MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2006

CAJA DE AHORROS EL MONTE

Nos importas TÚ

Edita: El Monte, Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla
Asesoramiento, coordinación y redacción: Maestranza Consultores
Diseño, maquetación: Páginas del Sur
Impresión: Ingrasa Artes Gráficas
Depósito legal: CA-884-2006

ÍNDICE

Carta del Presidente 4

Verificación Externa Independiente 7

Principios de Elaboracion y Presentación 8

Cifras Relevantes de El Monte 10

Cómo Somos. Perfil, gobierno y estructura de El Monte 12

Entregando Valor a la Sociedad. Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa 28

Dividendo Social. El Monte y su Fundacion 40

Vocacion de Servicio. Los clientes y la oferta de El Monte 66

El equipo humano de El Monte 88

Contribución a la Herencia Común. Medio Ambiente 104

Relación con los proveedores 110

Eficacia y competitividad. Resultados 116

Anexos 126

Índice Analítico de Indicadores GRI-G3 132

Anexos a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, en cumplimiento del Código de Conducta 142

CARTA DE PRESENTACIÓN

Antonio Pulido Gutiérrez
Presidente de El Monte

"En el ámbito de la gestión, adquiere gran relevancia la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a la Norma SA 8000"

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que tiene en sus manos ofrece, por tercer año consecutivo, una valiosa información que complementa a la información financiera y de Gobierno Corporativo publicada regularmente por El Monte. Este documento permite al lector obtener una visión de la actividad financiera desde un prisma diferente, ya que pone en valor cómo la Caja gestiona sus relaciones con los diferentes grupos de interés: Órganos de Gobierno, Clientes, Empleados, Proveedores, Administraciones Públicas y Sociedad en general.

Quiero destacar que la Memoria que presentamos, aparte de lo que implica de compromiso con la transparencia informativa hacia los Mercados y el público en general, este año adquiere una especial relevancia en dos cuestiones muy concretas.

Por un lado, se ha hecho un gran esfuerzo con el fin de adaptarla a los criterios marcados por la nueva revisión de la Guía de Global Reporting Initiative, conocida como Guía G3, con el nivel de aplicación A+. Seguimos apoyando también los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que nos referimos en esta Memoria mediante una tabla de correspondencias con los indicadores GRI G3 y el uso de su logo en los lugares apropiados. Y en segundo lugar, y con cierto matiz emocional, hay que señalar que ésta es la última Memoria de El Monte como tal, dado que aunque el año que viene seguiremos editándola, lo haremos ya como Cajasol.

Precisamente ha sido la aprobación por las Asambleas del proceso de integración para la creación de Cajasol, el acontecimiento que ha marcado el año de forma más intensa. La fecha del 30 de noviembre de 2006 ya ocupa un lugar preferente en la cronología histórica de El Monte y Caja San Fernando, pues ese día los Consejeros Generales de ambas entidades decidieron por unanimidad aprobar un proyecto de fusión profundamente anhelado por la sociedad andaluza.

Pero en 2006 se desencadenaron también otros hechos importantes en la Entidad entre los que destacan los cambios organizativos vinculados al objetivo de potenciar el dinamismo comercial de la Caja y los procedimientos de control en el grupo empresarial y el área financiera.

En el ámbito de la gestión, adquiere gran relevancia la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo a la Norma SA 8000, una acreditación que adquiere tanto más valor cuanto que El Monte es la primera y de momento única entidad financiera con esta certificación.

Vinculado al anterior punto, es destacable que durante 2006 se ha diseñado e implantado un sistema de homologación interna de Proveedores, mediante el que se hace una valoración objetiva del comportamiento social de éstos a través del cual tratamos de extender las buenas prácticas de gobierno y de gestión en todo el tejido productivo.

En el ámbito de los Recursos Humanos, 2006 se cerró con 161 nuevas incorporaciones, de las que 99 fueron mujeres y 63 hombres, aumentando así la presencia de la mujer en la plantilla, que en 2006 supone el 37,5 por ciento frente al 30 por ciento existente en el ejercicio 2001. Además, es destacable que el empleo temporal alcance sólo el 4,5 por ciento del empleo total, lo que da idea de la estabilidad laboral y personal que ello da a los empleados de la Caja. En cuanto a la formación, se han realizado 66 acciones formativas con 8.409 participantes y una inversión de casi un millón y medio de euros.

Pero lo más destacado fue quizá el Acuerdo Laboral por la Fusión, a través del cual tanto El Monte como Caja San Fernando garantizaban a los representantes de los trabajadores el mantenimiento del empleo, la transformación en fijo del empleo estructural cubierto mediante contratación temporal de forma previa a la fusión y la obligación de Cajasol de no superar en más del 4 por ciento el porcentaje máximo de empleo provisional.

En el ámbito de la Obra Social hay que señalar que 2006 cerró con más de 3.500 actuaciones que han beneficiado a más de 2 millones de personas y cuyo presupuesto ha alcanzado los 20,1 millones de euros. Es importante destacar el giro de las actuaciones hacia el ámbito de la asistencia social y sanitaria, la cooperación al desarrollo, la educación, la investigación y, por supuesto, la cultura.

No quiero terminar estas breves líneas de presentación de la Memoria de 2006 sin subrayar que la creación de Cajasol supondrá un fuerte impulso para las políticas de Responsabilidad Social que venimos desarrollando, no sólo en el ámbito cubierto por el Acuerdo Laboral, sino en todas las líneas de negocio y de actuación social de la nueva Entidad, desde la intermediación financiera hasta las participaciones empresariales, pasando por supuesto por la obra social, que estará dotada el primer año con más de 46 millones de euros.

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa El Monte 2006 se ha elaborado en conformidad con la Guía G3 de Global Reporting Initiative, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. Ha sido sometida a una verificación externa independiente por SGS ICS Ibérica, que acredita que el presente documento ha sido elaborado siguiendo los criterios de Global Reporting Initiative, tanto en sus directrices generales como en las específicas sobre el sector financiero.

Antonio Pulido Gutiérrez
Presidente del Consejo de Administración

INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA (EL MONTE) (en adelante EL MONTE) verificación independiente del documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2006 EL MONTE.

El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de EL MONTE.

SGS no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como verificador independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo.

El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de SGS

VERIFICACIÓN

Metodología y equipo verificador

Se ha empleado la metodología de verificación, establecida por SGS, consistente en procedimientos de auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI (G3) y AA1000 Assurance Standard (2003), entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes.

En particular, para ésta verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por Deloitte, y con la notificación de los resultados económicos de 2006 a la CNMV como hecho relevante.

El equipo verificador estuvo formado por personal de SGS y se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.

CONCLUSIONES

Con base en la verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:

- El documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2006 de EL MONTE contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative (GRI).

- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por EL MONTE (A+), es apropiado.

- EL MONTE dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

30 de abril de 2007

Firmado: J. Moya -SGS ICS Ibérica, S.A.

SGS ICS IBÉRICA, SA | Trespaderne 29 28042 Madrid t 34 91 3138115 f 34 91 3138102 www.sgs.es

PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006 es la tercera que ofrece El Monte a los interesados en conocer su comportamiento, prácticas y actividades en relación con la Responsabilidad Social y el Desarrollo Sostenible.

Está realizada siguiendo los principios de reporte ofrecidos por la Guía de Global Reporting Initiative en su nueva versión G3 y los protocolos técnicos y anexos sectoriales pertinentes (3.9), si bien se ha mantenido la coherencia expositiva con ediciones anteriores. Se ha decidido adoptar desde el primer momento la nueva Guía, a pesar de contar con la posibilidad de mantener la Rev. 2002, con afán de contribuir al pilotaje de su aplicación. Por la misma razón se sigue prestando particular atención a la utilización, cada vez más profunda, del suplemento sectorial de desempeño social para el sector financiero (3.5).

Esta Memoria, de carácter anual desde 2004, refleja la totalidad de las áreas de actividad propias de El Monte y de la Fundación El Monte durante el ejercicio 2006 (3.1, 3.2, 3.3, 3.6), incluyendo algunos aspectos relevantes del Grupo Empresarial. En este documento se expone la totalidad de los impactos económicos, ambientales y sociales de la Caja, atendiendo al principio de exhaustividad e incluyendo la reestimación mejorada de algunos valores ofrecidos en pasadas ediciones (3.7).

No se han producido modificaciones organizativas o de negocio que afecten a la comparación con ediciones anteriores u otras organizaciones. (3.8, 3.10, 3.11).

Esta Memoria se dirige a diversos públicos o partes interesadas. La aplicación de la experiencia adquirida en ediciones anteriores y las opiniones de los lectores han permitido modular la oferta informativa que contiene, ampliando, profundizando o reduciendo algunos extremos de la exposición (4.17).

Entre los interesados se encuentran las **instituciones** que forman parte de los **Órganos de Gobierno**; **clientes** sensibles al comportamiento social y ambiental de las empresas que les prestan servicios financieros; **inversores** financieros, aunque no se trate de una sociedad cotizada; **proveedores** que deseen comprobar que el comportamiento y el nivel de autoexigencia de El Monte se corresponde con el compromiso de comportamiento responsable que les es requerido desde la adopción de Norma SA 8000; **beneficiarios y colaboradores de la Obra Social** de la Caja, ya sean particulares o instituciones; **empleados** interesados en aspectos de la organización quizá alejados de sus tareas y de la información que manejan habitualmente, o bien empleados que desean contrastar el comportamiento social y ambiental de El Monte respecto a otras organizaciones financieras o no financieras.

En definitiva, esta Memoria se ofrece a personas y grupos sociales sensibles o interesados en el desarrollo de la Responsabilidad Social, incluyendo estudiosos del progreso internacional en la aplicación de sus principios. En todo caso, este documento es en sí mismo un respaldo de la reputación social de El Monte, ya que permite contrastar las afirmaciones corporativas con la información, hechos y comportamientos que les dan soporte. (3.5)

El enfoque de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en cada uno de los ámbitos de actividad se expo-

nen en la introducción de cada capítulo de este documento, si bien la exposición de la estrategia de Responsabilidad Social dispone de su propio capítulo.

En atención a la veracidad, precisión y transparencia, la información ofrecida está materializada en registros contables, documentales e informáticos, en reglamentos, procedimientos y normas aprobados por el Consejo de Administración u órganos competentes y en sus informes de seguimiento. Proviene también de documentos elevados al Consejo e Administración y de declaraciones de los responsables de diversos departamentos. La práctica totalidad de la información ofrecida se encuentra en ámbitos regularmente sometidos a auditoría interna o externa, de modo que ha sido objeto de verificación (3.9).

En la exposición se utilizan las definiciones convencionales de los conceptos y variables económicas, ambientales y sociales, de forma que resulten fácilmente comprensibles para la mayoría de los posibles lectores de este documento.

La elaboración de la Memoria se ha apoyado en asesoramiento externo especializado y ha sido sometida a revisión por parte de un experto independiente, que ha verificado la calidad y la precisión de la información de acuerdo con la norma AA1000 y el ajuste del documento a los principios, estructura y contenidos de reporte propuestos por Global Reporting Initiative en la tercera revisión de su guía (3.13). En atención a los criterios establecidos por GRI y la verificación externa, esta Memoria ofrece los contenidos que permiten clasificarla de nivel "A+" (ver Anexo).

Este documento, así como la detallada información económica y financiera que se ofrece en el Informe Anual, están disponibles en la web corporativa www.elmonte.es, al igual que los documentos estatutarios y los derivados del Código de Conducta y Responsabilidad Social, incluyendo el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Informe de Gestión y las Cuentas Anuales auditadas, y las notas de hechos relevantes enviadas a CNMV. La información específica sobre la Fundación El Monte se ofrece en www.fundelmonte.es.

Aquellos lectores que deseen disponer de información adicional, aclaraciones sobre el contenido u ofrecer sus sugerencias para futuras ediciones pueden dirigirse directamente a la Comisión de Responsabilidad Social, comisionrsc@elmonte.es (3.4). Esta información será accesible también desde la nueva web www.cajasol.es

Guía de lectura

Cada indicador GRI se asocia al texto, tabla o gráfico con el que se corresponde, mediante la presentación de su código entre paréntesis, con objeto de identificar fácilmente su localización en el documento.

Las causas de no aplicación, no disponibilidad o no significación de un indicador se exponen con toda claridad en el Anexo.

Con objeto de facilitar la lectura y evitar monotonía en el texto se han incluido ahí algunos indicadores cuya respuesta es negativa, por estar referidos a prácticas no realizadas por El Monte.

La metodología utilizada para el cálculo de diversos indicadores se expone en el Anexo, donde se ofrece también un glosario con las definiciones utilizadas, así como la descripción de los términos que pudieran resultar poco habituales para algunos lectores (3.9).

Cuando la información ofrecida proviene de un documento publicado se incorpora aquí solamente una síntesis, indicándole al lector interesado la fuente original.

CIFRAS RELEVANTES DE EL MONTE

CIFRAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS (MILES DE EUROS) (2.8)		
	2006	2005
Activos totales	14.570.011	12.677.914
Crédito a la clientela	11.810.612	10.276.297
Depósitos de la clientela	12.222.730	10.417.707
Reservas	592.873	479.310
Patrimonio neto	726.468	682.620
Productos financieros	566.314	485.297
Beneficio antes de impuestos	100.258	138.659
Coeficiente de Solvencia	13,33%	11,92% (*)
Dotación a la Obra Social	26.700	20.100
Valor Económico Añadido	389.827	400.798
Retribuciones salariales	150.025	131.938
Número de proveedores	3.766	3.581
Importe pagado a proveedores	92.663	82.912
Grupo Empresarial (número de participadas)	194	199
Grupo Empresarial Inversión (millones de euros)	561,2	547,1

(*) Este coeficiente se mantiene por encima del 8% que se exige como mínimo, según el R.D. 1343/1992

CIFRAS DE ACTIVIDAD (2.8)

			2006
EMPLEADOS	**EMPLEO**	Número de empleados (promedio anual)	2.626
		Empleados con contrato indefinido	2.458
		Creación de empleo	161
		Diversidad hombres - mujeres (H-M)	H 62,61% / M 37,39 %
	ACCIDENTES	Accidentes laborales con baja	25
	FORMACIÓN	Inversión en formación (miles de euros)	1.439
		Número de acciones formativas	66
CLIENTES		Número de clientes	1.092.848
		Ratio de contratos por cliente	2,82
		Red de oficinas	404
		Agentes colaboradores	134
		Cajeros automáticos	564
		Terminales punto de venta	19.085
		WebCallCenter (contactos)	106.057
		Oficina telefónica (llamadas recibidas)	895.118
		Montevía (usuarios)	192.391
		Montevía (millones de operaciones)	55,3
		Tarjetas operativas	629.110
		Periodo medio de resolución de reclamaciones (días)	7,2
		Índice de satisfacción global del cliente (sobre 10)	8,6
PROVEEDORES		Número de proveedores	3.766
		Facturación de proveedores (miles de euros)	92.663
MEDIO AMBIENTE	**CONSUMOS**	Energía eléctrica (MWh)	12.052
		Consumo de energía eléctrica por empleado (kWh)	4.589
		Agua (m^3)	50.123
		Papel (toneladas)	114
		Consumo de papel por empleado (kg)	39,98
	EMISIONES	Toneladas totales de CO_2 emitidas (indirectas)	9.261
		Toneladas de CO_2 emitidas en los desplazamientos al trabajo por cada empleado	1,57
OBRA SOCIAL	**OBRA SOCIAL. GESTIÓN DIRECTA**	Dotación	3.775.721
		Gasto Total	5.724.932
		Ingresos	1.959.580
		Beneficiarios	1.171.25
	OBRA SOCIAL. GESTIÓN DIRECTA	Dotación	17.778.808
		Gasto total	18.634.446
		Ingresos	18.954.175
		Beneficiarios	1.068.878 (*)

(*) No incluye los beneficiarios de los programas de Actuación Social ni cooperación al Desarrollo

CÓMO SOMOS

> El Monte 14
> Fundacion El Monte 14
> Grupo Empresarial 14
> Misión y principios de actuación corporativa 14
> Acuerdo de Fusión con Caja San Fernando 15
> Estructura de Gobierno 16
> Estructura Operativa 23
> Procesos de decisión en operaciones financieras y toma de participaciones 24
> Prevención de prácticas deshonestas 25

Dada su naturaleza jurídica y el fin social para el que ha sido creado, "El Monte entiende que está especialmente obligado con la sociedad a la que se debe y con los principios de responsabilidad social y, en consecuencia, que estos valores deben reflejarse y concretarse en su cultura corporativa".

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL- TÍTULO II. 1

CÓMO SOMOS. PERFIL, GOBIERNO Y ESTRUCTURA DE EL MONTE

CÓMO SOMOS.
PERFIL, GOBIERNO Y ESTRUCTURA DE EL MONTE

El Monte

Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, El Monte, es el resultado de la fusión, en 1990, de una entidad de naturaleza privada fundada en 1842, Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Sevilla, con la caja fundada en 1941 por la Diputación de Huelva, la Caja Provincial de Ahorros y Monte de Piedad de Huelva. Su sede principal se encuentra en Sevilla (2.4).

Tal como establecen los Estatutos Sociales en su Art. 1º, El Monte es una entidad privada de crédito de naturaleza fundacional y de carácter social, sin ánimo de lucro, que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público.

Sus actividades vienen regidas por la legislación estatal y autonómica en materia de Cajas de Ahorros, Estatutos de la Entidad, Reglamento del Procedimiento Regulador del Sistema de Designación de los Órganos de Gobierno, y por las disposiciones y acuerdos que puedan afectar a la Caja.

