertura de oficinas.

### 3. Por tu cuenta



#### 3.1.2. La Red de Cajeros Automáticos

Caja Cantabria ha apostado por una gestión multicanal en la que la oficina se configura como el principal centro de atención y asesoramiento de los clientes. El resto de canales ejercen un papel complementario y/o alternativo y configuran una oferta que permite al cliente disponer de una amplia variedad de puntos de acceso.

Tener acceso cómodo, ágil y sencillo a la operatoria bancaria, a través de una red de oficinas amplia, cercana y funcional, mediante nuevos canales que permiten una banca a distancia (Internet, teléfono, máquinas de autoservicio). El cliente puede elegir el canal que más se adecue a sus necesidades, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Para dar servicio a todos los clientes Caja Cantabria pone a su disposición la **Red Automática 24 Horas**.

Los dispositivos de autoservicio se han venido potenciando en los últimos años 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 van incorporando nuevas tecnologías en favor del cliente para una mejor manejabilidad de los dispositivos, 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.



Ayuntamientos de Cantabria (*)	Nº Cajeros	%
Más de 10.000 habitantes	156	69,03
Entre 5.000 - 10.000 habitantes	13	5,75
Entre 2.000 - 5.000 habitantes	36	15,93
Entre 1.000 - 2.000 habitantes	18	7,96
Menos de 1.000 habitantes	3	1,33
<b>Total Cantabria</b>	<b>226</b>	<b>100,00</b>

(\*) Población 2008

### 3. Por tu cuenta

Las conductas del público en general se inclinan por utilizar, cada vez en mayor grado, otros canales 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 comparamos su evolución con los crecimientos de años anteriores. Al cierre de 2009 el número de cajeros de toda la red alcanza las 252 unidades.

Indicadores tecnológicos	2009	2008	Variación
Ordenadores por empleado	1,5	1,5	—
Cajeros automáticos	252	262	-3,82%
Actualizadores de libretas	93	93	—
Operaciones realizadas en cajeros y actualizadores	25.352.737	26.467.000	-4,21%
Operaciones realizadas en datáfonos propios	13.270.209	15.703.000	-15,49%
Transacciones/año	120.843.967	119.244.000	1,34%
Transacciones por internet	32.412.399	28.923.000	12,06%
% empleados con conexión a internet/Correo Electrónico	100%	100%	

#### 3.1.3. La Banca Electrónica: Altamira Online

Cuando hablamos de tecnología avanzada que garantiza la confidencialidad y la seguridad de las operaciones, estamos hablando de la **web Altamira Online**.

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 sis-





### 3. Por tu cuenta



temas informáticos y el ordenador desde el que se accede. Así se impide el que otras personas puedan ver o capturar los datos intercambiados.

Además en Caja Cantabria somos conscientes de la importancia de disponer de una web cada vez más accesible a todo el mundo, incluyendo personas que puedan tener algún tipo de discapacidad, y por tal motivo este portal ha sido diseñado y programado siguiendo las directrices de la iniciativa WAI (Web Accessibility Initiative). La nueva web introduce cambios: nuevos elementos gráficos y de navegación, también se ha mejorado la accesibilidad y usabilidad, con un diseño más moderno y actual.

Caja Cantabria se ha fijado como objetivo de accesibilidad, adecuarse al estándar WAI-WCAG en su nivel doble A (prioridades 1 y 2) en este sentido, las técnicas empleadas en el diseño y desarrollo del portal cumplen con estas recomendaciones.

### 3. Por tu cuenta

A través de Altamira Online, se pueden gestionar personalmente con confidencialidad y comodidad las cuentas de: Particulares y Empresas. Otra gran variedad de servicios en línea que se ofrecen a través de esta plataforma son:

- Venta de entradas.



- Buscador inmobiliario.



- Broker Online (*Nuevo servicio*)



- 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

Nuestra plataforma FonoCantabria "Línea directa" 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.



### 3. Por tu cuenta

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

**901 51 00 51**  
**942 36 36 36**

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

Mediante el **Comercio Electrónico** Caja Cantabria ofrece la posibilidad de vender sus productos o servicios a través de la pagina web de su empresa y efectuar el cobro de las ventas que hayan sido pagadas mediante tarjetas Visa, Mastercard y Euro6000.

URL: <http://www.internet.com>

**Comercio Electrónico**

Caja Cantabria le ofrece la posibilidad de vender sus productos a través de Internet

### 3. Por tu cuenta

Operativamente su funcionamiento es similar al de los TPV's físicos existentes en cualquier comercio y para su implantación solo es necesario adaptar su página web a la del funcionamiento del propio TPV Virtual.

Existen diferentes modalidades de TPV's virtuales en función de las características de su comercio.

- *TPV Virtual Convencional.*

- Operación segura mediante la encriptación de los datos del cliente.
- Forma de pago disponible desde cualquier navegador estándar.
- Modalidad recomendada para venta de productos que impliquen tener identificado al comprador.

- *TPV Virtual Seguro.*

Este sistema de TPV esta basado en el protocolo internacional de Comercio Electrónico Seguro desarrollado por Visa y Mastercard denominados "Verified by Visa" y "MasterCard SecureCode".

- Operación segura en la que tanto el titular de la tarjeta como el comercio están identificados.
- Modalidad recomendada para venta de productos o servicios, en los que no se establezca un contacto que permita tener identificado al comprador.

- *TPV Virtual Blanco.*

Es una solución de Comercio Electrónico para empresas que no disponen de una Tienda Virtual en Internet y atiendan a sus clientes telefónicamente.

- La empresa efectúa el cobro de las ventas con tarjetas de crédito, por medio de un sistema de funcionamiento muy sencillo y accesible a través de Internet.
- Modalidad recomendada para venta de productos a clientes atendidos telefónicamente.



### 3. Por tu cuenta

#### Servicio Vini



Haz tus compras en internet con la máxima seguridad



El Servicio Vini, es un sistema de pago de compras por Internet que nos permite efectuar la operación de una forma segura, ya que nos facilita un número de Tarjeta Virtual, evitando así tener que usar el número de nuestra Tarjeta Real. Esto permite poder comprar en cualquier lugar a través de Internet con total confidencialidad.

En las compras por Internet este sistema no solamente es recomendable utilizarlo, si no que en algunas ocasiones, como por ejemplo en la compra de billetes de RENFE es obligatorio.

Para disfrutar de las ventajas de este servicio únicamente se necesita:

- Ser usuario del servicio de banca electrónica Altamira Online, en modo operativo.
- Tener una tarjeta de débito o crédito de La Caja.
- Conectarse al servicio.



#### 3.1.6. Las Tarjetas de Caja Cantabria

Con la amplia oferta de **Tarjetas** de la que dispone Caja Cantabria se busca satisfacer las necesidades del público en general. Los clientes pueden realizar sus 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.



#### Tarjetas

Aquí encontrarás todas nuestras tarjetas, para que elijas las que más se adapte a tus necesidades

### 3. Por tu cuenta

También con las tarjetas de Crédito 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.

Tarjetas de Crédito



Tarjetas de Débito



Tarjetas de Jóvenes



Tarjetas de Niños



Tarjetas de Mayores



Tarjetas Regalo



Tarjetas de Colectivos



Otras Tarjetas



La oferta de tarjetas a disposición de los clientes en función de sus características operativas es la siguiente:

- **Débito.**- CASYC PLUS, CASYC Marinera, 15-30 y 15-30 Marinera.
- **Crédito.**- Visa Classic, Visa Oro, Visa Platinum N1, 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 y Carné Joven Euro <26.

### 3. Por tu cuenta

#### 3.1.7. El Monte de Piedad

A lo largo de su historia el **Monte de Piedad** ha sido uno de los canales típicos de las Cajas de Ahorro. Nuestra entidad sigue disponiendo de él para que la población con menores recursos obtenga préstamos pignoraticios en condiciones ventajosas. Está destinado a las clases menos favorecidas que buscan una financiación rápida a través de mini-créditos, con plazos cortos de vencimiento.

Un total de 1.895 operaciones se tramitaron durante el año 2009, por un importe que sobrepasa los 1,9 millones de euros. Hay que mencionar, como dato significativo, que con anterioridad a las subastas, alrededor del 94% de las prendas realizadas fueron recuperadas por los titulares.



#### 3.1.8. El Colectivo de inmigrantes extranjeros

Cada vez en mayor número nuestra región está recibiendo nuevos **flujos migratorios** durante los últimos años. Caja Cantabria, consciente de ello 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 servicios destinados a satisfacer todas sus necesidades. Al finalizar el año 2009, contábamos con 19.617 personas procedentes de otros países que ya eran clientes de nuestra Entidad.



### 3. Por tu cuenta


#### 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.

Segurcantabria dispone de 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.

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.



**Seguros**

**En Caja Cantabria le ayudamos a garantizar su bienestar y el de los suyos**

#### 3.1.10. Compañía de Seguros Cantabria Vida y Pensiones

Para el ejercicio de la actividad aseguradora en el ramo de vida, se cuenta con **Cantabria Vida y Pensiones, S.A.**, Compañía de Seguros y Reaseguros, que está participada por el Grupo Caja Cantabria y la multinacional de seguros de vida holandesa AEGON, la cual desarrolla el negocio asegurador en el ramo de vida, con las siguientes aportaciones estratégicas:



### 3. Por tu cuenta

- 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.

Además, en febrero de 2009, se autorizó a Cantabria Vida para operar como entidad gestora de fondos de pensiones, constituyéndose en el primer fondo de pensiones promovido y gestionado por Cantabria Vida: **Caja Cantabria 4, FP**

Los productos que comercializa Cantabria Vida buscan satisfacer las necesidades de sus clientes y pueden agruparse en las siguientes carteras:

- Seguros de vida-ahorro con interés garantizado.
- Seguros de vida-ahorro en los que el tomador asume el riesgo de la inversión.
- Planes de Ahorro de Previsión Asegurada.
- Planes de Pensiones.
- Seguros de vida-riesgo.

#### 3.1.11. La Unidad de Empresas

La **Unidad de Empresas** se encarga de dar cobertura, con alto nivel de eficacia, a las necesidades financieras de las empresas, con asesoramiento, productos y servicios, soportados en una relación equilibrada y de confianza.

Dentro de la actividad diaria de la Unidad, durante el 2009 se han realizado gestiones con más de 200 empresas como apoyo a la labor comercial de las distintas zonas y oficinas, tanto de la Red Cantabria como de la Red de Expansión.

También durante el referido año, se ha desarrollado una nueva página web en la que se tratan todos los temas relacionados con la actividad empresarial, y en la cual se participa, junto con la Unidad de Nuevos Canales, aportando los contenidos de la misma, y actualizándola periódicamente.

Asimismo, con la colaboración y el asesoramiento de esta Unidad, se ha organizado y completado el Curso de Gestión Comercial de Banca de Empresas en el que, a lo largo de más de 9 meses, se impartieron, a un grupo de 89 directores/gestores especialmente seleccionados, los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para dominar todos los



### 3. Por tu cuenta

aspectos relacionados con el negocio de Empresas, todo ello a través de profesionales ajenos a la entidad, y con un elevado índice de aprovechamiento según los mismos.

#### 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 o grado de sofisticación 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 mejor y mayor gama de productos financieros existentes y 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

Conocer la calidad percibida por nuestros clientes es objetivo prioritario de nuestra Entidad. La normalización a través de sistemas de medición garantiza el correcto funcionamiento de los procesos y procedimientos bajo un enfoque de Calidad y de Satisfacción de los Clientes.

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



### 3. Por tu cuenta

- 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.

De entre los que se han desarrollado en el año 2009 podemos destacar:

#### Normalización de Procesos

A lo largo de este ejercicio se ha continuado desarrollando el proyecto DOCUMENTA de modelación de Procesos. A final de año, además de los Procesos operativos de Oficinas, están documentados el 95% de los procesos departamentales y algunos “transversales”.