A estas normas se suman los principios y disposiciones establecidos en el Código de Código de Conducta y Responsabilidad Social (2.1, 2.6).

Fundación El Monte

La Fundación El Monte se constituye en 1992, una vez que el crecimiento y volumen alcanzado por la dotación a la Obra Social hacía conveniente contar con un órgano específico para la dirección y gestión de las actividades sociales (2.3). La Fundación actúa en concordancia con los criterios de implicación, integración y respuesta a las necesidades de la sociedad en el territorio de implantación de El Monte, ofreciendo a la sociedad un amplio programa de actividades.

Su acción social, asistencial y cultural se materializa en muy diversos ámbitos: desde el desarrollo de programas especiales de formación y acción social, hasta la puesta en marcha de actividades culturales propias, como exposiciones, ciclos de música o iniciativas editoriales; desde la cesión de espacios propios para el desarrollo de actividades socioculturales organizadas por otras instituciones públicas o privadas, hasta las acciones convenidas con diferentes fundaciones, ONG's y asociaciones civiles..

Grupo Empresarial

El Grupo Empresarial de El Monte, está compuesto por un total de 194 empresas participadas con diverso grado de presencia accionarial. Las decisiones de toma de participación se realizan siempre bajo criterios de rentabilidad, prudencia, solidaridad y responsabilidad social. El Grupo se conforma como un instrumento clave para la complementación del negocio financiero tradicional de El Monte, y contribuye a reforzar el tejido productivo andaluz, aportando riqueza y experiencia mediante la participación en empresas de diversos sectores económicos, animando la diversificación productiva, la generación de valor añadido y la creación de empleo (2.3).

Mediante su participación accionarial, El Monte colabora de forma cercana y valiosa en el crecimiento de empresas ya existentes y en el fomento nuevas iniciativas, contribuyendo al futuro común en su ámbito territorial de actuación. La actividad del Grupo Empresarial se despliega en sectores muy diversos, en numerosas ocasiones estrechamente vinculados a la economía de cada territorio. Entre ellos, cabe destacar los sectores agroalimentario, energías renovables, industrial, inmobiliario, comunicaciones, ocio, cultura y diversos servicios.

Misión y principios de actuación corporativa

La vocación de El Monte desde su origen es el servicio a la sociedad y la orientación de sus actividades hacia las necesidades que sus clientes tienen en cada momento, distribuyendo también entre la sociedad una parte significativa de sus beneficios anuales. Esta vocación se ha venido demostrando a lo largo de toda su trayectoria histórica, a través del compromiso social, económico y medioambiental, y de la profunda imbricación con la sociedad en su territorio de implantación (4.8).

Desde esta perspectiva, se asume como objetivo básico la gestión eficiente de los recursos que le son confiados, garantizando la estabilidad, la seguridad y la mejora permanente de la solvencia y la competitividad. De forma coherente con las nuevas preferencias de la sociedad y también con su propia naturaleza, la Responsabilidad Social es un pilar básico de la estrategia y de la cultura corporativa.

El Código de Conducta y Responsabilidad Social integra la transparencia, buen gobierno y prácticas responsables como vectores estratégicos en el núcleo de la organización, contribuyendo al alcance de los objetivos característicos de las empresas comprometidas con la sociedad, sin merma de la capacidad competitiva. Ello implica la asunción voluntaria de conductas, prácticas y obligaciones que son respetadas en todas las actividades de la Caja y que amplían significativamente las que se derivan de las normas sectoriales o generales y los comportamientos empresariales convencionales.

Principios generales de actuación

1. Contribuir al crecimiento económico y bienestar social de la comunidad, a través de la actividad financiera y mediante la reversión de los excedentes generados por su actividad.

2. Orientar las participaciones empresariales hacia la diversificación del negocio y la contribución al desarrollo económico y social.

3. Adhesión a los principios de Banca Ética, participando únicamente en actuaciones respetuosas con el medio ambiente y los recursos naturales, y que produzcan un valor social añadido.

4. Promover internamente y en las empresas del entorno los valores vinculados a la justicia social, la formación, la igualdad positiva, la previsión social, la innovación tecnológica, la soli-

daridad, el debate, la vertebración territorial, el progreso y la integración de los colectivos marginados.

5. Sostener una política de absoluto respeto a los Derechos Humanos en todos los ámbitos de actuación, auspiciando su defensa en todas las áreas de influencia de la Entidad.

6. Practicar un estilo de dirección basado en el establecimiento y divulgación de los objetivos estratégicos entre toda la plantilla, creando, integrando e implicando a una cultura corporativa común de la que participen todos los empleados, y en la integración e implicación de todas las unidades y fuerzas.

7. Impulsar un modelo de relaciones laborales, tanto en el ámbito de la Entidad como en su grupo de empresas, basado en los principios de igualdad de oportunidades, comunicación y conciliación de la vida familiar y profesional, así como en otros valores corporativos de la caja como la profesionalidad, la calidad, la honradez, el respeto y el espíritu de superación.

8. Orientar la Obra Social hacia la realización de programas que impulsen el desarrollo social, la calidad de vida y la cultura de las comunidades de las zonas de actuación de la Entidad.

UNA LARGA TRAYECTORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. HACE 165 AÑOS QUE EL MONTE CONTRIBUYE A:

- → El desarrollo económico regional y bienestar social.
- → La creación de empleo.
- → La mejora de la calidad de vida.
- → El desarrollo empresarial y profesional.
- → El respeto de los Derechos Humanos y la igualdad de oportunidades.
- → La aportación de valor y satisfacción a sus clientes y proveedores.
- → La colaboración con las Instituciones públicas y privadas.
- → El progreso en las relaciones laborales.
- →El progreso del desarrollo sostenible de su entorno.

Acuerdo de Fusión con Caja San Fernando

Durante el ejercicio 2006 se ha producido una decisión de gran trascendencia y determinante en la trayectoria futura de la organización. Se trata del acuerdo de fusión con la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez, aprobado en una sesión extraordinaria de la Asamblea General el 30 de noviembre de 2006, tras la previa aprobación del Consejo de Administración y la culminación de los trabajos preparatorios iniciados con el Protocolo de Fusión firmado en 2005.

El nuevo "Monte de Piedad y Caja de Ahorros San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla" culmina así un proceso acariciado varias veces a lo largo del tiempo.

Con la denominación comercial de Cajasol, esta nueva Entidad viene a situarse entre las principales Cajas de Ahorros españolas, con un volumen de activo superior a 25.000 millones de euros.

Esta fusión de dos instituciones financieramente saneadas, con elementos comunes en sus culturas corporativas y consolidadas en el mercado, da lugar a una Entidad que gana en ventaja competitiva, y en capacidad de responder con éxito a la continua transformación de los servicios bancarios y financieros, capaz también de ofrecer una mayor capacidad de crédito a la economía y de rentabilizar el ahorro en su ámbito de actuación.

En definitiva, el resultado será una mayor contribución al desarrollo económico, unida a una ampliación del compromiso contraído con la sociedad.miso contraído con la sociedad.

CIFRAS RELEVANTES DE CAJASOL *

	Miles de euros
Activo Total	25.015.003
Patrimonio Neto	1.360.700
Crédito a la clientela	19.801.438
Depósitos de la clientela	20.352.498
Margen ordinario	796.642
Beneficio después de impuestos	163.621
Dotación a Obra Social	45.700

* Suma de las cifras de El Monte y San Fernando a 31 de diciembre de 2006

A la fecha de redacción de esta Memoria y tras las Asambleas Generales de ambas Cajas, celebradas el día 10 de abril de 2007, el proceso de fusión se encuentra en su último estadio, una vez que el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía ha aprobado la fusión el 24 de abril. A mediados de mayo nace, por tanto, CAJASOL, una Caja de Ahorros que es mucho más que dos.

Estructura de Gobierno

Los Órganos de Gobierno de El Monte se conforman por la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control, existiendo también tres comisiones delegadas del Consejo (4.1). Esta estructura fue adoptada en 2004, culminando la adaptación de los Estatutos Sociales a la Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía, reformada en la Ley 10/2002.

En la nueva estructura se modifica el número de personas que integran los Órganos de Gobierno y los porcentajes de representación de los distintos grupos, al incorporar la representación de nuevos colectivos y limitar a la mitad del total, como máximo, la representación del sector público.

Los Estatutos determinan claramente las incompatibilidades de los miembros de los Órganos de Gobierno y velan también por su independencia en los procesos de toma de decisión respecto al grupo que los ha designado, estableciendo que los nombramientos sean de carácter irrevocable. (4.6). Así, se asegura que los consejeros generales actúen libremente, al servicio de la Caja y bajo su exclusiva responsabilidad, sea cual sea el origen o causa de su nombramiento.

Los distintos Órganos de Gobierno actuarán con carácter colegiado y todos sus componentes, cualquiera que sea el origen de su representatividad, desempeñarán sus funciones en beneficio exclusivo de los intereses de la Caja y del cumplimiento de su función social, debiendo reunir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional que determinen las disposiciones reglamentarias de aplicación. (4.7)

Por otro lado, los Estatutos también establecen las normas de actuación de los Órganos de Gobierno en cuanto a los deberes de diligencia, secreto y lealtad que sus miembros deben observar, así como el tratamiento de los posibles conflictos de intereses que pudieran producirse. Estos aspectos se desarrollan de manera pormenorizada en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja aprobado en mayo de 2003 por la Asamblea General. (4.6)

El Monte, y las Cajas de Ahorros en general, al no ser entidades capitalistas y, por tanto no contar con accionistas, eligen los miembros de sus Órganos de Gobierno a través de los procedimientos que vienen definidos tanto en los Estatutos como en el Reglamento de procedimiento regulador del sistema de designación de los Órganos de Gobierno. Según estas normas, la composición de cada Órgano es la que se muestra en las tablas siguientes, pudiéndose completar la información con la ofrecida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

ASAMBLEA GENERAL		
Grupos	**160 miembros**	**Participación* (%)**
Empleados	24	15
Impositores	43	27
Otras organizaciones	13	8
Junta de Andalucía	24	15
Corporaciones Municipales	35	22
Entidad Fundadora	21	13

* Art. 20 de los Estatutos

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Grupos	**20 miembros**
Empleados	3
Impositores	5
Otras organizaciones	2
Junta de Andalucía	3
Corporaciones Municipales	4
Entidad Fundadora	3

COMISIÓN DE CONTROL	
Grupos	**10 miembros**
Empleados	2
Impositores	2
Otras organizaciones	1
Junta de Andalucía	2
Corporaciones Municipales	2
Entidad Fundadora	1

Asamblea General

Los integrantes de la Asamblea General, denominados Consejeros Generales, son designados por los diferentes grupos de representación. Su diversidad y las facultades que les confieren los Estatutos garantizan la presencia y la participación efectiva y equitativa de los trabajadores, clientes (impositores), organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas y representantes públicos de las Comunidades Autónomas donde opera la Caja.

COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL

(NÚMERO DE CONSEJEROS GENERALES Y PORCENTAJES)

ADSCRIPCIÓN Y SELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA ASAMBLEA (4.7)

- Corporaciones Municipales en cuyo término se dispone de oficinas, con respeto a la proporcionalidad de los grupos políticos en los respectivos Ayuntamientos.
- Impositores elegidos mediante compromisarios, de acuerdo con el Reglamento Electoral.
- Junta de Andalucía, designados por el Parlamento de Andalucía en proporción a la representación de los distintos grupos políticos.
- Entidad Fundadora, designados por la Diputación de Huelva de acuerdo con sus normas internas.
- Empleados, seleccionados por sus representantes legales.
- Otras organizaciones, con la siguiente distribución:
  - Cuatro representantes de las organizaciones sindicales (2) y empresariales (2) presentes en el Consejo Económico y Social de Andalucía.
  - Cinco representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios (3) y al sector de la economía social (2), también presentes en el Consejo Económico y Social de Andalucía.
  - Cuatro representantes de los Consejos Andaluz de Mayores, Consejo Escolar de Andalucía, Consejo Andaluz de Medio Ambiente y Consejo Andaluz del Patrimonio Histórico.

En el ejercicio 2006, la Asamblea General se ha reunido en cuatro ocasiones, dos con carácter ordinario (8 de junio y 22 de diciembre), y otras dos con carácter extraordinario (25 de julio y 30 de noviembre), todas ellas en Sevilla. La asistencia media ha sido de 138 consejeros generales, y los asuntos tratados han sido publicados como Hecho Relevante en la página web de la CNMV.
En la Asamblea celebrada el 30 de noviembre, fue aprobado el Proyecto de fusión con la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración tiene encomendada la administración y la gestión económica y financiera de la Caja y de su Obra Social. Está integrado por veinte consejeros, de los cuales sólo tiene carácter ejecutivo la Presidencia del Consejo, cuyas funciones están asignadas en el Art. 56 de los Estatutos (4.2, 4.3).

Su composición es fiel reflejo de la diversidad de la Asamblea General, lo que garantiza que la voluntad de ésta se traslada de modo efectivo a la acción de gobierno de El Monte, y que los valores y preferencias de la sociedad se integran en el comportamiento de la Caja. (4.4). Diez de los Consejeros integran, además, la Comisión Ejecutiva, que realiza determinadas funciones delegadas.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo contiene una exposición clara y detallada de las funciones propias del Consejo y las delegadas por la Asamblea en su epígrafe A.2.

El Código de Conducta ha prescrito un conjunto de funciones del Consejo que son indelegables y cuya exposición aquí es pertinente para una mejor comprensión de la estructura de gobierno. Son éstas:

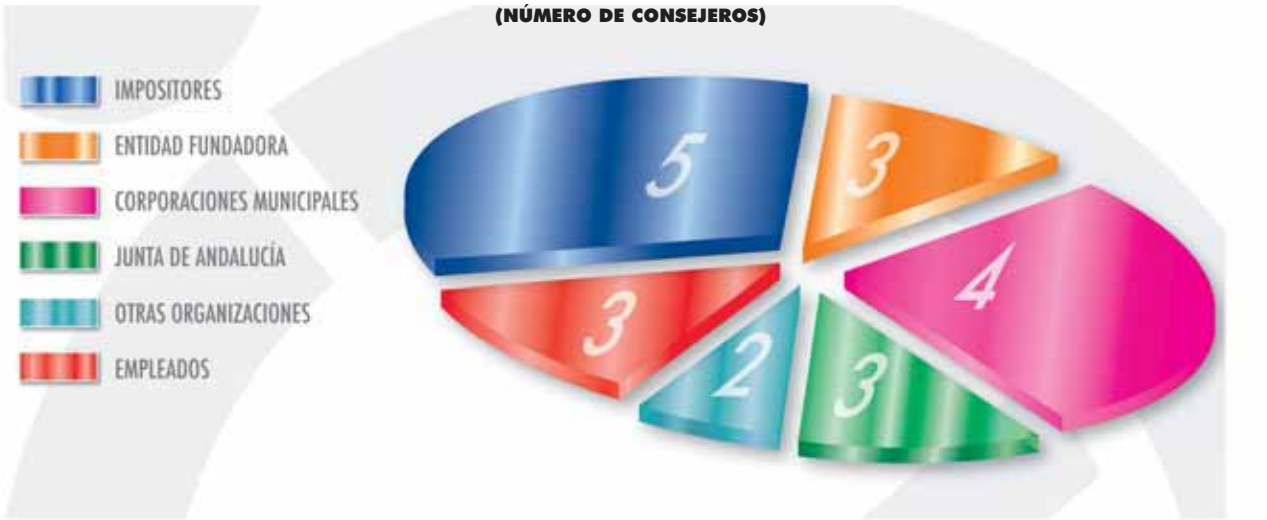
- La planificación de las estrategias generales.
- El nombramiento, retribución y, en su caso, destitución de los más altos directivos.
- El control de la actividad de gestión y evaluación de los directivos.
- La identificación de los principales riesgos y la implantación y seguimiento de los sistemas de control interno y de información adecuados.
- La determinación de las políticas de información y comunicación con los miembros de los órganos de gobierno, los mercados y la opinión pública.

A lo largo de 2006 se han celebrado 18 reuniones del Consejo, todas ellas con la asistencia del Presidente. La Comisión Ejecutiva ha celebrado 11 reuniones durante el ejercicio.

Como hechos destacables, hay que señalar que a finales de junio presentó su dimisión como Presidente y vocal del Consejo de Administración D. José María Bueno Lidón, siendo sustituido en el cargo por D. Antonio Pulido Gutiérrez, hasta entones Secretario del Consejo de Administración y nombrado Presidente con funciones ejecutivas en la reunión extraordinaria del Consejo el día 3 de julio, ratificada por la Asamblea en su reunión de 25 de julio. El 13 de julio, fue nombrado Secretario del Consejo y de la Comisión Ejecutiva D. Ricardo Tarno Blanco, y tomó posesión como nuevo miembro del Consejo D. Antonio Martínez Flores, del grupo Corporaciones Municipales. Este consejero se incorporó también a la Comisión Ejecutiva. Posteriormente, el día 1 de agosto fue nombrado Vicesecretario del Consejo D. Pedro Medero Franco, del grupo Otras Organizaciones.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(NÚMERO DE CONSEJEROS)



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE

Antonio Pulido Gutiérrez
OTRAS ORGANIZACIONES

VICEPRESIDENTE 1º

Santiago Fernández-Viagas Bartolomé
IMPOSITORES

VICEPRESIDENTE 2º

Mario Jiménez Díaz
JUNTA DE ANDALUCÍA

VICEPRESIDENTE 3º

Luis L. Moral Ordóñez
IMPOSITORES

SECRETARIO

Ricardo Tarno Blanco
CORP. MUNICIPALES

VICESECRETARIO

Pedro Medero Franco
OTRAS ORGANIZACIONES

VOCALES

José Juan Díaz Trillo
CORP. MUNICIPALES

Antonio Martínez Flores
CORP. MUNICIPALES

Francisco Luis Pérez Guerrero
CORP. MUNICIPALES

Rosa Berges Acedo
IMPOSITORES

Adolfo Martínez Herrera
IMPOSITORES

Beatriz Molina Soldán
IMPOSITORES

José Mª Benabat Arroyo
ENTIDAD FUNDADORA

José Cejudo Sánchez
ENTIDAD FUNDADORA

Vicente Zarza Vázquez
ENTIDAD FUNDADORA

Ana Mª. Barral Fernández
EMPLEADOS

Isabel Frejo Bolado
EMPLEADOS

José Segura Bernal
EMPLEADOS

José Francisco Pérez Moreno
JUNTA DE ANDALUCÍA

Matías Conde Vázquez
JUNTA DE ANDALUCÍA

COMISIÓN EJECUTIVA*

- **Otras organizaciones**
  - Pulido Gutiérrez, Antonio (Presidente)
- **Corporaciones Municipales**
  - Tarno Blanco, Ricardo (Secretario)
  - Martínez Flores, Antonio
- **Impositores**
  - Moral Ordóñez, Luis L.
  - Fernández-Viagas Bartolomé, Santiago
- **Junta de Andalucía**
  - Jiménez Díaz, Mario Jesús
  - Pérez Moreno, José Francisco
- **Entidad Fundadora**
  - Cejudo Sánchez, José
- **Empleados**
  - Segura Bernal, José
  - Frejo Bolado, María Isabel

* Composición a 31 de diciembre de 2006

Comisión de Control

La Comisión de Control es un órgano característico de las Cajas de Ahorros y singular entre las organizaciones mercantiles. Su función es velar para que la gestión de los órganos de administración se realice con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación determinadas por la Asamblea General y conforme a lo establecido en la normativa financiera.

Se integran en ella diez Consejeros y un representante de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía. Su ámbito de actuación incluye el conocimiento de los acuerdos tomados por el Consejo y la Comisión Ejecutiva, y se extiende a los procesos electorales, al cumplimiento de la legalidad en la actividad de la caja y al control de causas de incompatibilidad, entre otros extremos.

La Comisión está facultada para proponer la suspensión de los acuerdos del Consejo de Administración, si considera que vulneran las disposiciones vigentes o que afectan injusta o gravemente a la situación patrimonial de la Entidad (4.10).

El número de reuniones de la Comisión de Control, tanto ordinarias como extraordina-rias, ha sido de 30.

Desde el ejercicio 2005, la Secretaría General cuenta con un Manual de Funcionamiento de la Comisión de Control, engarzado con una aplicación informática, que sirve para la gene-ración de tareas y actividades. Esto facilita un control puntual de todas las funciones que la Comisión de Control debe realizar para el cumplimiento de la normativa vigente, así como con los acuerdos que se adquieren, tanto desde el prisma de sus funciones pro-pias (de control y electoral) como de las delegadas (auditoría).

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL

COMISIÓN DE CONTROL DE EL MONTE Y GRUPOS DE REPRESENTACIÓN (A 31/12/2006)

PRESIDENTE

Rubén García López
EMPLEADOS

VICEPRESIDENTE 1º

Guillermo Molina Domínguez
JUNTA DE ANDALUCÍA

VICEPRESIDENTE 2º

Alfonso Roldán Pineda
IMPOSITORES

SECRETARIO

José López Guisado
CORP. MUNICIPALES

REPRESENTANTE DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

José Augusto De Vega Jiménez

VOCALES

Carlos Sánchez Soto
CORP. MUNICIPALES

Manuel Valero Moya
IMPOSITORES

Mª Eugenia Romero Rodríguez
JUNTA DE ANDALUCÍA

José Antonio Cortés Rico
ENTIDAD FUNDADORA

Ángel Monge Conal
EMPLEADOS

Rafael Aljama Alcántara
OTRAS ORGANIZACIONES

Comisiones delegadas

Comisión de Inversiones

Compuesta por tres miembros, informa al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable, atendiendo a su viabilidad financiera, su adecuación a los presupuestos y la coherencia con la estrategia general de la Caja.

Esta Comisión ha celebrado 10 reuniones durante 2006

De acuerdo con su reglamento, se considera estratégica la adquisición o venta de cualquier participación significativa de sociedades cotizadas, o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno. El reglamento también establece cuándo una participación ha de ser considerada significativa.

Comisión de Retribuciones

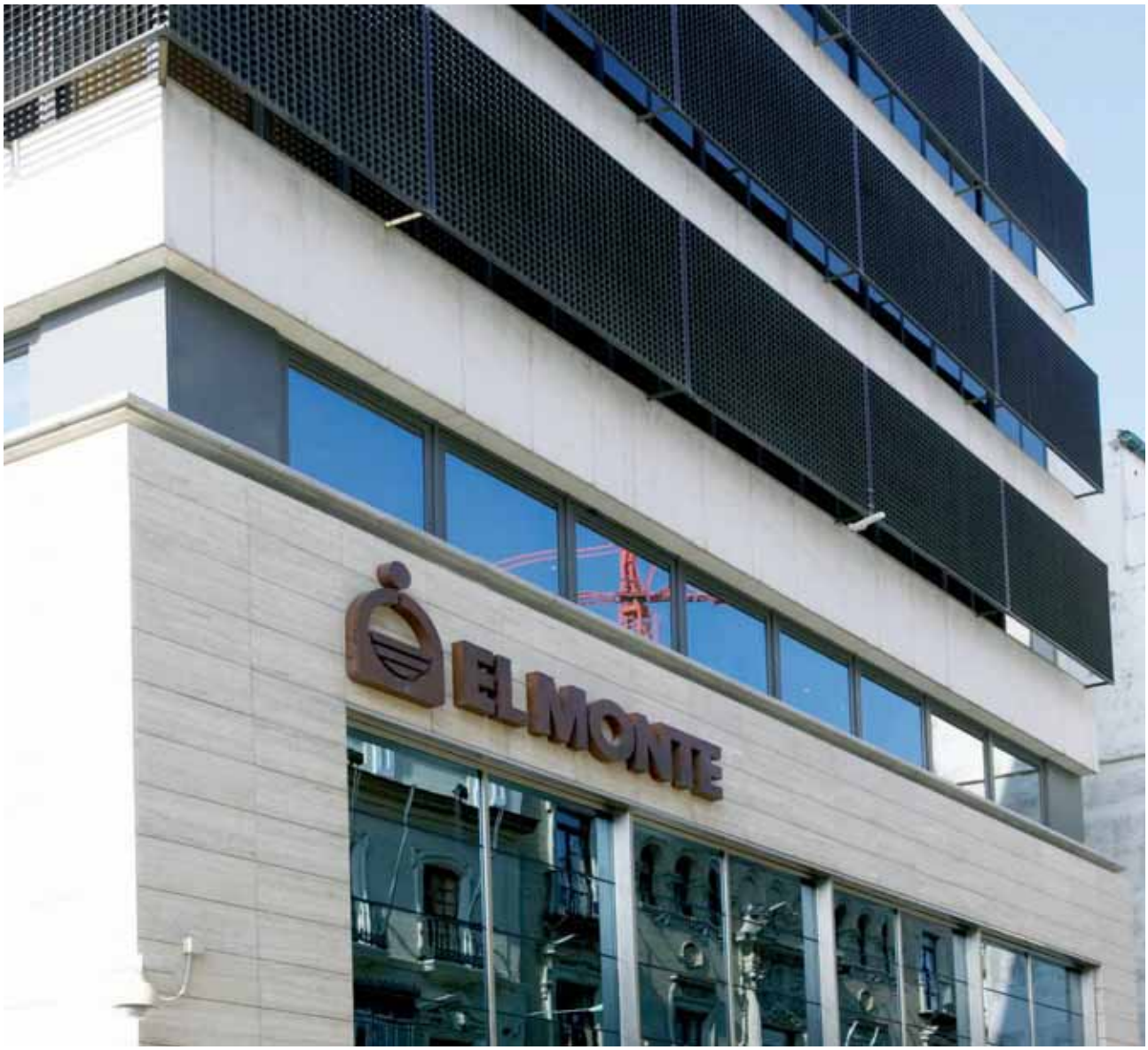
También formado por tres Consejeros, su función es informar sobre la política de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y personal de Alta Dirección. Realiza el seguimiento de la retribución de los cargos de carácter ejecutivo, los gastos de los miembros de los Órganos de Gobierno y las retribuciones del personal de alta dirección y Comité de Dirección. La Comisión de Retribuciones se ha reunido 6 veces durante 2006.

Comité de Auditoría

Es una función delegada en la Comisión de Control. Informa sobre las cuentas anuales y los estados financieros periódicos, supervisa los servicios de auditoría interna, e informa y propone la elección de auditores externos, entre otras funciones.

REMUNERACIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN, CONSEJEROS Y COMISIONADOS
(MILES DE EUROS) (INT 4)

Personal de Alta Dirección y Consejeros directivos	2006	2005
Sueldos y otras remuneraciones análogas	853,91	1.009,70
Obligaciones contraídas por pensiones y primas de seguro	85,26	86,40
Dietas por asistencia y remuneraciones análogas		
Consejo de Administración	238,5	209,20
Comisión de Control	169,65	150,70
Comisión de Retribuciones	8,1	4,00
Comisión de Inversiones	6,3	12,60
Representación en sociedades cotizadas y en otras entidades	282,95	251,90
Total	**1.644,67**	**1.724,50**



ESTRUCTURA OPERATIVA (2.3)

Comisión de Control
Comité de Auditoría

Presidencia

Antonio Pulido
ALTA DIRECCÓN

Sec. Gral

Lázaro Cepas
SUBDIRECCIÓN

Direcc. Gral

Maria Luisa Lombardero
ALTA DIRECCÓN

Direcc. Gral, Gerente

Francisco J. Romero

Fernando Faces
ALTA DIRECCÓN

Direcc. Gral. Adjunta

Francisco de Asís García
ALTA DIRECCÓN

Direcc. Admon y Servicios

Manuel López
SUBDIRECCIÓN

Recursos Humanos

Alfonso Bermúdez
SUBDIRECCIÓN

Direcc. Comercial

Miguel Angel Gutiérrez
SUBDIRECCIÓN

Control de riesgo

Juan Carlos de Castro
ÁREA

Direcc. Financiera y Planificación

José Manuel Villarreal
SUBDIRECCIÓN

Intervenc. General

María del Patrocinio Álvarez
ÁREA

Grupo Empresarial

Pablo Cantalicio
ÁREA

Grupo Inmobiliario

Francisco Javier Fernández
ÁREA

Auditoría Interna

José Antonio Barrero
ÁREA

PROCESOS DE DECISIÓN EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS Y TOMA DE PARTICIPACIONES

Proceso decisional del Riesgo de Crédito (Manual de Riesgo de Crédito)

El circuito de toma de decisiones en el ámbito del riesgo de crédito es el que a continuación se expone. Hay que señalar que las diferentes unidades pueden aprobar operaciones en función de lo establecido en el cuadro general de facultades aprobado por el Consejo de Administración. Además, estas unidades asumen también competencias específicas en la función de recuperación de riesgos.

PROCESO DECISIONAL DE LAS INVERSIONES. DECISIÓN DE RIESGO

* Las operaciones que aprueba la Comisión Ejecutiva son posteriormente informadas en el Consejo de Administración

** El Consejo solo tiene facultad para proponer la realización de operaciones con Consejeros y Directivos, que requieren la autorización preceptiva de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía (art. 51 de la Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía)

PROCESO DECISIONAL EN EL ÁMBITO DE LAS OPERACIONES RELACIONADAS CON LA ACTIVIDAD DE LA TESORERÍA (MANUAL DE TESORERÍA)

* Las operaciones que aprueba la Comisión Ejecutiva son posteriormente informadas en el Consejo de Administración

PROCESO DECISIONAL EN EL ÁMBITO DE LAS OPERACIONES DE INVERSIÓN EN CAPITAL (MANUAL DE PARTICIPADAS)

* Las operaciones que aprueba la Comisión Ejecutiva son posteriormente informadas en el Consejo de Administración

PREVENCIÓN DE PRÁCTICAS DESHONESTAS (PRINCIPIO 10)

El Monte ha establecido principios y normas internas que previenen comportamientos contrarios a la honestidad exigida en todas las prácticas operativas y en las relaciones con proveedores, clientes y administraciones públicas. Son éstos el Código de Conducta y Responsabilidad Social, el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, el Reglamento de Contratación, y los procedimientos de aplicación de la normativa de prevención del blanqueo de capitales. Su cumplimiento se verifica con auditorías internas realizadas periódicamente y es objeto de reporte al Consejo de Administración. Tales normas sirven también al cumplimiento del "Convenio de lucha contra la corrupción" de la OCDE (CSR4).

Durante 2006 se han actualizado y reforzado los procedimientos que permiten detectar y prevenir el uso incorrecto de información, asegurando, entre otros extremos, la efectividad de las barreras de información en aplicaciones informáticas, archivos e informes.

No se ha detectado durante el ejercicio ningún incumplimiento respecto a la normativa vigente en este ámbito ni a los procedimientos internos establecidos (CSR5, SO4). Tampoco se han producido causas relacionadas con prácticas contrarias a la libertad de competencia, ni sanciones por incumplimientos de leyes o regulaciones. (SO7).

OPERACIONES VINCULADAS

El Monte realiza operaciones crediticias con muy diversas instituciones públicas, algunas de las cuales han participado en el proceso electoral, ya que tienen la facultad de designar Consejeros Generales. En 2006 el importe de las operaciones a favor de estas últimas ha ascendido a algo más de 105 millones de euros.(CSR4)

OPERACIONES CREDITICIAS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROCESO ELECTORAL DE MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL

	2006		2005	
Instituciones	**Importe (miles de euros)**	**Número de operaciones**	**Instituciones beneficiarias**	**Importe (miles de euros)**
Diputaciones	1.789	2	1	0
Ayuntamientos	32.050	19	9	40.171
Junta de Andalucía	66.111	1	1	57.096
Totales	**99.950**	**22**	**11**	**97.267**

TIPO DE OPERACONES REALIZADAS		
	Número	Importe (miles de euros)
Aval	1	30
Cuenta de crédito	5	8.220
Préstamo hipotecario	8	24.880
Préstamo personal	7	72.023
Préstamo sindicado	1	66.111
Totales	**22**	**100.550**

Informe Anual de Gobierno Corporativo

Las operaciones en favor de miembros de los Órganos de Gobierno, o personas físicas o jurídicas vinculadas a ellos, son analizadas de acuerdo con los procedimientos generales, si bien su aprobación corresponde al Consejo de Administración, siendo necesaria la autorización de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía, que ejerce la administración de tutela sobre las Cajas de Ahorros andaluzas. (4.6).

La cuantía de estas operaciones ha sido inferior a 0,8 millones de euros en 2006, dentro de los cuales se cuentan dos anticipos a empleados concedidos bajo las condiciones del Acuerdo de Condiciones de Trabajo. El Informe Anual de Gobierno Corporativo pormenoriza estas operaciones y las realizadas con instituciones públicas que han designado Consejeros Generales.

OPERACIONES EN FAVOR DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, DE LA COMISIÓN DE CONTROL O VINCULADOS A ELLOS		
	2006	2005
Nº de operaciones de préstamo	8	9
Importe total (miles de euros)	798,3	7.135
Tipo de garantía	Hipotecaria: 4 / Personal: 4	Hipotecaria: 5 / Personal: 4
Tipo de interés promedio	4,08	2,92

Durante 2006 no se han realizado operaciones de aval o cartera con estas personas
Informe anual de Gobierno Corporativo

Operaciones con grupos políticos

El Monte no realiza ningún tipo de contribución o donación a grupos o candidatos políticos, y sus solicitudes de operaciones crediticias son tratadas de acuerdo con los procedimientos establecidos para el análisis de riesgo y aprobación de préstamos (SO6).

En 2006 solamente se han realizado dos operaciones de préstamo con grupos políticos representados en las instituciones partícipes del proceso electoral de El Monte. El Informe Anual de Gobierno Corporativo expone el detalle de estas operaciones y de sus saldos a final de año en sus epígrafes B3 y B4.

OPERACIONES CREDITICIAS EN FAVOR DE GRUPOS POLÍTICOS		
CONCEPTOS	2006	2005
Operaciones de préstamo	2	3
Grupos políticos	2	2
Importe total (miles de euros)	1145	806,9
Tipo de garantías	Personales	Hipotecarias
Tipo de interés promedio	5,17	3,33

RIESGO VIVO EN LAS OPERACIONES EN FAVOR DE GRUPOS POLÍTICOS		
CONCEPTOS	**31/12/2006***	**31/12/2005**
Préstamos o créditos	13	13
Grupos políticos	3	3
Importe total (miles de euros)	2.494	2.296
Avales	1	1
Grupos políticos	1	1
Importe total (miles de euros)	1,8	1,8
Total riesgo vivo* (miles de euros)	**2.496**	**2.298**

* Situación 'Normal' en todos los casos

Prevención de prácticas de blanqueo de capitales

El absoluto compromiso de El Monte contra esta práctica y la vocación de estricto cumplimiento de la normativa establecida se han traducido en la creación de una Comisión Interna y de una Unidad de Prevención especializada, en la dotación de los medios técnicos de detección en la red comercial, incluyendo una aplicación informática diseñada ex profeso, y en programas continuados de formación y de actualización de conocimientos.