#### Cuadro de Mando de Indicadores

La aplicación desarrollada para el seguimiento de Indicadores de gestión ha servido de base para disponer de un Cuadro de Mando de Visión al incluirse todos los indicadores “clave” en los procesos y proyectos del Plan Estratégico.

#### Proyecto Cliente-Proveedor interno

En septiembre-octubre se realizó la segunda encuesta de satisfacción de Cliente Interno, en la que 33 Unidades proveedoras de servicios fueron evaluadas por la Red de Oficinas.

Durante 2009, y para desarrollar el proceso de mejora continua que se pretende, 21 Unidades definieron Planes de Mejora enfocados a optimizar los servicios hacia la Red (a partir de los resultados de la encuesta 2008), y 6 Unidades proveedoras establecieron “Compromisos de servicio” susceptibles de ser medidos a través de indicadores. Estas 6 Unidades actuaron como “piloto” antes del despliegue del proyecto a todos los proveedores.

#### 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 2009 han sido:

- Gestión de Efectivo: cabe destacar los buenos resultados conseguidos en la reducción de costes como consecuencia de las medidas adoptadas a mediados de año.

### 3. Por tu cuenta

- Migración de Operaciones: el Informe de conclusiones y medidas prioritarias fue presentado al Comité de Dirección en junio de 2009.
- RETO 2010: un grupo de trabajo interfuncional con notable participación de personal de la red de Oficinas ha estado proponiendo y analizando medidas para reducir el trabajo administrativo y optimizar la gestión comercial. Los resultados se presentarán en los primeros meses de 2010.



#### 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 2009 dos Concursos de Ideas en los que un elevado número de empleados han participado utilizando el buzón de sugerencias disponible en la Intranet corporativa. Se han presentado un total de 253 ideas.
- 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).
- Encuestas de Satisfacción de clientes "post-compra" para las 68 Oficinas de mayor volumen de negocio.

### 3. Por tu cuenta

- Estudio EQUOS 2009 de Calidad Objetiva de la Red Comercial, realizado por STIGA
- Estudio sectorial de CECA-COAS "Diagnóstico y mejora de la productividad de las oficinas de las Cajas de Ahorros," con un Informe personalizado para nuestra Caja.

#### 3.1.14. El Servicio de Atención al Cliente

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. 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.

Los canales utilizados por los clientes o usuarios para trasladar sus discrepancias o peticiones son: 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 2009, 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 1.009 incidencias, de las cuales 467 correspondieron a quejas y 382 a reclamaciones. El resto, 160, se debieron a consultas, peticiones, sugerencias y asuntos varios.

Caja Cantabria aplica rigurosos controles de calidad en sus productos y servicios, procurando atender la resolución de las quejas y reclamaciones en un plazo medio, que durante este ejercicio fue de 2,93 días.

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

Quejas / Reclamaciones	Incidencias
Operaciones activas	139
Operaciones pasivas	251
Otros productos bancarios	127
Servicios de cobro y pago	125
Servicios de inversión	39
Seguros y F. Pensiones	38
Asuntos varios	130



### 3. Por tu cuenta

De las 382 reclamaciones, 266 se resolvieron a favor del cliente (total o parcialmente); 111, a favor de la Entidad; 1 fue archivada por falta de datos/documentación; 1 no fue admitida a trámite; y 3 quedaron pendientes de resolución. Las resueltas a favor del cliente lo fueron por un importe total de 43.626,02 €.

Las reclamaciones y sugerencias de los 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.

#### 3.2.- UNA CAJA PARA TODOS LOS PÚBLICOS

Caja Cantabria se ha caracterizado de siempre por su fuerte compromiso social y su vocación de servicio y trabajo en favor del desarrollo de nuestra región. De forma especial, se esfuerza en satisfacer las necesidades de aquellos sectores de la población con menos posibilidades de acceder a los servicios financieros, apoyándoles desde el primer momento con una oferta de productos y servicios en condiciones ventajosas para todas las personas.

El esfuerzo de todos los empleados y empleadas de Caja Cantabria está encaminado a esa atención personal del cliente, incrementando la proactividad comercial de toda la organización, ofreciendo un servicio personalizado. Lo que se busca es atender y asesorar de manera profesional e integral al cliente, conociendo sus verdaderas necesidades, ofreciendo soluciones reales y competitivas a la situación particular de cada uno.

La Caja 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. Fruto del compromiso de Caja Cantabria con la sociedad y nuestros clientes, nos esforzamos en ofrecer productos y servicios con un componente solidario, dirigido a reducir la exclusión financiera y/o ayudar a los colectivos más necesitados.

En este sentido, nuestra entidad está:



### 3. Por tu cuenta

#### 3.2.1.- Con la familia

La Caja viene diseñando campañas y productos específicos que tienen como finalidad satisfacer las necesidades que se producen en el ámbito familiar y facilitar a sus miembros el acceso a los servicios financieros en condiciones ventajosas.



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.

Entre las campañas comerciales que dirigió La Caja a este colectivo, durante el año 2009, 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 Mastercard y Visa que comercializa La Caja, mediante el lanzamiento de campañas como **Mastercard-“Champions League 2009”**; y otras promociones por compras con tarjetas en diversas cadenas comerciales.
- **En Financiación.**- A pesar de la desaceleración que ha tenido el mercado inmobiliario en Cantabria y de la situación económica en general, La Caja ha continuado ofreciendo financiación a toda la población cántabra. Entre las medidas a destacar se encuentra la firma de diversos convenios para la adquisición de viviendas, suscritos con los Ayuntamientos de: Castro Urdiales, Santander y Torrelavega. Estos convenios posibilitan el acceso a su hogar a los jóvenes de los respectivos municipios, ya que disfrutaban de unas condiciones especialmente ventajosas, al tratarse de un colectivo que tiene dificultades añadidas a la hora de conseguir vivienda.