Las pautas de conducta vienen establecidas en un sistema de prevención que pivota sobre la identificación segura de los clientes, análisis de la operaciones que pudieran encubrir una operación de blanqueo, generación regular de información para el Consejo y Comisión Ejecutiva, reporting sistemático al Banco de España y realización periódica de auditorías internas y externas.

Estos propósitos se precisan en un conjunto de prácticas operativas de prevención, que han de ser adoptadas por quienes establezcan relaciones con los clientes, ya sean empleados de la Caja o personas que actúen en nombre de cualquier sociedad perteneciente al Grupo Empresarial.

PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES. OPERACIONES VERIFICADAS		
	2006	**2005**
Operaciones revisadas .1	5.814	5.630
Operaciones comunicadas. 2	1.358	1.071
Operaciones sospechosas analizadas	146	115

1. A partir de determinados reintegros o ingresos de efectivo y operaciones de clientes residentes o con origen/destino en paraísos fiscales o territorios no cooperantes.

2. Reporting sistemático al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales, adscrito al Banco de España..

Durante 2006 se ha profundizado y perfeccionado en las medidas exigidas por el RD 54/2005 sobre identificación y conocimiento de clientes, se ha actualizado toda la normativa interna para ajustarla a los establecido en las Ordenes EHA/1439/2006 y EHA/2619/2006, cuya entrada en vigor se produce en febrero de 2007.

Se ha realizado también el plan formativo previsto, que ha sido recibido por 357 empleados en este ejercicio. Desde el inicio de esta formación específica todas las personas cuyo ámbito de actividad es relevante a efectos de prevención de blanqueo de capitales han recibido formación (SO3).

Se han realizado el preceptivo informe externo por experto independiente (Deloitte) y dentro de la auditoría interna se han revisado 123 oficinas, estableciéndose un seguimiento especial en 18 de ellas. Sólo en los dos últimos ejercicios se ha auditado el 55 por ciento de las oficinas (SO2).

En las empresas con participación mayoritaria de El Monte y que son sujetos obligados según la normativa vigente, se ha realizado un informe de asesoramiento y se han establecido manuales de procedimiento, cuyo cumplimiento es verificado por el experto externo.

A las participadas con presencia minoritaria de El Monte les ha sido requerida información sobre su grado de cumplimiento legal, a partir de la cual se han tomado decisiones para cubrir la responsabilidad de la Caja en los casos donde el cumplimiento no es todavía absolutamente riguroso.

ENTREGANDO VALOR

> Cómo entiende El Monte la RSC 30
> Estrategia de Responsabilidad Social 31
> Gestión de la Responsabilidad Social: Adopción de la norma SA8000 34
> Actuaciones para el fomento de la RSC ...35
> Cauces de diálogo con las partes interesadas 35
> Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas 37
> Presencia en asociaciones empresariales ..38

V

"El Monte asume su capacidad para contribuir al logro de objetivos sociales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de sus instrumentos de gestión y sus actividades."
CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL- TÍTULO II .2

ENTREGANDO VALOR A LA SOCIEDAD. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

ENTREGANDO VALOR A LA SOCIEDAD. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CÓMO ENTIENDE EL MONTE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Para El Monte la Responsabilidad Social Corporativa significa una actitud y un comportamiento voluntario que le compromete a ir más allá del cumplimiento legal y ético convencional. Esta responsabilidad debe ejercerse en base a las nuevas expectativas que la sociedad tiene sobre el comportamiento empresarial, y a la propia capacidad para generar valor añadido económico, social y medioambiental.

La Responsabilidad Social Corporativa ya ha demostrado no ser ni una moda ni un instrumento para mejorar la reputación, sino una nueva forma de gestión empresarial que está dando lugar a un nuevo modelo de empresa. Un modelo que integra la maximización del valor de la empresa con las expectativas que sobre su comportamiento tienen los diferentes grupos de interés.

Y este modelo de empresa no es ajeno a El Monte ni al conjunto de Cajas de Ahorros españolas, ya que presentan un modelo de gestión que, además de eficiente, es precursor de la Responsabilidad Social, al incorporar en sus Órganos de Gobierno a los grupos de interés que constituyen las sociedades modernas, de forma que ofrecen una respuesta eficaz tanto a la responsabilidad económica -asegurar en el tiempo la continuidad de la empresa-, como a la responsabilidad social, que asumen de manera intrínseca y por su naturaleza fundacional.

Por otra parte, la Responsabilidad Social no surge de manera aislada, sino que forma parte de algo más amplio como es el **Gobierno Corporativo**, que se define como el conjunto de normas que rigen las interrelaciones entre el Consejo de Administración y la Dirección de una organización con el objetivo de dotarla de una estructura que facilite el establecimiento de los objetivos corporativos, determinando además los medios para alcanzarlos y la supervisión de su cumplimiento. Además, esta estructura debe estar enfocada a fomentar la participación de todos los grupos de interés de la organización, evitando o solucionando, en su caso, los conflictos que pudieran producirse entre los mismos.

El Gobierno Corporativo tiene una doble vertiente: **una vertiente obligatoria**, definida por el marco legal vigente y que toda empresa debe cumplir; y una **vertiente voluntaria**, que se articula en un conjunto de prácticas y compromisos que asume la empresa por propia convicción y que conforman lo que conocemos como Responsabilidad Social Corporativa. De esta forma, un sistema eficaz de Gobierno Corporativo ayuda a la empresa a proporcionar el nivel de **confianza** necesario para operar con legitimidad en el mercado.

.

PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL MONTE

1- Contribución al desarrollo y bienestar social.
2- Apoyo al tejido empresarial, mediante financiación y participaciones empresariales, especialmente, proyectos innovadores, potenciadores de la productividad y el empleo.
3- Apoyo a las empresas respetuosas con el Medio Ambiente y comprometidas con la RSC.
4- Fomento y divulgación de la RSC entre los clientes particulares y empresariales, promoviendo sus valores intrínsecos.
5- Fomento del respeto de los derechos humanos en el interior y exterior de la Entidad.
6- Integración de la RSC en la cultura corporativa y en la planificación estratégica.
7- Comunicación y transparencia en todas las acciones, servicios y productos.
8- Desarrollo de las relaciones laborales de acuerdo con los principios de RSC: igualdad de oportunidades, progresión profesional, conciliación de vida profesional y personal, etc.
9- Orientación de la Obra Social hacia las necesidades de la sociedad y a la contribución al desarrollo sostenible.

Estrategia de Responsabilidad Social

De acuerdo con la visión de El Monte antes expuesta, y teniendo en cuenta que su modelo de gestión es paradigmático de la empresa socialmente responsable, los Órganos de Gobierno y la Dirección de la Caja han establecido una estrategia que alcanza a todas sus actividades y toma de decisiones. Esta estrategia, y las políticas que la desarrollan, están perfectamente definidas en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja, aprobado en mayo de 2003 por la Asamblea General.

La asunción de este Código de Conducta es obligatoria por ley -Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía-, si bien este mandato no regula su contenido. Esta circunstancia da mayor valor al Código adoptado por El Monte, que constituye un referente en el sector financiero por los importantes compromisos que adopta en materia de Responsabilidad Social. Publicado en la web corporativa, su lectura proporciona una visión completa de la Estrategia de Responsabilidad Social de la Caja y, en definitiva, de la "hoja de ruta" a seguir. De hecho, y a modo de ejemplo, tanto la edición de esta Memoria desde 2004, como la implantación y certificación de la Norma SA 8000 son dos actuaciones que dan cumplimiento a sendos mandatos del Código de Conducta.

Tras la aprobación del Código, a finales de 2004 se aprobó el Plan Estratégico 2005-2007, incluyendo una línea específica en materia de Responsabilidad Social, para cuyo cumplimiento se creó la Comisión de Resonsabilidad Social, configurada como un órgano interdepartamental presidido por el Secretario General, quien reporta directamente tanto al Presidente Ejecutivo como a la Directora General.

La estrategia de El Monte da respuesta a las nuevas expectativas de la sociedad sobre el comportamiento empresarial, que traducen los nuevos valores y preferencias que perdurarán en el tiempo (CSR1). El Plan Estratégico contiene cinco objetivos bien diferenciados con la finalidad de incorporar los principios y prácticas responsables en todos los ámbitos de actividad y en las relaciones con los proveedores y clientes.

Buena parte de estos propósitos ya fueron conseguidos en 2005 o alcanzados con un grado significativo de cobertura, gracias a todo un conjunto de actuaciones y decisiones precedentes. No obstante, los objetivos de mayor complejidad han requerido varios meses del ejercicio 2006; entre ellos, la aplicación del Plan Director de la Obra Social, la adecuación de la política comercial, la definición de criterios responsables en las decisiones de inversión y tomas de participación empresarial, y la certificación del sistema de Gestión de Responsabilidad Social según la norma SA8000.

Otros objetivos tienen carácter de continuidad como los relacionados con la transparencia, la información pública y el buen gobierno, o los relacionados con las políticas laborales (1.2).

Política de RSC: Mantener un comportamiento socialmente responsable en todas las actividades y decisiones de la Entidad

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL MONTE

CÓDIGO DE CONDUTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

PLAN ESTRATÉGICO DE EL MONTE 2005-2007
LÍNEA DE ACCIÓN 10: OBJETIVOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

1- Cultura e Imagen Corporativa: transparencia, comunicación y visibilidad de la acción social de El Monte.
- -Inserción de contenidos RSC en el plan de formación de la plantilla.
- -Publicación de la Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa.
- -Plan de comunicación externa.
- -Participación en Foros de RSC
- -Adhesión a iniciativas (Pacto Mundial, organizaciones multiempresa, etc...)
- -Difusión y fomento de la RSC entre las pymes

2- Avances en el ámbito del Gobierno Corporativo.
- -Implantación del Código de Conducta y Responsabilidad Social
- -Emisión del Informe Anual de Gobierno Corporativo
- -Fomento de adopción de un Código de Conducta por la Fundación El Monte y las empresas participadas.
- -Valoración del comportamiento social de los proveedores
- -Mejores prácticas de Gobierno Corporativo

3- Desarrollo de criterios de responsabilidad social en la política comercial.
- -Financiación e inversión: inclusión de criterios RSC en análisis de inversiones y participaciones empresariales.
- -Lanzamiento de nuevos productos y servicios financieros vinculados a la RSC
- -Inclusión Social: a través de agentes financieros rurales, microcréditos y fondo de emprendedores.
- -Apoyo a las pymes y empresas de economía social

4- Conciliación de la vida familiar y profesional e impulso de la igualdad de oportunidades.
- -Acuerdo de inserción laboral de discapacitados.
- -Aprobación de protocolos de Acoso Psicológico y Sexual.
- -Documento informativo sobre conciliación de vida familiar y personal
- -Desarrollo del Programa Óptima y el Plan de Acción Positiva

5- Plan Director de la Obra Social
- -Revisión de criterios y estrategias en materia de Obra Social.
- -Plan conjunto de comunicación.
- -Integración en el Plan Estratégico de la Caja (actividad financiera y social)

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA LÍNEA 10 DEL PLAN ESTRATÉGICO DURANTE 2006 Y ACCIONES REALIZADAS

Cumplimientos de Objetivos en 2006

Cultura e Imagen corporativa	Formación	• Formación presencial en RSC, Norma SA 8000 y Código de Conducta • Presentación del Código de Conducta a nuevos empleados • Inclusión de módulo de RSC y Código de Conducta en Oposiciones Internas y Externas
	Comunicación	• Plan de sensibilización de empleados sobre Responsabilidad Social a través de la Intranet y otros soportes de comunicación interna • Redacción de la segunda memoria de Responsabilidad Social, en conformidad con Guía GRI 2002 y verificación independiente. Mejora de su presentación en la web corporativa • Colaboración en el Proyecto "La Farmacia en Valor", junto con Fuinsa y FEFE: Creación de una Guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad para las oficinas de farmacias (en curso) • Difusión de la "Guía de RSC para Pymes" en la web corporativa • Presentación del segundo Informe de Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (disponible en la web de Pacto Mundial) • Participación activa en varios foros y jornadas técnicas sobre Responsabilidad Social
	Calidad	• Estudios de medición de la calidad percibida por los clientes particulares y profesionales
Avances en el ámbito del Gobierno Corporativo	Transparencia	• Potenciación de la transparencia informativa a través de la publicación de los informes anuales en la web corporativa (Informe Anual de Gobierno Corporativo 2005, Memoria RSC 2005, Informe de Progreso de los principios del Pacto Mundial...)
	Gestión	• Implantación y certificación del sistema de gestión de RSC según la Norma SA 8000 • Desarrollo de los canales de diálogo con los grupos de interés • Colaboración con CECA en programas de Responsabilidad Social
Desarrollo de criterios de RSC en la política comercial	Productos y Servicios	• Desarrollo del plan Pymes • Desarrollo del Plan de Inmigrantes, con la ampliación de la oferta de productos y servicios. • Desarrollo de los programas de fomento de las nuevas tecnologías: Universidad Digital y Hogares Conectados. • Continuación de los productos destinados a jóvenes, nuevos residentes y financiación a la Tercera Edad (Renta Hipotecaria Oro, Plan de Pensiones solidario...). • Lanzamiento de productos de Inversión Socialmente Responsable: Fondo AC Responsable 30.
	Accesibilidad Web	• Accesibilidad de la web corporativa y del Portal financiero: Inclusión de páginas de productos y servicios de imagen y texto para personas sordas; Adaptación a dispositivos de lectura para personas ciegas; Uso de dispositivos Token para la firma de operaciones por parte de personas ciegas • Actualización de la web y el portal financiero para cumplir con la normativa de accesibilidad recomendada tanto por el WWW Consortium (W3C) como por Test de Accesibilidad Web (TAW) en su nivel más alto: AAA • Ampliación de las transacciones accesibles de Montevía, aplicándose en los aparta dos de cuentas, consulta de movimientos y mensajería.
	Medio Ambiente	• Planteamiento del estudio de impacto ambiental de las actividades de la Caja. Utilización de toner reciclado (80%). Ajuste de la potencia eléctrica contratada a las necesidades de cada local (contratación de asesoramiento especializado). Medidas para el aho-rro en el consumo de agua y papel. • Línea de financiación concertada con el ICO, destinada a proyectos que contribuyan a la conservación del medio ambiente y de generación de energía renovable (Huertos solares)
Conciliación de la vida familiar y profesional e igualdad de oportunidades		• Elaboración de un estudio de Clima Laboral. • Realización de encuestas sobre las necesidades de los empleados en el ámbito de concilia ción laboral. • Aprobación del protocolo para empleados/as víctimas de la violencia de género. • Presentación del Manual de uso no sexista del lenguaje. • Cumplimiento parcial del Acuerdo de inserción laboral para discapacitados cuyo objetivo es alcanzar en tres años el 3% de la plantilla (contratación de tres personas antes de 31 diciembre y convocatoria de empleo para las otras siete personas correspondientes al objetivo del 2006) • Creación de un modelo de evaluación de desempeño (A principios de 2007 se inician las negociaciones con los representantes de los trabajadores para su implantación)
Plan Director de la Obra Social		• Reasignación de recursos en líneas de actuación con mayor demanda social (Programa de Actuación Social por convocatoria, Programa de Cooperación al Desarrollo, etc...) • Potenciación del Plan de Voluntariado y del Plan de Microcréditos • Desarrollo del Plan de Comunicación de la Obra Social

Gestión de la Responsabilidad Social: Adopción de la Norma SA 8000

En 2005 se tomó la decisión de contar con un sistema de gestión de la Responsabilidad Social que contribuyera a la eficacia de las políticas que se venían desplegando, relevante para las partes interesadas, acorde con la naturaleza y especificidades de las actividades de la Caja y certificable de acuerdo con una norma generalmente aceptada. Se optó por adoptar la Norma SA 8000 (siglas de Social Accountability). La certificación se obtuvo en julio de 2006 (certificado IT06/0641), siendo El Monte la primera y única financiera española en obtenerla. (CSR3)

Este estándar internacional está fundamentado en los principios de las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención Universal de los Derechos de la Infancia, y establece un sistema de gestión basado en la norma ISO 9000. La empresa que lo adopta se compromete y obliga a mantener un comportamiento ético con los empleados y con los proveedores, debiendo tomar conocimiento del comportamiento social de éstos y requerir su compromiso manifiesto con los principios éticos que inspiran la norma.

El cumplimiento de este ambicioso objetivo ha tenido, entre otros, cuatro efectos inmediatos muy importantes:

- Facilitar la organización de la gestión del Responsabilidad Social, mediante la aplicación de procedimientos formales, y de una precisa definición de las responsabilidades de las personas y de las estructuras que desarrollan esta política, se define un proceso de mejora continua, y los procedimientos de resolución de problemas.
- Implicar a los proveedores de modo efectivo, ya que se requiere su compromiso y se logra capacidad para valorar su comportamiento social de un modo objetivo y poco oneroso para ellos. Ese compromiso y la valoración consecuente se incorporan como criterios relevantes en los procedimientos de contratación.
- Dar cumplimiento efectivo a varios mandatos establecidos en el Código de Conducta.
- Contribuir a la reputación de la Caja, haciendo más visible su compromiso con la Responsabilidad Social.

Para el desarrollo efectivo del compromiso y de la estrategia de Responsabilidad Social, el Consejo de Administración creó a finales de 2004 **la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa**, presidida y coordinada por la Secretaría General de la Caja e integrada por los Departamentos con mayor implicación en este ámbito. En el ejercicio 2006, la Comisión ha sido adaptada de acuerdo con los cambios organizativos mencionados en el capítulo anterior.

La Comisión celebra reuniones periódicas, de las cuales surgen decisiones que son ejecutadas o coordinadas por una mesa permanente con tres componentes.

El nivel de esta Comisión y su capacidad ejecutiva está reforzado por el reporte de su presidente a la Dirección General y a la Presidencia. Además de esta vía de información, se inició en 2005 la incorporación de información sobre Responsabilidad Social en los documentos que las distintas áreas de actividad elevan anualmente al Consejo de Administración.

Esta inclusión facilita la propia reflexión de los Departamentos sobre las prácticas y oportunidades relevantes y permite que el Consejo tenga una visión precisa y profunda sobre el despliegue de la Responsabilidad Social en todos los ámbitos de la Caja. (4.9).

Tras la implantación de la Norma SA 8000 se han potenciado las funciones de esta Comisión y se han establecido nuevos circuitos de comunicación entre los empleados y la dirección mediante la figura del Coordinador de Responsabilidad Social.

Composición de la Comisión RSC (CSR2)

- Secretaría General (Presidencia)
- Unidad de Órganos de Gobierno y RSC (Secretaría)
- Departamento de Comunicación
- Departamento de Calidad
- Departamento de RRHH
- Formación y Desarrollo de RRHH
- Gestión de Segmentos
- Dirección Comercial-Desarrollo de Negocio
- Departamento de Mercado Virtual
- Obra Social
- Departamento de Gestión de Inmovilizado y Compras

Certificado IT06/0641

Actuaciones para el fomento de la RSC

Pero el compromiso de la Caja no finaliza en su ámbito interno o en las relaciones con los ámbitos sociales más próximos. Por el contrario, existe un empeño firme en contribuir a la difusión de la Responsabilidad Social entre las empresas del entorno y a la mejora de la información que se ofrece a las partes interesadas. Muestra de ello son las siguientes actividades:

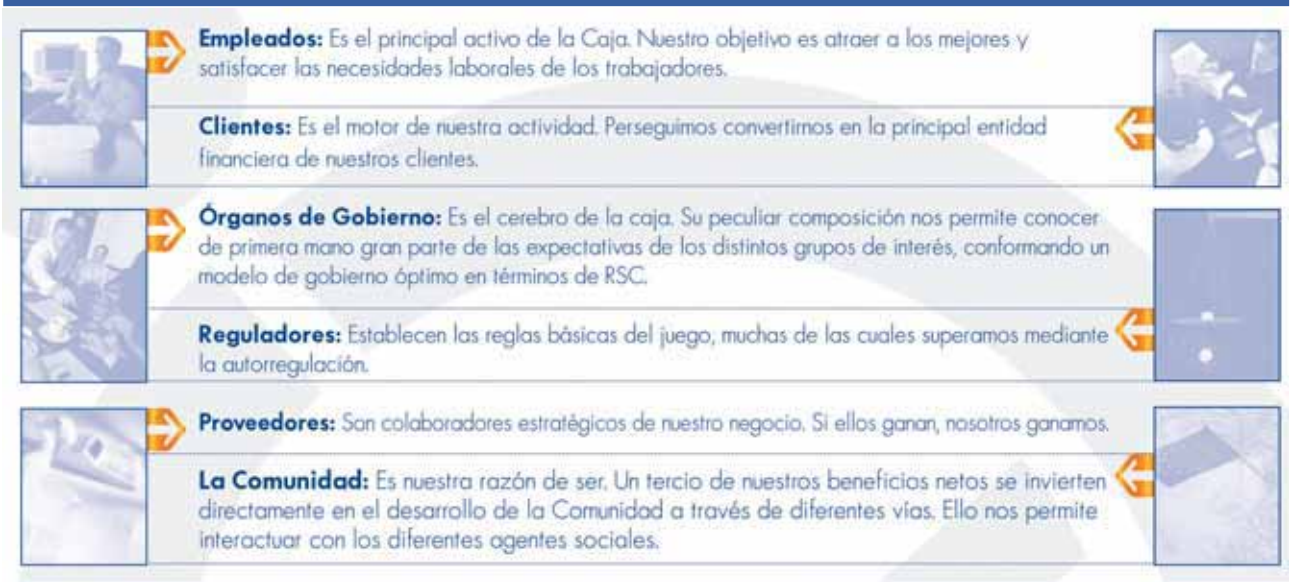
- Colaboración con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) en su contribución a la definición de la nueva Guía G3, al desarrollo y pilotaje de los suplementos sectoriales del sector financiero, y en proyectos específicos sobre medioambiente, comunicación y prescriptores.
- Difusión de la Guía de la RSC para Pymes, redactada por el Observatorio de la RSC con financiación de El Monte, mediante actos de presentación en varias ciudades y puesta a disposición en la web corporativa.
- Creación de un video institucional sobre el desarrollo de la RSC en EL MONTE
- Colaboración en el proyecto "La Farmacia en Valor", promovido por Fuinsa (Fundación para Investigación en Salud) y FEFE (Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles). Se trata de crear una Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad para las oficinas de farmacia, contando con la participación de GRI, que ha valorado este proyecto pionero específicamente orientado hacia un sector de pymes.
- Participación en varias Conferencias, Seminarios y Jornadas sobre RSC, en los que se ha expuesto la experiencia de la Caja:
  - Jornada sobre "Difusión de la RSC entre las pymes andaluzas", organizada por AESMA y Junta de Andalucía.
  - Jornada sobre "El diálogo con las partes Interesadas" organizadas por el Instituto Andaluz de Tecnología.
  - Seminario sobre RSE: "Una contribución empresarial al Desarrollo Sostenible y a la igualdad de género" organizado por el Ayuntamiento y la Diputación de Málaga, en colaboración con el Centro Europeo de Información Empresarial
  - Foro EOI- AEDIPE: "Implicaciones Empresariales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas"
  - ESADE DIALOGUE: "Enhancing European Competitiveness through Corporate Responsibility in the Financial Sector"
  - Foro Doñana 21: Cajasol, un compromiso de futuro con la sostenibilidad
- Adhesión, en marzo de 2006, a la "Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas", promovida por la Comisión Europea.

Cauces de diálogo con las partes interesadas

En todas las Cajas de Ahorros las principales partes interesadas están reflejadas en alguno de los grupos de representación de los Órganos de Gobierno, lo que hace posible su implicación directa en la estrategia y en la toma de decisiones.

Facilita además esta representación un diálogo abierto acerca de las necesidades y expectativas del territorio de implantación de la Entidad, en particular, y de la sociedad, en general. (CSR6, 4.14, 4.15).

Identificación de los grupos de interés de El Monte



PARTES INTERESADAS REPRESENTADAS EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Sector Privado
- Impositores
- Empleados
- Otras Organizaciones (ONGs, organizaciones civiles, sindicatos, asociaciones de empresarios).

Sector Público
- Corporaciones Municipales
- Junta de Andalucía
- Entidad Fundadora (Ecxma. Diputación de Huelva)

El único grupo de interés que no está presente en los Órganos de Gobierno de El Monte es el de los Proveedores, para el que se ha establecido un procedimiento de selección a través del Reglamento de Proveedores y de los Manuales de Compras y Gastos y de Obras y Edificaciones cuyo fin es canalizar de manera sistemática y objetiva la comunicación con ellos. Además, se realiza una valoración de su comportamiento social mediante el proceso de homologación interna al que son sometidos.

El diálogo fluido y abierto que se produce con los grupos de interés en el seno de los Órganos de Gobierno, se complementa con la existencia de otras vías de comunicación, entre las que destacan las siguientes (4.16):

- La encuesta que se realiza anualmente a los clientes, con el fin de conocer su valoración y grado de satisfacción con el servicio que reciben de la Caja, sus instalaciones y la institución en su conjunto.
- Atención a las disconformidades de los clientes, mediante el eficaz Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, certificado según la ISO 9001:2000.
- La transmisión de sugerencias a través de Montevía, y en 2006 mediante una encuesta al efecto.
- Canales eficaces de comunicación y participación interna para los trabajadores, tanto directa como a través de sus representantes.
- Diálogo con las organizaciones sociales e institucionales con las que colabora El Monte a través de su Obra Social.

Además, hay que señalar que en la redacción del Plan Estratégico de la Obra Social de El Monte (4.17), cuya consecuencia ha sido la redefinición de buena parte de sus actividades, se estableció un amplio proceso participativo para atender los intereses y conocer las preferencias de los diferentes participantes, beneficiarios y colaboradores de la Obra Social, además de contar con la valoración de prescriptores, medios de comunicación y otros grupos interesados.

Por último, cabe destacar otra forma de relación con la sociedad, que asimismo mejora el conocimiento de sus inquietudes, como es la participación en numerosos foros públicos de variada naturaleza y finalidad, entre los cuales destacan algunos promovidos por la Caja y otras instituciones o que reciben su patrocinio. Los más relevantes son:

Foro Innovatec
Foro de conferencias, y debate dirigido a profesionales, directivos y empresarios, e investigadores y docentes especializados, como actores del progreso económico. Sus perfiles facilitan el intercambio de ideas entre la investigación básica, la investigación aplicada y la empresa. Son sus patrocinadores el Parque científico y Tecnológico Cartuja 93 y El Monte.

Foro "Diálogos Córdoba"
Nace en 2004 para contribuir al fortalecimiento de la sociedad cordobesa a través del diálogo y la palabra, e incluye en su misión apoyar la candidatura de Córdoba a la capitalidad cultural europea en 2016.

Foro de Cádiz
Promovido por El Monte, el Grupo editorial Joly y el Casino Gaditano, inicia también su andadura en 2004, con la intención de dinamizar a la sociedad civil gaditana, mediante la organización de conferencias abiertas al público. Sus invitados son ponentes de prestigio, de los ámbitos empresarial, político, cultural y científico.

Foro de la Empresa Sostenible
Es una iniciativa de la Fundación Doñana 21 y El Monte, que contribuye a la difusión del desarrollo sostenible (vid. Capítulo 6).

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Clientes
- Montevía
- Oficina Telefónica
- WebCallCenter
- Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones
- Encuestas de Satisfacción
- Cuestionarios para la emisión de sugerencias
- Red de oficinas
- Representación en los Órganos de Gobierno

Sociedad
- Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
- Portal de Información Corporativa
- Foros de Cádiz y Diálogos Córdoba
- Foros Empresa Sostenible e Innovatec
- Fundación El Monte
- Representación en los Órganos de Gobierno
- Revista trimestral "Gente M"

Empleados
- Diario electrónico "8y5" y circulares
- Periódico mensual "2426"
- Portal del Empleado, en la intranet corporativa
- Encuesta de conciliación de vida familiar y laboral
- Encuesta de clima laboral
- Comités de Empresa y Comité Intercentros
- Comité Intercentros de Seguridad y salud
- Reuniones periódicas con oficinas, departamentos y representantes de los trabajadores.
- Representación en los Órganos de Gobierno

Proveedores
- Contacto permanente
- Compromisos derivados de norma SA8000
- Encuesta

Órganos de Gobierno
- Reuniones
- Revista trimestral "Gente M"
- Jornadas de Formación

ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Monte se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas ya en 2004, siendo entonces la primera Caja andaluza y la cuarta española en asumir el compromiso voluntario con sus Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. El Monte es también socio fundador de la Asociación Española del Pacto Mundial, Asepam (4.12).

El Pacto es ya una iniciativa bien consolidada y con una amplia visibilidad, que ha logrado un alto grado de participación empresarial particularmente en España. Para El Monte, la suscripción de los principios éticos y sociales que promueve el Pacto, supone también un compromiso de difusión entre las empresas relacionadas, ya sean participadas, colaboradoras o proveedores; a lo que ha venido a contribuir la adopción de la Norma SA8000.

En 2006, El Monte ha emitido su segundo Informe de Progreso en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial, el cual está disponible en www.pactomundial.org para su consulta por cualquier interesado.

IMPLICACIONES DE LA ADHESIÓN DE EL MONTE AL PACTO MUNDIAL

- Compromiso de integración de los Diez Principios en la estrategia, cultura y actividades cotidianas, velando por su progresión.
- Transparencia, mediante la información periódica del progreso en la implantación de los Diez Principios y la redacción anual de la Memoria de Responsabilidad Social.
- Diálogo abierto y permanente con todos los grupos de interesados.
- Incorporación de criterios de cumplimiento de los Diez Principios en los procedimientos de selección de proveedores.

LOS 10 PRINCIPIOS QUE CONTEMPLA EL PACTO MUNDIAL SON:

Derechos Humanos. Las empresas deben:

1- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales a nivel internacional dentro de su esfera de influencia

2- Asegurarse de que sus propias corporaciones no actúan como complices en la violación de los derechos humanos.

Condiciones Laborales. Se pide que las empresas apoyen:

3- La libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

4- La eliminación de todo tipo de trabajo forzoso u obligado

5- La erradicación del trabajo infantil

6- La eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación

Medio Ambiente. Se pide a las empresas que:

7- Fomenten los enfoques preventivos ante los desafíos medioambientales

8- Lleven a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad medioambiental

9- Faciliten el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción y el soborno. Se pide a las empresas que:

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

PRESENCIA EN ASOCIACIONES EMPRESARIALES

Forma parte de la filosofía de El Monte la integración y colaboración con instituciones sectoriales relacionadas con la actividad, así como la participación en asociaciones dedicadas a la promoción de las actividades económicas en su ámbito de actuación, particularmente las de carácter local o provincial. (4.13).

Asociaciones sectoriales

CECA- Confederación Española de Cajas de Ahorros
Asociación Cajas de Ahorros Europeas
FUNCAS- Fundación de las Cajas de Ahorros Confederadas
FACA- Federación Andaluza de Cajas de Ahorros
ESCA- Escuela Superior de Cajas de Ahorros
Asociación Internacional de Entidades Crédito Prendario
AIAF- Asociación de Intermediarios de Activos Financieros
EFPA- Asociación Española de Asesores y Planificadores Financiero - Patrimoniales
ACARL- Asociación Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales
Asociación Hipotecaria Española
Instituto de Auditores Internos
UNIAPRAVI- Unión Interamericana para la Vivienda

Asociaciones técnicas

DIRCOM- Asociación de Directivos de Comunicación
AUTOCONTROL- Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial
CEUSS- Confederación Empresarial de Usuarios de Seguridad y Servicios
ASNEF- Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Créditos
Fundación Empresa y Sociedad
ASEPAM- Asociación Española del Pacto Mundial

Asociaciones empresariales de ámbito provincial

Fundación Cámara 500
FOE- Federación Onubense Empresarios
CES-Confederación Empresarial Sevillana
Fundación Doñana 21

Asociaciones empresariales locales y otras

Asociación Grupo de Desarrollo Rural Sierra de Aracena y Picos de Aroche
ADERCON- Asociación Desarrollo Rural del Condado de Huelva
Asociación Desarrollo Rural Andévalo Occidental
Asociación Empresarial Pilas
Asociación Manzanares
Asociación Lojeña de Comercio e Industria
Asociación de Empresarios Bollullos de la Mitación
Asociación Empresarial Centro (Almendralejo)
Círculo Mercantil Almendralejo
QUEMASEM- Asociación Empresarial Polígono Industrial Las Quemadas
Asociación de Comerciantes de Tomares
ADAD- Asociación para el desarrollo del Aljarafe Doñana

DIVIDENDO SOCIAL

> Introducción a la Obra Social 42
> Fundación El Monte 42
> Obra Social Directa 62

V

"De acuerdo con su naturaleza fundacional y carácter social, la Caja destinará anualmente la totalidad de sus excedentes que, conforme a la normativa de aplicación, no hayan de integrar sus reservas o sus fondos de provisión no imputables a riesgos específicos, a la dotación de un fondo para la creación y sostenimiento de la obra social"

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL- TÍTULO VIII. 1

DIVIDENDO SOCIAL. EL MONTE Y SU FUNDACIÓN

DIVIDENDO SOCIAL. EL MONTE Y SU FUNDACIÓN

Introducción a la Obra Social

Una de las dimensiones en las que se viene desplegando la Responsabilidad Social es la financiación o realización de actividades ajenas al negocio y dirigidas a atender necesidades de la sociedad de muy diverso tipo: educativas, asistenciales, culturales, recreativas, conservación del patrimonio, etc. Ello se manifiesta en una dotación creciente de recursos por parte de empresas de tamaño medio-grande, que están alcanzando ya una cuantía significativa.

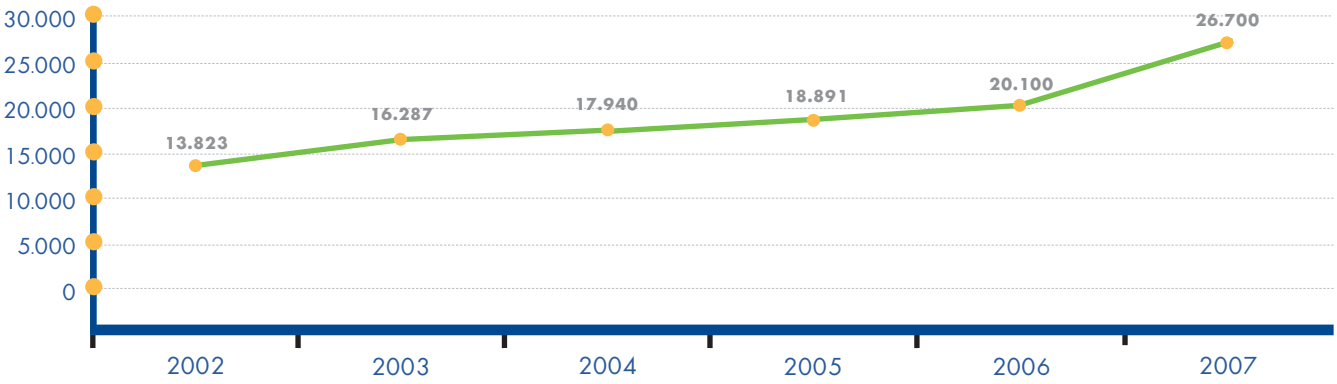
Sin embargo, en España sobresale a todos los efectos la aportación realizada por las Cajas de Ahorro, a través de su Obra Social. Esta singular dotación está incardinada en la propia naturaleza de las Cajas que, carentes de accionista, destinan un volumen significativo de sus beneficios a su Obra Social: el importe agregado fue de 1.488 millones de euros en 2006, que crecerán hasta 1.669 millones en 2007. Es también una característica remarcable la diversidad de actividades y su reparto por todo el territorio nacional, ya que el gasto ha de ser distribuido entre los municipios donde cada Caja tiene actividad comercial. Ello no impide, por otra parte, la realización de algunos proyectos en países menos desarrollados.