### 3. Por tu cuenta



- **Rentabilizando los Ahorros.**- Durante el 2009 La Caja ha mantenido una constante innovación en el lanzamiento de nuevas fórmulas de ahorro e inversión para rentabilizar el ahorro de sus clientes. Además de las ofertas de depósitos a plazo tradicionales, se han comercializado otros productos más novedosos como el *Depósito Estructurado Cantabria Inversión II* y el *Depósito Dinero x Nading*, este último con gran éxito en su comercialización y habiendo obtenido el premio a la mejor campaña publicitaria por Internet de Cantabria 2009. Otras líneas de productos de ahorro a los que Caja Cantabria ha dedicado un importante esfuerzo comercial son la del *Ahorro Futuro* a través de nuestra compañía de seguros Cantabria Vida y Pensiones, así como la de los *Planes de Pensiones* que han ampliado su gama de productos para adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes.

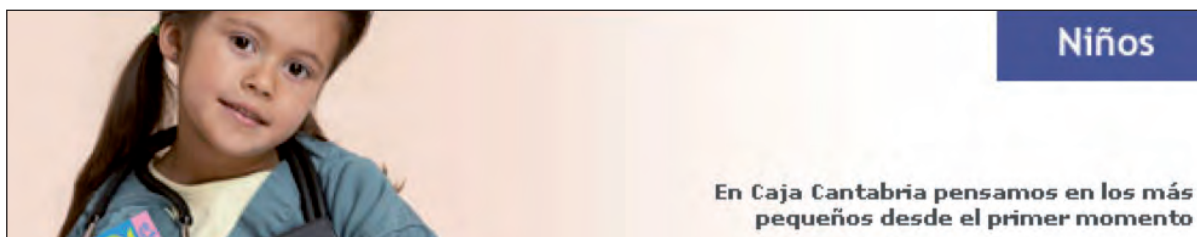
- **Otras acciones.**- A las familias La Caja dedica su mayor esfuerzo mediante una oferta de productos y servicios dirigidos al cliente que domicilie su nómina. Así a través de la oferta del *Servicio Nómina* se han realizado diversas acciones promocionales y sorteos, junto a una permanente actualización de la oferta comercial. Otras acciones dirigidas a este colectivo han consistido en campañas para adquirir artículos de uso doméstico a través de las tradicionales *Láminas de Ahorro*.



### 3. Por tu cuenta

#### 3.2.2.- Con los más jóvenes

La Caja quiere estar cerca de los **niños y jóvenes**, ya que son dos segmentos de población importantes con los que nos sentimos plenamente identificados. Todos los años mantenemos ambos productos en plena actualidad, por eso buscamos el lanzamiento de campañas específicas para este segmento estratégico, con productos/servicios personalizados a las necesidades particulares del colectivo. Queremos fomentar el valor del ahorro ya desde la infancia, y por eso disponemos de dos productos especialmente pensados para ellos:



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

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

Para este colectivo, aprovechando las fiestas navideñas, se procedió a realizar descuentos en las entradas para la **Pista de Hielo** que se instaló en la plaza Velarde. También tuvo lugar una campaña de captación para clientes 0-15, consistente en el **Regalo de 10 euros** que se ingresaba en las cuentas. Y por último, la promoción **Cantabria Ahorro Futuro** que obsequiaba con un calendario perpetuo.



### 3. Por tu cuenta

También durante el año 2009 la Obra Social de Caja Cantabria ha dedicado una parte importante de sus actividades hacia este colectivo mediante la organización de talleres y teatro, la entrega de premios y becas, y los tan demandados programas de educación ambiental en el Centro de Polientes.

#### 3.2.3.- Con los mayores

Los avances científicos y sociales están permitiendo a las personas gozar de una vida más larga y de mejor calidad. Caja Cantabria se preocupa por las personas mayores por cuanto transmiten valores y sabiduría a los más jóvenes. 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.

#### Servicio 60 Plus

La Caja también está contigo en esta etapa de la vida, para responder a tus necesidades



Con este fin La Caja 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.

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. Del mismo modo han sido objeto de diferentes acciones promocionales, como los sorteos de **Pensiones Extra** que se celebraron a lo largo del año.

A través de la Obra Social, se impulsan los **Clubes Sociales**, con su completo programa de actividades. Son un espacio de formación y socialización para nuestros mayores. Las aulas se presentan como lugares de encuentro donde actualizar los conocimientos, desarrollar habilidades, compartir experiencias y mantener una actitud activa mediante la participación y asistencia a cursos y talleres, así como a diferentes actividades culturales. Por último, citar la labor desarrollada por Caja Cantabria en la **Residencia para Mayores**.

### 3. Por tu cuenta

#### 3.2.4.- Con los inmigrantes

Nuestra entidad es consciente de las dificultades con las que se encuentran los **inmigrantes** que llegan a Cantabria, por sus escasos recursos y la falta de adaptación a las entidades financieras. Favorecer la integración social de este colectivo –en su mayoría nuevos residentes que proceden de países en vías de desarrollo– y que tienen dificultad para acceder a los servicios financieros, es el objetivo que se marca La Caja con el fin de facilitarles los servicios más acordes a sus necesidades y contribuir a su plena integración.



La Caja mantiene una oferta especial para estos clientes, el **Servicio Inmigrante**, que está integrado por diferentes productos y servicios, dirigida a cubrir necesidades específicas. Entre otros 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.

El carácter social de la actividad financiera de Caja Cantabria y las actuaciones que realiza su Obra Social y Cultural están enfocadas a evitar cualquier tipo de exclusión o discriminación, a favorecer la cohesión social y a mejorar la calidad de vida de estos ciudadanos.

#### 3.2.5.- Con las administraciones públicas

Caja Cantabria busca colaborar con las **instituciones públicas** locales y regionales en la puesta en práctica de políticas favorecedoras de la sostenibilidad, entendida ésta desde la triple perspectiva económica, ambiental y social. 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. La Caja valora el esfuerzo actual en el funcionamiento y servicio que estas instituciones prestan a los ciudadanos y quiere colaborar con ellas.