Las finalidades de la Obra Social han venido ajustándose a lo largo del tiempo a las necesidades que la sociedad no veía suficientemente atendidas, ya fuere con medios públicos o privados, de forma que una buena fracción de los recursos ha sido destinada tradicionalmente a fines asistenciales, educativos y culturales.

Sin embargo, el progreso de la sociedad, tanto en su capacidad económica como en sus preferencias, ha venido motivando la reorientación de dichas actividades; por ejemplo hacia la financiación de la investigación científica, la conservación del patrimonio, la preservación del medioambiente, las actividades culturales de alto nivel o, con cada vez mayor intensidad, al soporte de iniciativas ciudadanas de muy diversa naturaleza, desde proyectos de cooperación internacional hasta la atención de necesidades sociales muy específicas o nuevas y no suficientemente atendidas por la iniciativa pública.

El presupuesto de la Obra Social en 2006 ha ascendido a 20,1 millones de euros y recibirá una dotación de 26,7 millones para sus actividades en 2007, con una variación debida a la singularidad de los resultados del ejercicio 2006. Estos recursos se traducen en dotaciones infraestructurales, equipamientos y servicios de gran diversidad para las comunidades donde la Caja está presente (EC8,EC9, SOC1).

PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL DE EL MONTE (MILES DE EUROS)



Fundación El Monte

El crecimiento de la dotación de recursos a la Obra Social y la creciente complejidad de su gestión, al diversificar sus rango de actividades, hicieron oportuna la creación de una institución específica, reflejo de una experiencia española e internacional que demostraba la utilidad de organizaciones capaces de comprender los procesos de transformación social, y de contribuir al desarrollo armónico de la sociedad.

La Fundación El Monte fue establecida en 1992, con carácter de ente autónomo dedicado con exclusividad a esta tarea y con presencia en Andalucía, Extremadura, Castilla-La Mancha, Madrid y Barcelona.

FUNDACIÓN EL MONTE. DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS EN 2006 (MILES DE EUROS)	
Conceptos	**Importe**
Cuotas de usuarios y afiliados	845
Subvenciones, donaciones y legados	0
Aportación de la Entidad Fundadora	17.779
Patrocinios y colaboraciones	0
Total ingresos de la actividad propia	**18.624**
Otros ingresos (ventas, financieros y extraordinarios)	320
Total Ingresos de Operaciones en Funcionamiento	**18.954**

La especialización no implica, en modo alguno, un aislamiento de las iniciativas de la sociedad. Antes al contrario, se alienta la combinación de recursos y de ideas en una interacción permanente que se traduce en programas conjuntos que permiten desarrollar el potencial de experimentación y creatividad de todos los agentes sociales. La red de colaboradores con la Fundación es amplísima, incluyendo a administraciones públicas, universidades, empresas, ONGs, otras fundaciones, investigadores, creadores, artistas, etc.

La Fundación cuenta con profesionales especializados en sus áreas de trabajo (gestión de proyectos sociales, proyectos de cooperación al desarrollo, actividades culturales, administración, comunicación, etc.), que combinan su cualificación técnica con la vocación social. A ello se suma la estrecha relación con la Caja de Ahorros en sí misma, ya que su red de oficinas es también un lugar de encuentro con la sociedad y, por tanto, fuente primordial para identificar problemas y demandas sociales.

La Fundación es, en definitiva, la manifestación más clara de la vertiente social de El Monte y un instrumento efectivo para conjugar la actividad social y la actividad financiera, reforzándolas mutuamente a través de un amplio rango de actividades acorde con la complejidad y diversidad de la sociedad en la que se integra. A efectos expositivos, estas actividades pueden ser agregadas en ocho áreas diferenciadas:

- Actuación social, siempre realizada en colaboración y que incluye los principales proyectos de carácter social, orientados a combatir las formas más duras de exclusión social que perviven.
- Cultura, con una gama amplia de actividades propias (música de cámara, flamenco, exposiciones) y en colaboración o patrocinio (Orquesta Sinfónica de Sevilla, Teatro de la Maestranza, Festival de Cine Iberoamericano de Huelva, etc).
- Cooperación al Desarrollo y Ayuda de Emergencia en situaciones de catástrofe.
- Economía Social y fomento del empleo, donde se incluye el programa de microfinanzas y la identificación de nuevas fuentes de empleo.
- Educación e Investigación, orientada a la formación de personal investigador, mediante convenios con Universidades y apoyo a proyectos de excelencia y con alto potencial de impacto.
- Patrimonio Histórico y Medioambiente, tanto en aspectos de conservación como de valorización.
- Club Juvenil y Aula de Tercera Edad en Sevilla y Huelva.

GASTO POR PROGRAMAS 2006		
	Miles de euros	**Porcentajes**
Asistencia social y sanitaria	2.159	16,1
Programa de Cooperación al Desarrollo	975	7,3
Educación	469	5,5
Cultura	6.822	49,1
Patrimonio	336	2,5
Tiempo Libre	1.168	8,7
Investigación	1.461	10,9
Total	**13.390**	**100**

* Comprende programas cuyo destino funcional no estaba fijado a priori y actividades transversales a todas las categorías funcionales.

ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN EL MONTE *

	Actividades	Municipios	Beneficiarios o asistentes**
Sevilla	881	69	660.494
Huelva	580	75	323.851
Almería	3	2	85
Cádiz	32	6	1.088
Córdoba	24	6	81.188
Granada	5	2	43
Jaén	1	1	24
Málaga	8	5	620
Total Andalucía	**1.534**	**166**	**1.067.393**
Cataluña	1	1	-
Castilla-La Mancha	24	9	1.185
Extremadura	11	8	5.500
Total	**1.570**	**184**	**1.074.078**

* En esta tabla no se incluye Actuación Social ni Cooperación al Desarrollo.
**Se limita el número de beneficiarios o asistentes a los directos, y siempre con una medición o estimación restrictiva.
*** Sin cuantificar

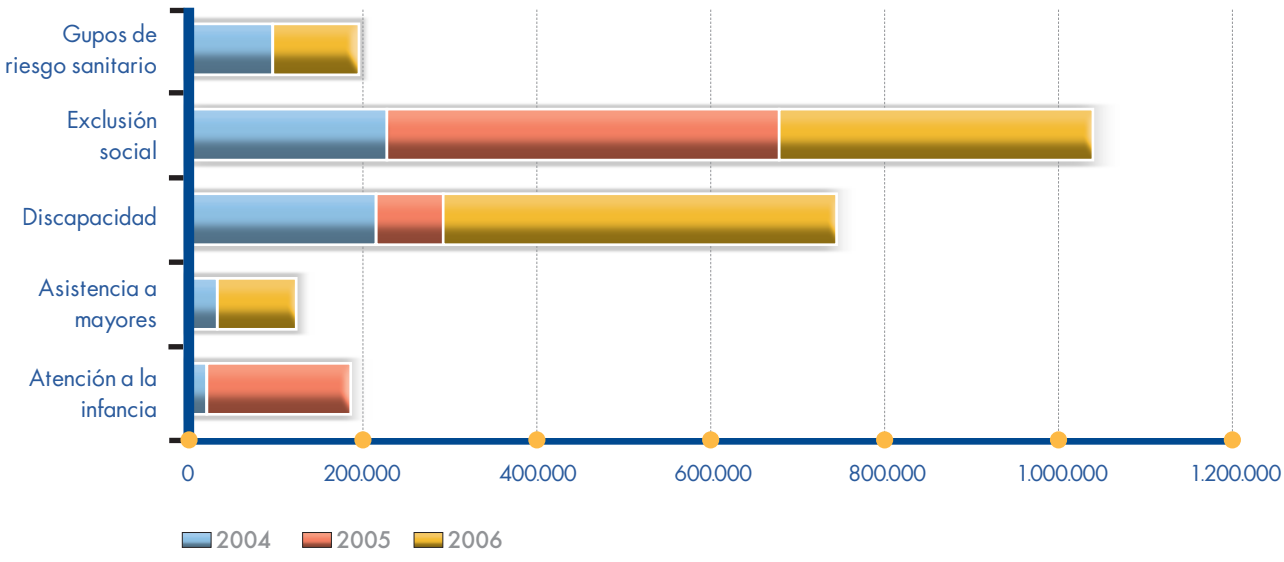
PROGRAMA DE ACTUACIÓN SOCIAL 2004-2006

Dotación económica por campos de actuación (euros)

	2006	2005	2004
Atención a la infancia	-	173.940	12.000
Asistencia a mayores	88.000	-	15.000
Discapacidad	428.597	72.000	241.000
Exclusión social	368.000	437.892	259.000
Grupos de riesgo sanitario	107.000	-	105.000
Totales	**991.597**	**683.832**	**632.000**

PROGRAMA DE ACTUACIÓN SOCIAL 2004-2006

Dotación económica por campos de actuación (euros)



COOPERACIÓN AL DESARROLLO. PROYECTOS EJECUTADOS DURANTE 2006

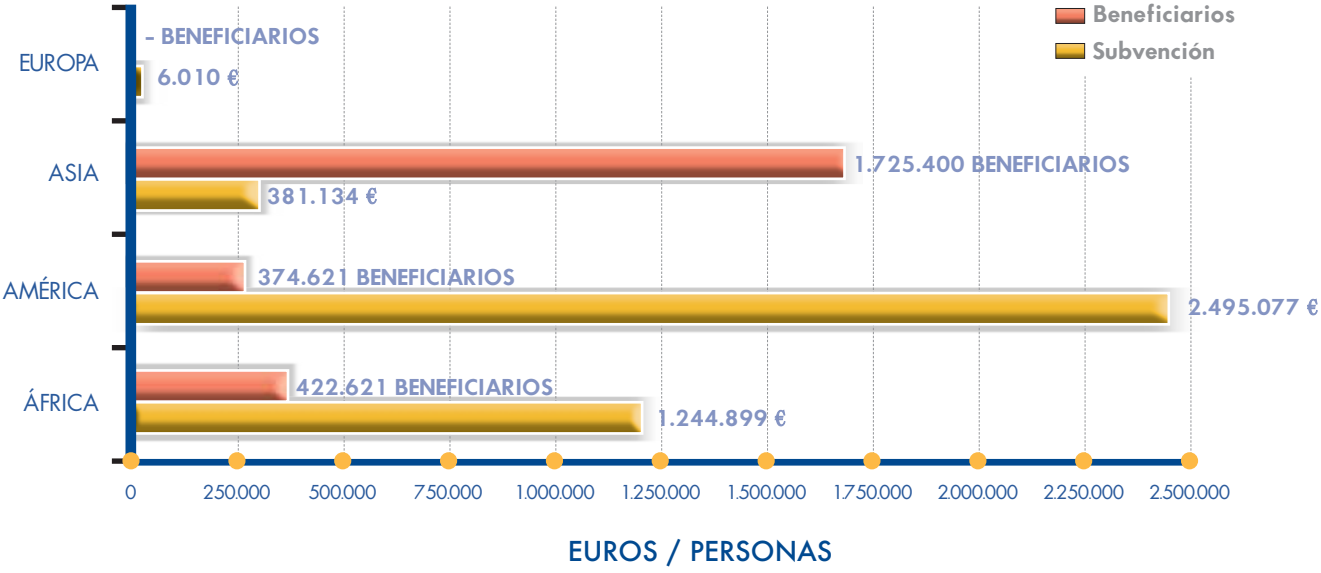
	Tipología de los proyectos			Proyectos	Subvención (euros)	Beneficiarios estimados
	Educación	Sanidad	Empleo			
América	2	3	4	9	329.465	9.490
África	2	3	-	5	328.219	107.690
Totales	**4**	**6**	**4**	**14**	**657.684**	**117.180**

COOPERACIÓN AL DESARROLLO. PROYECTOS 1998-2005

Continente	Número de proyectos	Importe subvención (euros)	Beneficiarios
Europa	1	6.010	s.c *
Asia	7	381.134	1.725.400
América	62	2.165.612	365.131
África	36	916.680	314.931
Totales	**106**	**3.469.436**	**2.405.462**

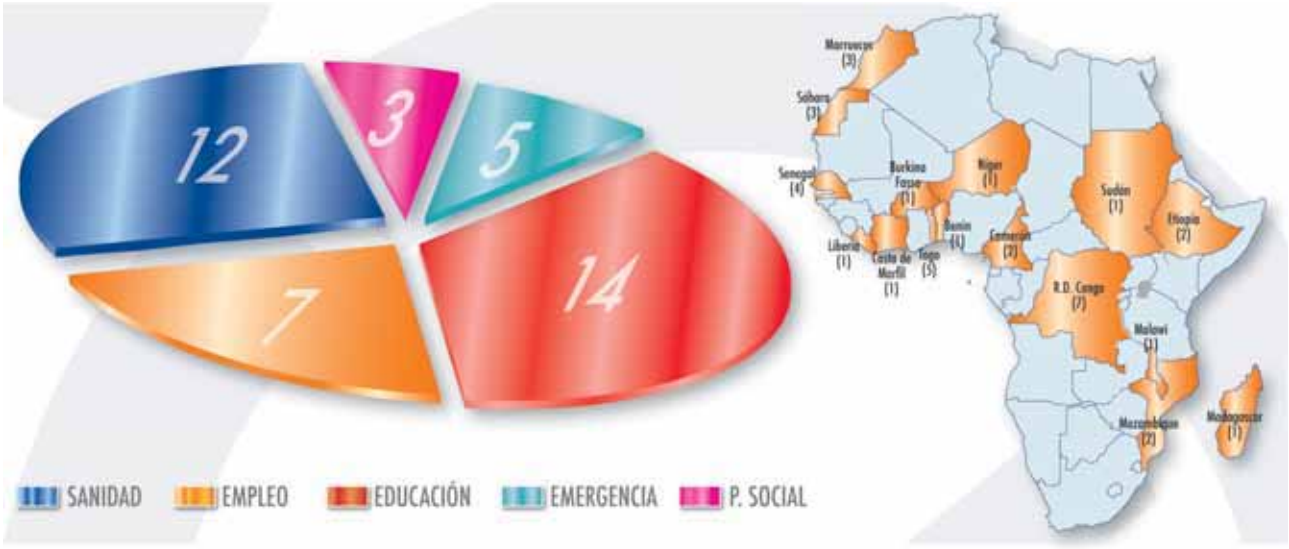
* Sin cuantificar

COOPERACIÓN AL DESARROLLO 1998 - 2006



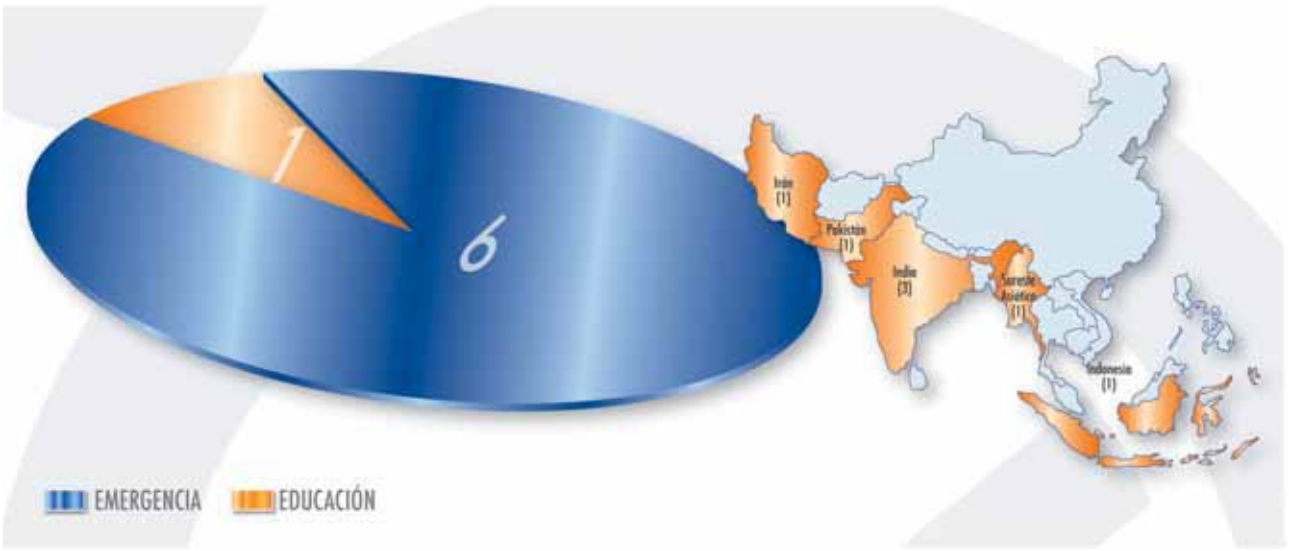
* El siguiente gráfico muestra la evolución del Programa de Cooperación al Desarrollo entre 1998 y 2006, en el que se destaca, por continentes, el importe invertido y el nº de personas beneficiarias, fruto, ambos, de la suma de las tablas anteriores.