### 3. Por tu cuenta

Se 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.

La Caja está adherida 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 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

Los entornos cambiantes han llevado a transformaciones económicas y sociales importantes que han dado paso a una visión plural de la **empresa** como centro donde convergen múltiples intereses, todos ellos merecedores de una tutela adecuada.

El proceso de cambio hacia estructuras empresariales más transparentes y plurales, dentro de las exigencias de un adecuado modelo de RSC, lo contemplamos como una magnífica posibilidad para difundir y consolidar el enfoque corporativo de la Entidad. Caja Cantabria compagina el análisis tradicional de rentabilidad y riesgo, con otros criterios más novedosos: sociales, éticos y ambientales.

Ofrecer una oferta personalizada hacia algunos grupos específicos que presentan unas necesidades financieras muy concretas, son empresas que han decidido apostar y trabajar con nuestra Entidad a través de una visión clara de lo que entendemos por Inversión Socialmente Responsable. El compromiso de La Caja es claro con toda la actividad empresarial:

- 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.

Durante el año 2009, entre las actuaciones con este colectivo, se pueden destacar:



### 3. Por tu cuenta

- El Grupo Caja Cantabria, a través de su empresa participada Ecoiberia Solar, ha financiado mediante un préstamo sindicado el 90% de la planta solar fotovoltaica de El Coronil. La planta de 10 MW ubicada en Sevilla 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.
- Caja Cantabria ha participado como patrocinador o colaborador en los eventos: "*Salón Inmobiliario Outlet de Cantabria*" en Santander, y "*Feria Habitat 2009*" en Torrelavega, con un gran éxito de participantes y asistencia.
- La Caja 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, a través de la *red Viálogos*, en la que Caja Cantabria participa junto a otras once Cajas de Ahorro, se han impulsado acciones tendentes al relanzamiento de la internacionalización e innovación del tejido empresarial, como ejes para fomentar la competitividad, abrir nuevas vías al crecimiento y contribuir a equilibrar la Balanza de Pagos.
- Como parte de su compromiso con el mundo empresarial, La Caja ha consolidado su labor divulgativa y de acceso a la actualidad más relevante celebrando diversos *Foros CASYC*, en los que profesionales de reconocido prestigio en diversos ámbitos económicos ofrecieron su visión del momento actual y futuro a todos los empresarios de Cantabria.

También se debe hacer mención al importante esfuerzo que en los últimos años están realizando las Cajas de Ahorros pequeñas y medianas para asumir una mayor presencia en el tejido productivo de sus respectivas comunidades. Y concretamente en el caso de Caja Cantabria, a finales de 2009, el 54,2% de nuestras inversiones estaban dedicadas a actividades productivas, tanto de promotoras, como de empresas en general.

Las empresas clientes de Caja Cantabria presentan una estructura de inversión reflejada en la distribución que figura a continuación, y en la que destacamos la importancia que representan las denominadas



### 3. Por tu cuenta

*Microempresas* que cuentan con el 38,6%, así como las consideradas *Grandes* con el 36,4% de la distribución total del riesgo crediticio en empresas.

Distribución del riesgo crediticio en empresas (*)	Porcentaje
Microempresas	38,6%
Pequeñas	6,3%
Medianas	8,9%
Grandes	36,4%
Muy Grandes	9,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

(\*) No incluye promotores



### 3. Por tu cuenta

#### 3.2.7.- Con las asociaciones

Caja Cantabria requiere de flujos permanentes de información que le permitan detectar las demandas y necesidades sociales existentes. Los agentes sociales como asociaciones, ONG, fundaciones y otras instituciones que desarrollan su labor en este campo, constituyen su principal fuente de conocimiento, dado que su interacción con los distintos colectivos sociales en exclusión le proporciona un conocimiento real y de primera mano del mapa de sensibilidades operante.

La Caja 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 311.000 euros durante el ejercicio 2009.



Se pueden destacar:

- Renovación del convenio con la Asociación Cántabra de Empresas de Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ASCENTIC). Con este acuerdo La Caja apoya las nuevas tecnologías en la región, por su compromiso de ayuda a la innovación de las organizaciones para impulsar proyectos y disminuir costes.
- 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, abogados, ingenieros, economistas, arquitectos y las principales asociaciones de empresas y comercios.



### 3. Por tu cuenta

Se pretende con estos acuerdos contribuir al desarrollo del tejido empresarial y profesional, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores facilitando su implantación en Cantabria. Entre otras, las mejoras de las condiciones han consistido en adecuación de los tipos de interés y comisiones a las circunstancias actuales, plazos mayores de amortización, reducción de garantías exigidas, etc., que suponen un esfuerzo financiero importante en el margen de intermediación de La Caja.

#### 3.2.8.- Con la Universidad

Conocimiento e investigación son piezas claves para el desarrollo social y económico de toda comunidad. Conscientes de la necesidad de potenciar estas dos áreas Caja Cantabria apoya el ámbito universitario a través de su presencia, con distintas actuaciones que tienen como principal objetivo potenciar y desarrollar la participación académica.

La Caja y la **Universidad** de Cantabria 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, a través de las Aulas de Extensión Universitaria (música, cine, literatura y teatro).
- Colaboraciones en estudios regionales.
- Becas 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.

Del mismo modo se ha colaborado con la Universidad Nacional de Educación a Distancia. La Caja durante el año 2009 ha promovido los cursos para las personas mayores con el **Proyecto UNED Senior**. El convenio de colaboración con esta institución se prolonga desde hace 29 años, de distintas formas y a través de la Obra Social.

Y, por último, también con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) se ha participado en diferentes actos a través de las **Actividades Culturales Complementarias Escénicas** (teatro, música, danza, etc.) desarrolladas a lo largo de los meses estivales de julio, agosto y septiembre.





### 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

A 31 de diciembre de 2009, la plantilla de la matriz Caja Cantabria totaliza 993 personas, el 95% de las cuales cuenta con un contrato indefinido. Otro indicador del elevado nivel de estabilidad laboral y económica es la escasa rotación externa (un 0,2%).

Tipo de Contrato	Nº Empleados	Porcentaje de la plantilla
Indefinido	946	95,00%
Temporal	47	5,00%
Otros (especificar)	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>993</b>	<b>100,00%</b>

Por término medio, la antigüedad en plantilla de las personas que integran el equipo de Caja es de 17 años, y un 61,60% cuenta con estudios universitarios. Por edades, el grupo más numeroso (hombres/mujeres) es el de 30-50 años (315/341). 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	32	23
De 30 a 50 años	341	315
Más de 50 años	68	214
<b>Total</b>	<b>441</b>	<b>552</b>

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	112
	Hombres	236
Administrativo	Mujeres	329
	Hombres	311
Auxiliar	Mujeres	0
	Hombres	5
<b>Total</b>		<b>993</b>

Puede observarse cómo en las posiciones que incluyen un factor de experiencia y, por tanto, reflejan realidades sociales pretéritas, se da un

### 3. Por tu cuenta

predominio de los hombres, como entre los grupos de Directivos y Directivos de Sucursales, donde los hombres casi duplican en número a las mujeres (236/112). En cambio, en el grupo de Administrativos se invierte el sentido de los números, con un predominio de las mujeres (329/311).

En total, La Caja cuenta con 441 empleadas y 552 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	44,41%
Hombre	552	55,59%
<b>Total</b>	<b>993</b>	<b>100,00%</b>

Por otro lado, cabe destacar que el número de empleados con discapacidad es de 8.



### 3. Por tu cuenta

#### 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
- 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 2009 se acogieron a esta ayuda 31 personas.
- *Ayuda de Guardería:* Se establece una ayuda de guardería para hijos de empleados consistente en la percepción de una cantidad

### 3. Por tu cuenta

anual por cada hijo cuya edad esté comprendida entre los 0 y los 3 años. En 2009 se acogieron a esta ayuda 109 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 2009 se acogieron a esta ayuda 634 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 pueden acceder todos los empleados, cuyo objeto es subvencionar los gastos que pudieran producirse derivados de anomalías en la vista o en la dentadura, así como aquellas intervenciones que no sean contempladas en la Seguridad Social. En 2009 se acogieron a este fondo 257 personas.
- *Permiso de Lactancia:* Al que han accedido 31 personas.
- *Excedencia Maternal:* A la que han accedido 7 personas.
- *Reducciones de jornada por motivos familiares:* Situación de la que se han beneficiado 11 personas.
- *Permiso de paternidad:* Al que han accedido 15 personas.



### 3. Por tu cuenta

#### 3.3.4. Seguridad y Salud en el Trabajo

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.

Desde el año 2004, 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.

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.

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. La certificación OHSAS 18001 tiene un plazo de vigencia de 3 años, durante los cuales se deben realizar auditorías de seguimiento para verificar la adecuación del sistema de gestión a las especificaciones contenidas en la norma.



Durante el ejercicio 2009, se ha realizado la segunda auditoría de seguimiento OHSAS 18001, con un resultado altamente satisfactorio ya que no se han detectado "no conformidades" y en general el equipo auditor ha podido evidenciar que el sistema de gestión de SST es conforme a los requisitos establecidos en la OHSAS 18001/2007.

Señalar también, que el Comité de Dirección de Caja Cantabria estableció tres grandes objetivos para el ejercicio 2009:

1. Mejorar la integración de la acción preventiva en la empresa, a través de la implantación más efectiva del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, dedicando especial atención a la información y comunicación a la plantilla.
2. Continuar con la introducción de mejoras en las condiciones de los centros de trabajo, a través del programa de reforma de las oficinas y de la ejecución de las medidas preventivas o correctoras propuestas.
3. Mejorar la coordinación de actividades empresariales con las empresas contratadas haciendo especial hincapié en las contratadas de corta duración.

### 3. Por tu cuenta

Para la consecución de los objetivos señalados se establecieron metas a través de la planificación de las actividades preventivas, siendo las más destacables:

Comunicación: Durante el ejercicio 2009 se publicaron cinco boletines informativos "Infoprevención" sobre asuntos de interés relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Consulta y participación: El Comité de Seguridad y Salud de la empresa se ha reunido en cuatro ocasiones a lo largo del año con carácter ordinario.

Formación: Se impartió formación inicial a 28 trabajadores, formación específica en materia de emergencias a 52 trabajadores. Finalmente y en cumplimiento de la programación prevista se elaboró un curso "on line" destinado a todo el personal de la Entidad, curso que se encuentra disponible a través de la Web de Recursos Humanos.

Emergencias: Se realizaron simulacros de emergencia en los edificios singulares sin incidencias reseñables.

Evaluaciones de riesgos: Se revisaron las evaluaciones de 73 centros y 301 puestos de trabajo, cumpliendo con el 100% del objetivo previsto.

Nuevos proyectos y modificaciones: Durante el año 2009 se remodelaron 5 centros, lo cual ha redundado en una disminución del riesgo de atraco debido a un menor grado de exposición al mismo, tal y como se establece en el procedimiento de evaluación del riesgo de atraco implantado en Caja Cantabria. Asimismo la adaptación de los centros al nuevo modelo ha supuesto una mejora de las condiciones ergonómicas y ambientales de sus puestos de trabajo.

Coordinación actividades empresariales: Se ha establecido coordinación con una nueva empresa que presta servicios en la Entidad y se ha facilitado información e instrucciones a dos empresas que han desempeñado sus trabajos de consultoría de forma puntual en nuestras instalaciones.

Acciones Propuestas: Como consecuencia de las evaluaciones de riesgos, investigación de accidentes, sugerencias de mejora, control interno y auditoría externa se propusieron un total de 222 acciones preventivas/correctivas, alcanzándose el objetivo previsto de ejecución de las mismas.