41 PROYECTOS EN ÁFRICA



71 PROYECTOS EN AMÉRICA

7 PROYECTOS EN ASIA



Cultura

En el ámbito de la cultura la Fundación El Monte despliega una intensa actividad que abarca prácticamente todas las áreas de la creación artística, de la literatura a la plástica, pasando por el teatro, la música o el cine. Tanto en iniciativas propias como colaborando con otras instituciones, los programas culturales de El Monte se desarrollan habitualmente en paralelo con acciones didácticas que pretenden no sólo fomentar la inserción de los creadores en el ámbito profesional que les es propio, sino también acercar el disfrute de las obras artísticas a toda la ciudadanía, prestando especial atención a los colectivos con menos posibilidades de acceso a la cultura.

Exposiciones

Planteadas con criterios diversos, las exposiciones en las que se involucró la Fundación El Monte en 2006 pueden dividirse en dos grandes bloques: las propias y las organizadas en colaboración con otras entidades o instituciones. Las primeras admiten a su vez una división en dos secciones, las que tuvieron lugar en el Centro Cultural de El Monte de Sevilla y las que se celebraron en la Sala Plus Ultra de Huelva.

En Centro Cultural de El Monte de Sevilla, se combinó el homenaje a un gran maestro contemporáneo, como Miguel Pérez Aguilera, con una apuesta por los jóvenes valores de la plástica, que se recogieron en *La Estrategia del Calcetín*, propuesta original y audaz del arte más vanguardista, o con la muestra de *A propósito de Las Palmillas*, que cada dos años recoge los frutos de un Festival de pintura al aire libre que se celebra en La Puebla del Río. A su lado, los ecos del año *de el Quijote* se plasmaron en un recorrido por el arte pictórico andaluz en relación con la magistral obra cervantina. Un interesante paseo por la visión que las culturas africanas han elaborado acerca de la maternidad (*Madre África*) completa el capítulo de la sala sevillana. En la Sala Plus Ultra en 2006 se vieron hasta trece exposiciones, la mayor parte de pintura aunque también la fotografía y hasta la literatura tuvieron su espacio, un espacio que compartieron tanto artistas consagrados como jóvenes promesas, con técnicas y temáticas de gran diversidad. Destacamos, igualmente, en Huelva, la exposición dedicada a una figura consagrada, el Ché Guevara.

Dos de las grandes exposiciones nacionales del año contaron con participación de El Monte: la dedicada a Ibn Jaldún se desarrolló en el Alcázar de Sevilla y tuvo extraordinaria resonancia internacional hasta el punto de que una versión de ella pasó luego por la Biblioteca Nacional de Túnez y por la sede de las Naciones Unidas en Nueva York; la que conmemoró el 50 aniversario de la concesión del Premio Nobel de Literatura a Juan Ramón Jiménez tuvo su sede en la madrileña Residencia de Estudiantes. Pero la cooperación de la Fundación con otras instituciones en el terreno expositivo no terminó ahí, pues a esos dos grandes eventos hay que sumar la tradicional colaboración con la Universidad de Córdoba, reflejada en las cinco muestras ofrecidas en la Sala Puertanueva; la también habitual colaboración con la Universidad de Huelva, que sirvió en esta ocasión para inaugurar un nuevo espacio escénico, la Sala de Exposiciones del Campus de Cantero Cuadrado donde pudo verse *¿Pero, de verdad, puede el arte cambiar tu vida?*; y la exposición *El arte habitado*, que tuvo lugar en Valdepeñas, partiendo, al igual que en la muestra ofrecida en la Universidad de Huelva, de los fondos de la Colección Permanente de El Monte.

Música

La música es uno de los grandes puntales sobre los que gira la programación de la Fundación, sobre todo, desde la apertura en 1999 del Centro Cultural El Monte en Sevilla, que permitió la programación de ciclos notablemente ambiciosos. La música clásica y el flamenco son las bases de esta oferta musical, con puntuales incursiones en otros géneros musicales.

El Centro Cultural El Monte de Sevilla es la sede de uno de los ciclos de música de cámara más interesantes de cuantos se programan en España. Por él han pasado todos los grandes solistas y conjuntos del mundo. En el año 2006 han confluido la segunda mitad de la temporada 2005/06 y la primera de la 2006/07, brillando nombres como los de los Cuartetos Takacs y Hagen, los pianistas Bruno Canino, Josep Colom, Andrei Gavrilov y Katia y Marielle Labèque, el violinista Kolja Blacher, el trío Guarneri de Praga y los cantantes Marjana Lipovsek, Nathalie Stutzmann o Franz-Josef Selig, entre otras primeras figuras mundiales. Perfecto complemento para este ciclo es el que se celebra en colaboración con Juventudes Musicales, centrado principalmente en pianistas jóvenes, aunque también se cuenta con algunos consagrados (Leonel Morales, por ejemplo, en 2006) y con pequeños conjuntos. La programación musical del Centro Cultural se completa con un importante ciclo de flamenco, los Jueves Flamencos, veintiún espectáculos en 2006, que reunieron a figuras del baile (Pepa

Montes, Blanca del Rey, Mercedes Ruiz, Israel Galván), del toque (Manolo Sanlúcar, Gerardo Núñez) y del cante (Calixto Sánchez, Aurora Vargas, Marina Heredia o Miguel Poveda), algunos de los cuales estrenaron sus espectáculos nuevos en el Centro Cultural.

No es el único acercamiento de la Fundación al arte jondo, pues conviene destacar el ciclo Conocer el Flamenco, que en 2006 se estructuró en cuatro grupos para recorrer con 21 artistas en nómina todas las provincias andaluzas (excepto Jaén) además de las de Ciudad Real y Cáceres. Igualmente conviene destacar el ciclo Jóvenes Flamencos, incluido dentro del ciclo de conciertos de la Sala Plus Ultra de Huelva, que organiza también, en colaboración con la Fundación Cristina Heeren de Arte Flamenco, un concurso restringido a los artistas de la provincia onubense que incluye como premio una beca para estudiar en la prestigiosa academia de la mencionada entidad. A ello se suman un circuito que llevó a cuatro localidades onubenses la Zambomba navideña de Jerez y el ciclo Flamenco Ahora de Albacete que ha conocido su segunda edición con la participación de la Fundación El Monte en la organización, junto al Consorcio Cultural Albacete, el Ministerio de Cultura y la Fundación Juan March. El mundo flamenco está pues magníficamente representado en la programación de la Fundación.

Pero con ello no se agota la oferta musical de El Monte, pues además de una programación propia, aparte la flamenca, en la Sala Plus Ultra de Huelva, que incluyó en 2006 conciertos líricos, pianísticos, de jazz, rock o músicas tradicionales, cabe señalar la participación en algunas otras

actividades destacadas como el Ciclo Música en el Patio de Alcalá de Guadaíra, la XII Muestra de Música Antigua de Olivares, la Semana de Música Ceciliana en Carmona, el XXIV Festival Internacional de Música de Ayamonte, el V Festival Internacional de Piano Rafael Orozco (Conservatorio Superior de Córdoba), el V Curso sobre la Música del Renacimiento (dentro de los Cursos de Verano de la Universidad de Almería en Vélez-Blanco), Música en la Penitenciaría, un ciclo de especial relieve humano, que se desarrolla en el Centro Penitenciario de Huelva, la gira de la orquesta Sinfónica de Jarkov por distintas localidades onubenses en diciembre o los conciertos de la Camerata Vocal e Instrumental del Teatro Falla, conjunto que patrocina la Fundación mediante el convenio firmado con el Ayuntamiento de Cádiz. No puede olvidarse que la Fundación El Monte es también patrocinadora de la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla y del Teatro de la Maestranza.

Teatro y danza

La participación de la Fundación El Monte en la organización de actividades vinculadas al teatro se sustancia en una programación estable para Huelva (cuatro espectáculos en 2006) y en la colaboración con otras instituciones en el desarrollo de diversos festivales que se celebran tanto en el ámbito regional, como el Festival de Teatro y Danza del Castillo de Niebla, que alcanzó en 2006 su vigésimo segunda edición presentando ocho espectáculos (seis de teatro y dos de danza), o el Festival de Títeres de Cazalla de la Sierra, como en el nacional, pues la Fundación patrocina uno de los más importantes certámenes de teatro clásico del país, el de Almagro, que llegó en 2006 a su vigésimo novena edición en perfecto estado de salud. Así lo demuestran los 61 programas teatrales y musicales de compañías e intérpretes nacionales e internacionales presentados y los más de 55.000 espectadores asistentes a los espectáculos durante el mes que dura el certamen.

Cine

La Fundación programa un Ciclo de Cine en el Centro Cultural El Monte en Sevilla, en el que se ofrece un repertorio de películas que habitualmente no puede encontrarse en el circuito comercial convencional. El ciclo tiene la estructura típica del cine club, con detallados programas de mano, presentaciones y debates a cargo de especialistas. En 2006, el ciclo reunió a más de 8.500 espectadores. Desde el curso 2002/03, la Fundación puso en marcha, en colaboración con la Universidad de Huelva, la Cátedra de Cine *Francisco Elías*, que en el año 2006 programó diez cursos de los que se beneficiaron más de 700 alumnos.

La Fundación El Monte colabora también con su patrocinio en otros programas vinculados al cine, del relieve de los Festivales de Cine Iberoamericano de Huelva, Cine Europeo de Sevilla, Cine de Terror de Estepona y Cine Inédito de Islantilla, además de con la Quincena de Guión Cinematográfico de Córdoba.

Publicaciones

Una treintena de ediciones, algunas en colaboración, marcan el año editorial para la Fundación El Monte. Ahí se incluyen por supuesto los catálogos de las principales exposiciones (*Reflejos del Quijote, Miguel López Aguilera, La Estrategia del Calcetín, Juan Ramón Jiménez*) o de las actas de congresos y jornadas diversos (*Ingeniería y Pensamiento, 75 años de Voto Femenino en España, Historia y Cultura en Al-Andalus, Historia de la Educación en Andalucía*, etc), así como las publicaciones relacionadas con otro tipo de actividades que se comentan en otros apartados de esta memoria. En este sentido, la muy especial relación de la Fundación con el Consejo General de Hermandades y Cofradías de Sevilla se plasma en diferentes trabajos que tienen que ver con la Semana Santa y las cofradías sevillanas, desde el tradicional *Pregón* a una aproximación a la historia del Consejo, una *Guía de las Hermandades de Gloria* o un facsímil de las *Reglas y Constituciones de la Hermandad de Nuestra Señora de los Dolores* (los Servitas).

Desde el punto de vista literario, cabe comentar la edición

de *Mi padre de Adriano del Valle* en la editorial Renacimiento, la reedición de *Glorioso triunfo del Príncipe Arjuna*, de Francisco Ayala, que abre desde Huelva una colección titulada *Cuadernos de la Placeta o Revistas literarias españolas del siglo XX -1919-1975-*. No faltan las publicaciones vinculadas con el cine: *Francisco Elías, Documentos inéditos* por Ramón Navarrete (desde Huelva) o *Poética cinematográfica de Rafael Alberti* por Rafael Utrera; ni con la música: *Experimentalismo en la música cinematográfica*, por María de Arcos. Finalmente, los estudios históricos tuvieron también una presencia destacada en la línea editorial de la Fundación, con trabajos como *La Iglesia y el movimiento obrero de Sevilla (1940-1977)*, *Antropología política de los cristianos de izquierda*, de José Hurtado Sánchez; o *Estudio económico sobre el Tratado de Ibn Abdún. El vino y los gremios en Al-Andalus antes del siglo XII*, de Eduardo Escartín González.

Premios y certámenes

Como forma de incentivar la creatividad, los concursos juegan un papel destacado, y la Fundación El Monte lo tiene bien en cuenta, no sólo colaborando en su convocatoria, sino ofreciendo la difusión de las obras premiadas. Ello sucede en literatura, con el Premio de Narraciones Breves Alberto Lista, que El Monte organiza conjuntamente con el diario ABC de Sevilla y que en 2006 llegó a su XIV edición con el triunfo de *El Andrecito*, del escritor argentino Ariel Búmbalo David; y con el Premio de Narraciones Breves Ciudad de Cádiz, organizado en colaboración con el Casino Gaditano y que en su edición de 2006 premió *Lo que pasa*, de Miguel Carcasona.

Y lo mismo ocurre en las artes plásticas, con el XXXV Concurso Internacional de Pintura y el IX Concurso Internacional de Grabado de Alcalá de Guadaíra, el primero de ellos centrado en el paisajismo y el segundo de temática libre, o con el Certamen Nacional José Arpa de Carmona.

Programas didácticos

Las actividades didácticas de carácter transversal, que pretenden hacer que tanto los escolares como el público en general profundicen en la materia que se les ofrece, sea una exposición o un concierto.

A lo largo de 2006, este programa didáctico se ha concretado, en el terreno de las exposiciones, en la realización de talleres para *La Estrategia del Calcetín*, *Madre África* y *Doñana: diversidad y ciencia* y de visitas guiadas para las exposiciones de Miguel Pérez Aguilera y *Reflejos del Quijote en Andalucía*. A ello hay que sumar la visita guiada de escolares a las obras de restauración de la Iglesia del Salvador, elemento patrimonial de primera magnitud, de la que se han beneficiado casi 6.000 jóvenes estudiantes.

En el campo musical, el programa didáctico se desglosa en dos áreas claramente diferenciadas: por un lado las clases magistrales ofrecidas por algunos participantes en el Ciclo de Cámara (en concreto fueron el pianista Bruno Canino, el clarinetista Joan Enric Lluna, el violoncellista Lluis Claret y la violinista Silvia Marcovici), que llegaron hasta 90 alumnos activos; por el otro, los conciertos pedagógicos que ofrece la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla en el Teatro de la Maestranza, para lo cual se aprovechan los ensayos generales de los programas de abono: en 2006 fueron cinco programas que reunieron a 2.000 escolares llegados de toda Andalucía.

Acción social

El Programa de Actuación Social nace en 2003 como una convocatoria pública para asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro con el objetivo de poner en marcha proyectos sociales, preferentemente en la zona de actuación financiera de El Monte.

Este programa perfila a través de diversos aspectos las entidades y tipologías de las acciones objeto de ayuda: organizaciones con sensibilidad y conocedoras de las dis-

tintas problemáticas, con experiencia, con buenas prácticas, transparencia en la gestión; respecto a los proyectos. El programa valora características como su viabilidad, la continuidad de las acciones, el carácter innovador, la orientación hacia segmentos con menores recursos económicos, la coherencia entre su coste y el beneficio social, y la demanda social a la que responden.

El programa tiene como objetivo la plena integración social y la igualdad de oportunidades de todos los colectivos, con especial atención a los sectores más vulnerables en el entorno social: personas mayores, infancia con problemas, grupos en riesgo sanitario, personas con discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión social, etc.

Las acciones se desarrollan en dos líneas de trabajo: por un lado, programas para la mejora de la calidad de vida de estos sectores de población; y por otro, la creación de empleo para personas con dificultades para acceder al mercado laboral.

En la convocatoria correspondiente al año 2006 se ha establecido una relevante línea de trabajo con colectivos dependientes como el caso de los afectados por enfermedades neurodegenerativas por la repercusión de esta patología no solo en las personas enfermas sino también en su ámbito familiar o con personas con discapacidad psíquica para la puesta en funcionamiento de iniciativas que mejoren su autonomía personal.