Vigilancia de la salud: Se han realizado 862 reconocimientos médicos (84% plantilla). Señalar que como viene siendo habitual, se han llevado a cabo campañas sanitarias como vacunación antigripal, exámenes ginecológicos, predicción riesgo cardiovascular, determinación antígeno prostático y alteración función hepática.



### 3. Por tu cuenta

Indicadores Generales de Salud: Los indicadores del año 2009 permanecen estables con respecto a los valores del año anterior, por lo que continuamos manteniéndonos por debajo de los valores de prevalencia nacional en lo referente a consumos de tabaco, alcohol, obesidad, e hipertensión.

Con motivo de la declaración por parte de la OMS de una pandemia de Gripe A, y del llamamiento que en consecuencia realizaron tanto el Ministerio como las diferentes Consejerías de Sanidad a las empresas, para que se prepararan ante la posible incidencia que la enfermedad podría tener sobre su actividad, se elaboró e implantó un Plan de Actuación frente a la Gripe A.

Del análisis de los datos conocidos hasta final del año 2009, puede concluirse que afortunadamente la enfermedad no ha tenido una incidencia significativa, ni ha obligado a adoptar medidas de carácter extraordinario.

Indicadores Específicos de Salud: Tanto el déficit de agudeza visual como los síntomas de carácter músculo-esquelético han sufrido ligeras variaciones pero manteniéndose en todos los casos muy por debajo de los valores recogidos en la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo para la población laboral de nuestro país.

Accidentes e Incidentes: Se han producido 27 accidentes, de los cuales 9 han sido accidentes in-itinere. El número de accidentes totales ha disminuido respecto del año 2008, concretamente 4 accidentes menos.

Tratar de reducir a la mínima expresión las posibilidades de accidente es el objetivo esencial de la entidad, donde se registra un absentismo por enfermedad del 3,02% y una frecuencia afortunadamente bajísima de accidentes, pues en 2009 se registraron 7 accidentes con baja en más de 1.680.000 horas de trabajo, con un impacto mínimo de la gravedad.

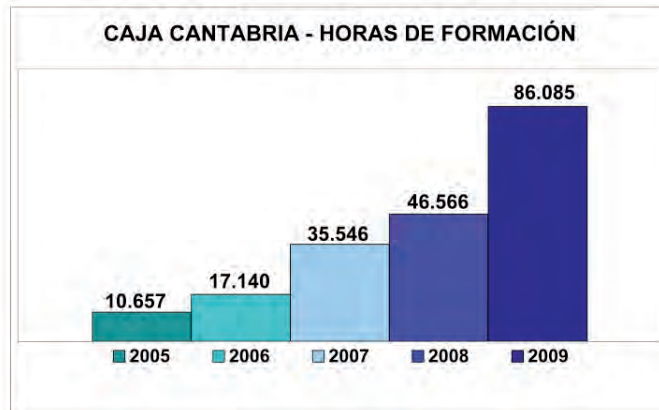
Por último, cabe señalar que es propósito de Caja Cantabria mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dotando para ello los medios necesarios para la consecución de los objetivos establecidos.

#### 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



### 3. Por tu cuenta



constantemente al personal la posibilidad de actualizarse y desarrollar un proyecto propio de carrera profesional.

A lo largo de 2009, La Caja tuvo 14 formadores internos realizando estas funciones al servicio de sus compañeros. La inversión en acciones formativas fue de 593,23 euros por empleado. Cada empleado dedicó como promedio 86,69 horas a participar en alguna actividad de mejora de sus capacidades de trabajo, y hasta 848 empleados (el 85,40% 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 49 empleados en el año 2009, de los cuales 35 son mujeres y 14 hombres.

#### 3.4. UNA RELACIÓN ESPECIAL CON LOS PROVEEDORES

Caja Cantabria desea mantener con sus suministradores una relación ética y duradera, basada en la transparencia y en el estricto cumplimiento de los compromisos pactados, que evite cualquier posición de dominio y que les aporte valor y desarrollo a sus actividades. Durante el año 2009, el volumen de compras ascendió a más de 52 millones de euros, que se adjudicó a un total de 663 proveedores.

Se aplican los mismos valores que con la clientela, valores de:

- Transparencia.
- Diálogo.
- Confianza.

De manera que se establezca una estrategia a largo plazo basada en el beneficio mutuo.

Promover un sistema de contratación de suministradores que sea objetivo, incentivando la selección de proveedores preferentemente del mercado local y evitando la concentración de las compras en un número reducido de empresas. 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.

Caja Cantabria trata de minimizar los impactos ambientales negativos que genera su actividad. Contribuye, también, trasladando su preocupación por el medio ambiente a su cadena de suministradores. Respecto al total de proveedores de la Entidad, las empresas domiciliadas en Cantabria representan el 58 por ciento.





Medio Ambiente

4

## 4. Por el medio ambiente

### 4. POR EL MEDIO AMBIENTE

#### 4.1. Responsabilidad ambiental en la gestión documental

Caja Cantabria es plenamente consciente de lo insostenible de la actual situación medioambiental tanto a nivel nacional como internacional y, en consecuencia con este pensamiento, asume la responsabilidad y el control de sus actuaciones también en asuntos de medio ambiente.

En este sentido la entidad busca minimizar los impactos ambientales que genera la actividad financiera, invertir en proyectos que favorezcan el uso racional de las materias primas, la investigación y la utilización de nuevas fuentes de energía. Apoyar acciones de sensibilización, conservación y recuperación de espacios naturales. Aumento en la utilización de material reciclable y una disminución en el consumo de recursos naturales y generación de residuos.



Las líneas de actuación en las que ha trabajado nuestra Entidad durante el año 2009 han sido:

- Cumplir la normativa de carácter ambiental aplicable.
- Prevención de la contaminación a todos los procesos y actividades.

#### 4. Por el medio ambiente

- Gestionar adecuadamente los residuos que se originan.
- Fomentando el consumo responsable medioambiental.
- Difundir la Política Ambiental de La Caja a sus grupos de interés (proveedores, clientes, etc.).
- Colaborar en la protección del Medio Ambiente de la sociedad a través de iniciativas y ayudas promovidas directamente o a través de la Obra Social y Cultural.

En definitiva un modelo de gestión empresarial eficiente en la gestión de sus recursos, ético y transparente en sus relaciones, respetuoso con el medio natural y solidario con su entorno social. Prestando una atención especial a la financiación e inversión en proyectos que promueven la investigación, el uso racional de los recursos naturales y el desarrollo de nuevas fuentes de energías alternativas no contaminantes.

La Caja está ejecutando acciones que previenen y corrigen los impactos medioambientales generados en sus actividades, entre las que se pueden destacar:



- **Ahorro energético.**
  - Se están renovado los equipos de climatización por otros de mayor eficiencia, así como, su instalación en todas las oficinas nuevas y remodeladas.

#### 4. Por el medio ambiente

- Ahorro 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.

- 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.



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, se realiza una gestión orientada al reciclaje de residuos, y a la reducción del consumo, principalmente se ha logrado este objetivo durante el año 2009 en: electricidad, gas, gasóleo y en sobres.

## 4. Por el medio ambiente

También, se ha continuado con el Plan de Gestión Documental para minimizar los informes escritos, sustituyéndolos por formatos electrónicos y concentración de correo.

### CONSUMO

Indicador	Unidad	2009	2008	variación %
Total consumo papel blanco	tm	71	65	9,2
Total consumo sobres	Millones de unidades	7,8	7,9	-1,3
Total agua consumida	m3	12.800	12.500	2,4
Total electricidad	KW/h.	10.258.000	10.400.000	-1,4
Total gas consumido	m3	14.700	22.000	-33,2
Total gasóleo consumido	l	12.700	20.000	-36,5

### RECICLADO

Indicador	Unidad	2009	2008	variación %
Papel y sobres	tm	33	33	-
Toners	tm	2	2	-

En Caja Cantabria somos conscientes de la necesidad de fomentar la investigación y el desarrollo de fuentes de energías renovables y sostenibles y, en esa línea, los planes de financiación y créditos para proyectos de energía solar, eólica, biomasa, biocombustibles, cogeneración y reciclado se ven favorecidos frente a otros sectores industriales. Se presta una atención especial a la financiación e inversión en proyectos que promueven la investigación, el uso racional de los recursos naturales y el desarrollo de nuevas fuentes de energías alternativas no contaminantes.

### 4.2. Programas de educación y divulgación

Una de las fortalezas de la Obra Social de Caja Cantabria radica en su presencia en el área de Educación Ambiental, donde cabe reseñar el orgullo de contar, desde 1992, con una acción continuada, materializada en el Centro de Polientes, que nos sitúa como referencia educativa, tanto en nuestra Comunidad como fuera de ella.

Línea estratégica fundamental sigue siendo para Caja Cantabria y especialmente para su Obra Social, la acción en Educación Ambiental integrada en programas cuyas tareas se dirigen al conocimiento, la concienciación y la participación, dirigido todo ello tanto a la población infantil y juvenil como a adultos destacando la labor realizada con las personas mayores.

#### 4. Por el medio ambiente

El Centro de Educación Ambiental de Polientes, cuyas instalaciones y equipamiento son adecuadas permanentemente, con su dilatada experiencia, destaca por su oferta a los numerosos centros educativos con un programa escolar realizado en colaboración con profesores y especialistas en los diferentes niveles de enseñanza, lo que en 2009 ha supuesto la participación de cerca de 3.000 jóvenes y 64 centros escolares con sus profesores en las actividades semanales llevadas a efecto en sus instalaciones y en el propio marco natural del Valle de Valderredible, que se beneficia en muchos aspectos de la actividad que La Caja realiza en el rico ecosistema que integra su territorio.

Complementan la acción educativa el tradicional programa de Colonias de Verano, donde han participado 709 niños y niñas, a pesar de la incidencia del episodio de "gripe A" en la región, al que no fuimos ajenos. Es ésta una actividad que fomenta el acercamiento a los valores sociales de convivencia junto con atractivos aspectos lúdicos, y todo ello impregnado de unos criterios claros del necesario conocimiento y respeto por el medio ambiente.

La tarea divulgativa se integra en las diferentes actividades que la Obra Social realiza en este área, destacando el ya tradicional taller de fotografía "Polientes Foto" que en su última edición "El camino del Ebro," con la entusiasta participación de 25 profesionales de la fotografía, ha plasmado en un trabajo fotográfico y audiovisual, robledales, cortados y vegas con las gentes que las habitan o visitan, escribiendo "con luz" la historia de un momento y lugar, para siempre convertidos en imagen.

Mención especial se merece la intensa y atractiva actividad denomina-



#### 4. Por el medio ambiente

da "Conoce el Río Ebro", integrada por seis itinerarios sobre el río, que combinando senderismo y medio ambiente observaron y analizaron su flora y fauna, con la dirección y coordinación de los especialistas del Centro de Educación Ambiental de Caja Cantabria, actividad en la que participaron más de 300 personas mayores de toda la región, socios de los diferentes Clubes Sociales de La Caja.

Por otro lado la Revista Caja Cantabria ha contemplado en sus contenidos del 2009, sendos artículos que transmiten a la sociedad el conocimiento de diferentes espacios naturales de nuestra Comunidad. Son los artículos bellamente ilustrados, "Cantabria, paraíso natural para las aves", "Encinar Cantábrico", "El bosque impenetrable" y "Valderredible, el camino del Ebro".

Completan estas diferentes acciones, el mantenimiento a lo largo del año de colaboraciones institucionales, como las llevadas a efecto con la Fundación Atapuerca, la Fundación de Oso Pardo y ADIF, con la cesión por la Obra Social de elementos expositivos relevantes, contribuyendo así a la difusión social del patrimonio medioambiental de Cantabria.