PROGRAMA ACTUACIÓN SOCIAL I. 2006				
Entidad	**Proyecto**	**Provincia**	**Área**	**Ayuda concedida (euros)**
Asociación de familiares de enfermos de alzheimer de Montilla (AFAMO)	Equipamiento de la unidad de estancia diurna (AFAMO)	Córdoba	Alzheimer	10.000
Asociación de familiares de enfermos de alzheimer y otras demencias de Albacete	Programa de transporte adaptado	Albacete	Alzheimer	10.000
Asociación alzheimer Santa Elena	Adquisición de una furgoneta para el transporte del programa de psicoestimulación	Sevilla	Alzheimer	25.000
Asociación de apoyo mutuo de familiares de enfermos de alzheimer El Trigal	Adquisición de vehículo para usos diversos de la asociación	Huelva	Alzheimer	23.000
Asociación de familiares de enfermos de alzheimer y otras demencias de El Campillo	Vehiculo adaptado para la unidad de estancia diurna "Teresa Sousa Prieto"	Huelva	Alzheimer	20.000
Centro de estimulación precoz Cristo del Buen Fin	Establecimiento de un servicio de tratamiento psicológico gratuito para niños carentes de medios económicos afectados por trastornos generalizados del desarrollo	Sevilla	Discapacidad	30.000
Asociación provincial de padres y protectores de discapacitados intelectuales (APROSUB)	Adquisición y adaptación del transporte para mayor seguridad y calidad de vida	Córdoba	Discapacidad	60.000
Asociación de jóvenes especiales de Moguer Abriendo Puertas	Desarrollo de la autonomía en el colectivo infantil con discapacidad	Huelva	Discapacidad	37.597
Asociación para la mediación EQUA	Programa para la autonomía de jóvenes con discapacidad psíquica	Cádiz	Discapacidad	18.000
ASPADEM	Equipamiento para la residencia de personas gravemente afectadas de ASPADEM	Málaga	Discapacidad	18.000
Asociación Coraje Malagón	Taller de marroquinería para personas con discapacidad	Ciudad Real	Discapacidad	25.000

PROGRAMA ACTUACIÓN SOCIAL II. 2006				
Entidad	**Proyecto**	**Provincia**	**Área**	**Ayuda concedida (euros)**
Asociación Española de Padres de Sordociegos (APASCIDE)	Programa de apoyo a familias cuidadoras con hijos sordociegos	Madrid	Discapacidad	25.000
Asociación en defensa de la atención a los trastornos de la personalidad (AVANCE)	Programa sobre prevención y abordaje de la enfermedad mental	Sevilla	Discapacidad	30.000
Fundación TAS, Trabajo, asistencia y superación de barreras	Fomento de la autonomía personal en jóvenes con discapacidad	Sevilla	Discapacidad	50.000
Asociación Paz y Bien	Construcción de área terapéutica y recreativa en la residencia adaptada de Cortegana	Huelva	Discapacidad	30.000
Asociación de parapléjicos de Toledo (ASPAYMTO)	Programa de información, orientación, prevención y asesoramiento al lesionado medular	Toledo	Discapacidad	20.000
Fundación Purísima Concepción	Equipamiento de sala de estimulación sensorial para niños con discapacidad	Granada	Discapacidad	25.000
APROSUBA-6	Equipamiento de vivienda tutelada y de respiro familiar	Badajoz	Discapacidad	10.000
IEMAKAIE	Equipamiento casa hogar de acogida Iemakaie para personas discapacitadas con trastornos de conducta severos	Córdoba	Discapacidad	55.000
Asociación Almeriense de Daño Cerebral Vivir	Rehabilitación neuropsicológica para los afectados por daños cerebrales y atención a sus familias	Almería	Discapacidad	20.000
Juventudes Marianas Vicencianas Centro Contigo	Curso de hostelería para promoción de empleo de mujeres en desventaja social	Cádiz	Empleo	30.000
Fundación proyecto Don Bosco	Escuela ocupacional para jóvenes inmigrantes	Málaga	Empleo	30.000
CEPES Andalucía	Dinamización del tejido socio-económico en el Polígono Sur	Sevilla	Empleo	53.000

PROGRAMA ACTUACIÓN SOCIAL III. 2006				
Entidad	**Proyecto**	**Provincia**	**Área**	**Ayuda concedida (euros)**
Fundación Don Bosco - proyecto Kairós	Programa de inserción socio-laboral de mujeres en riesgo de exclusión social. Taller de patronaje industrial y costura	Sevilla	Empleo	25.000
Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul	Curso de ayudante de cocina para inmigrantes	Sevilla	Empleo	30.000
Fundación Secretariado Gitano	Programa ACCEDER. Iniciativa para el fomento del empleo de jóvenes gitanos/as	Huelva	Empleo	60.000
Asociación Sevilla Emplea	Integración sociolaboral de personas privadas de libertad	Sevilla	Empleo	30.000
Centro Español de Solidaridad de Sevilla	Creación de un Aula de Informática para menores drogodependientes	Sevilla	Exclusión social	35.000
Asociación para la reinserción social ZAQUEO	Centro de Acogida para el disfrute de permisos terapéuticos penitenciarios, Casa Abierta	Sevilla	Exclusión social	50.000
Asociación Oncológica Extremeña (AOEX)	"No estas solo". Apoyo psicológico a enfermos oncológicos y sus familiares	Badajoz	Sanitario	47.000
Asociación Extremeña de Esclerosis Múltiple	Rehabilitación integral de enfermos de esclerosis múltiple	Cáceres	Sanitario	60.000
Totales		**31**		**991.597**

Cooperación

Este programa es una de las acciones más veteranas, en su momento, y pioneras de las gestionadas por la Fundación El Monte. Esta convocatoria, iniciada en 1998, ha puesto en marcha más de un centenar de proyectos en África, América Latina y Asía, por un importe cercano a los cinco millones de euros.

En la última convocatoria se hace especial hincapié en apoyar iniciativas que mejoren las condiciones de vida de la mujer, ya que esta mejora repercute positivamente en toda la comunidad donde se implanta, como es el caso de los proyectos de la Fundación Ipade para la capacitación y alfabetización de mujeres en el Norte de Marruecos o el proyecto de AIETI con las mujeres en situación de violencia intrafamiliar en Nicaragua.

También se actúa en dos líneas de trabajo relevantes como las infraestructuras hidráulicas y en energías renovables -proyecto de Apy Solidaridad en Acción en El Salvador e Ingenieros Sin Fronteras en República Dominicana, respectivamente-.

Además, y a raíz del protagonismo creciente de lo social en las actividades de la Fundación, se han ido estructurando otras líneas de acción paralelas al programa -siempre dentro de la cooperación internacional-, con el fin de implantar programas de desarrollo específicos de la mano de organizaciones especializadas. Es el caso del proyecto de creación y desarrollo de hogares maternales -*Dar al Oumouma*- localizado en Marruecos y ejecutado en colaboración con UNICEF Andalucía.

Este proyecto, a lo largo de tres años y con una dotación de 300.000 euros, mejorará considerablemente la atención a las mujeres gestantes durante el parto y a los recién nacidos en las áreas rurales del sur de Marruecos.

PROYECTOS COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO. PROGRAMA 2006

Entidades	Proyectos	Continente	País	Presupuesto total	Subvención concedida (euros)	Beneficiarios
Mensajeros de la Paz	Mejora en la acogida y protección de la infancia vulnerable (Centro de alegría)	África	Benin	362.618	74.337	60 niños/año
Asociación para el Encuentro, el Diálogo y la Cooperación Equipo TINKU	Implementación rebaño lechero en la comunidad de Río Negro	América	Bolivia	33.820	26.850	109
Cooperación Alternativa Manchega CALMA	Puesta en marcha de consultas externas para el Hospital de Distrito de Dono-Manga	África	Chad	219.227	89.988	101.320
Filipenses Hijas de María Dolorosa	Proyecto de salud y formación para la salud de niñas y mujeres victimas de explotación y exclusión social	América	Colombia	16.662	13.329	22
APY Solidaridad en Acción	Ampliación del sistema de agua potable domiciliar en Casco Urbano y Cantón San Esteban	América	El Salvador	113.828	90.000	4.000
Asociación Nuevos Caminos	Construcción de una presa para el almacenamiento de agua en el Valle de Angar Guten en Etiopía	África	Etiopía	25.578	19.551	1.800
Comisión de Derechos Humanos Hispano Guatemalteca	Proyecto educativo de alfabetización y producción para mujeres marginadas de la mancomunidad indígena huista	América	Guatemala	41.685	18.681	300
Fundación IPADE	Fortalecimiento de las capacidades de las mujeres de la región rural de Chefchauen	África	Marruecos	96.419	71.587	311
CIC BATA	Capacitación de la asociación de campesinos para mejorar la producción agrícola y la seguridad alimentaria de las familias	África	Mozambique	91.221	72.756	4.199
Asociación de Investigación y Especialización sobre Temas Iberoamericanos AIETI	Programa de atención y prevención de violencia intrafamiliar de mujeres y niños/as en riesgo	América	Nicaragua	70.220	26.325	1.700
Entreculturas Fe y Alegría	Fortalecimiento a la educación técnica agropecuaria en el Instituto Básico Rural Agropecuario IBRA	América	Nicaragua	114.633	86.125	165
Fundación Social Universal	Casa de acogida para víctimas de violencia domestica en el Valle del Cusco	América	Perú	146.833	10.366	2.444
Fundación Gota de Leche	Abordaje y prevención de la malnutrición infantil en la comunidad andina de Acomayo	América	Perú	62.515	31.765	150
Ingeniería Sin Fronteras Sevilla	Cubrir las necesidades energéticas eléctricas del centro comunitario Futuro Vivo mediante energía solar	América	República Dominicana	182.024	26.024	600
Total	**14 proyectos**			**1.578.324**	**657.684**	**117.180**

Educación

Además de los programas didácticos vinculados a las diversas actividades culturales, la Fundación El Monte muestra una preocupación permanente por el terreno de la educación, como un espacio crucial para el desarrollo y progreso de las sociedades. Su labor podría estructurarse en cuatro grandes áreas:

Línea de trabajo con las universidades

En concreto la Fundación tiene convenios de colaboración con las dos universidades sevillanas (Hispalense y Pablo de Olavide), además de las de Huelva y Córdoba. La colaboración con estas Universidades se articula en una doble vertiente:

- Programas de becas predoctorales que complementen el Plan Propio de cada Universidad. La apuesta por los programas de becas predoctorales de la Fundación El Monte parte del convencimiento de que una de las bases del crecimiento económico a largo plazo es el denominado capital humano.
- Apoyo a distintas actividades culturales y divulgativas dirigidas a la comunidad universitaria o a favorecer la integración de ésta en la sociedad.

En 2006, esta colaboración se ha plasmado, por ejemplo, en la exposición *Pero ¿de verdad puede el arte cambiar tu vida?*, que sirvió para abrir un nuevo centro expositivo en el campus universitario onubense; en los cursos de la Universidad Olavide celebrados en Carmona; o en la Cátedra Unesco de Resolución de Conflictos de la Universidad de Córdoba.

Becas para el Instituto de Estudios de El Monte

El Instituto de Estudios El Monte es una escuela de negocios que tiene entre sus principales objetivos docentes mejorar la cualificación de los directivos y ejecutivos andaluces. Se trata de fomentar y facilitar con ello el acceso de los ciudadanos a una formación de postgrado rigurosa y de calidad. Dentro de este programa, en 2006 se concedieron 22 becas para los distintos master y cursos programados.

Actividades de producción propia

Una apuesta directa de la Fundación, en solitario o en colaboración con otras entidades, por reforzar la formación de los profesionales y la ciudadanía en general en áreas bien diversas, como muestra este resumen correspondiente a 2006:

- IV Curso Historia y Cultura en Al-Andalus: *La herencia de Al-Andalus*.
- Espacio de reflexión con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de la Universidad de Sevilla.
- Ciencia y Futuro en Andalucía, tribuna que celebró cuatro encuentros en 2006:
  - ✔ La Vida: estudios del origen y oportunidades para el futuro.
  - ✔ Exploración del Sistema Solar: Desafíos y tecnología de futuro.
  - ✔ El descubrimiento del enlace Cinc-Cinc: se traspasa una frontera histórica.
  - ✔ Nanotecnología: Hacia el dominio de lo minúsculo.
- Curso de Experto en Montaje de exposiciones.
- Conferencias sobre cooperación internacional, salud e infancia.
- Congreso Andaluz sobre derechos humanos y prácticas tradicionales que afectan a las mujeres y niñas de África.

Colaboración en Jornadas y Seminarios

Conforman un amplísimo conjunto de actividades organizadas desde diversos ámbitos de la sociedad civil y apoyadas por la Fundación.

Una mirada al año 2006 tiene que recoger obligada y resumidamente las siguientes actividades: *IV Ciclo de conferencias sobre Política, Cultura y Educación: Multitudes y globalización*, organizado por la Fundación de Investigaciones Educativas y Sindicales (FIES) y la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA); *Jornadas de Neonatología, Escuela Promotora de Paz, VI Encuentro Iberoamericano de Historia y Educación, Encuentro de Autoridades Audiovisuales Iberoamericanas, XVI Ciclo de Conferencias Los Toros, Jornadas sobre la Ley de Violencia de Género, Jornadas Adriano Emperador de Roma*, organizadas por la Sociedad Española de Estudios Clásicos; *Ciclo de Conferencias Colón, quinientos años después, Congreso Internacional 75 años de Sufragio Femenino en España.*

Investigación

Campo esencial para el desarrollo de las sociedades, la Fundación mantiene acuerdos de colaboración con equipos de investigación y entidades en áreas muy diversas:

Investigación agrícola aplicada

Fundamental para el impulso de la economía productiva en Andalucía. Cabe destacar dos líneas, vinculadas ambas a la provincia de Huelva: la línea de investigación de la Fundación Fragaria (en colaboración con la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía) en torno a los cultivos hidropónicos y la de la SCA Campos de Tejada centrada en la selección de germoplasma idóneo para el cultivo comercial del garbanzo blanco lechoso.

Observatorio de la Delincuencia de Andalucía

El Observatorio de la Delincuencia en Andalucía (ODA) fue creado por la iniciativa conjunta de la sección de Málaga del Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología y la Fundación El Monte en 2003. Desarrolla su trabajo en dos ejes fundamentales: la delincuencia en España vista a partir de sus datos secundarios (esto es, los aportados por las instituciones) y la delincuencia en España vista a partir de datos primarios (esto es, a partir de lo aportado por las víctimas de delitos, a través de las llamadas encuestas de victimización). Los resultados del informe ODA 2006 han sido publicados en el volumen *La delincuencia según las víctimas, un informe integrado a partir de una encuesta de victimización.*

Patrimonio documental y bibliográfico

La Fundación firmó en 1995 un Protocolo de colaboración con el Consejo de Hermandades y Cofradías de Sevilla para la organización de los archivos de las Hermandades Religiosas, que ha dado ya fruto en dieciséis hermandades (en 2006 en la Hermandad Sacramental de la Magdalena). En el mismo sentido cabe destacar la organización del archivo de la Hermandad Matriz del Rocío de Almonte (Huelva).

En un campo por completo diferente, pero vinculado al patrimonio documental, gran significación tiene para la historia reciente de España la formación y conservación del Archivo Histórico de Comisiones Obreras en Andalucía, convertido hoy en uno de los principales centros de conservación y difusión de la historia política y social de Andalucía.

Por lo que hace al patrimonio bibliográfico, cabe destacar el inventario de la biblioteca del Archivo de la Hermandad Matriz del Rocío de Almonte, la catalogación de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Cervantina del Ayuntamiento de Ciudad Real, de la Biblioteca del Ateneo de Sevilla y de la Biblioteca del Monasterio del Loreto en Espartinas.

Programa andaluz de terapia celular y medicina regenerativa

Todo lo vinculado con la investigación con células madre tiene gran resonancia mediática y social. Con el profesor Bernat Soria como director del desarrollo del Programa, con el Centro Andaluz de Biología Molecular y Medicina Regenerativa (CABIMER) como piedra angular del Programa, y con el Banco Andaluz de Líneas Celulares como nodo central del Banco Nacional, Andalucía se encuentra en la actualidad desarrollando investigación con células madre y avanzando en la búsqueda dentro de este campo de soluciones a enfermedades de alto impacto socio-sanitario.

En este contexto, la Fundación El Monte se convierte en pionera en la financiación privada de este sector de la investigación médica. Los recursos aportados se están destinando de forma específica a la línea de generación de células pancreáticas (células beta) productoras de insulina para el tratamiento de la diabetes y a la investigación sobre transplantes de islotes pancreáticos, línea de investigación liderada por el profesor Bernat Soria; a la terapia regenerativa en enfermedades neurodegenerativas, que se

enfoca principalmente al tratamiento de la enfermedad de Parkinson, con el profesor José López Barneo como investigador principal, y a la línea dirigida a la utilización de células madre productoras de osteoblastos regeneradores de lesiones osteoarticulares, proyecto dirigido por el profesor José Becerra Ratia.

Otros grupos de investigación

El Grupo para el estudio de la epidemiología de enfermedades infecciosas pediátricas prevenibles por vacunación ha conseguido en 2006 importantes resultados en su área, con el desarrollo de técnicas diagnósticas moleculares muy sofisticadas y una optimización del diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades neumocócicas.

La I Acta Internacional de la Lengua Española tuvo lugar en 2006 en San Millán de la Cogolla. El proyecto está impulsado por el Ministerio de Cultura, la Fundación Biblioteca de Literatura Universal (Fundación BLU) y la Fundación El Monte y articulado a través de cinco encuentros internacionales orientados a promover y difundir el idioma español como lengua universal de cultura e instrumento generador de riqueza. La I Acta se centró en analizar la situación de la lengua española desde la perspectiva de su valor económico y activo generador de riqueza y desarrollo económico. Sus conclusiones, en forma de la conocida herramienta de la matriz DAFO, fueron presentadas por la Ministra de Cultura el 29 de enero de 2007 en Madrid. (Se pueden consultar en la página web de la Fundación El Monte, www.fundelmonte.es). La II Acta se celebrará en 2007 en Bogotá.

PATRIMONIO

Como elemento especialmente sensible para la autoestima y la identidad de las sociedades, el cuidado del patrimonio histórico es también atendido por la Fundación El Monte a través de diferentes programas, entre los cuales cabría destacar:

- Conservación y restauración de la Torre del Oro.
- Restauración del Retablo Mayor de la Iglesia Santa Mª de la Alhambra de Granada.
- Programa de restauración del patrimonio del Cabildo Catedral de Cádiz. Dentro del plan que la Fundación El Monte viene desarrollando desde 2003 en colaboración con el Cabildo Catedral de Cádiz, en 2006 se culminó el proceso de limpieza y restauración del Tabernáculo del Altar Mayor.
- Sala Vassallo de Cádiz. Tras un acuerdo con el Ayuntamiento de Cádiz, la Fundación se hizo cargo de la fundición de nueve obras de bronce de Juan Luis Vassallo, que se conservaban en el estudio del artista en Madrid y que llegaron en mayo de 2006 al edificio del antiguo Gobierno Militar de Cádiz, sede hoy del Museo Vassallo.

CLUB JUVENIL

La Fundación El Monte continúa y amplía las actividades del Sevilla nacido en 1983 bajo los auspicios de la Obra Social de la Caja e implanta este mismo modelo al Club Juvenil en Huelva en 1990, el año en que se promulga la LOGSE (Ley Orgánica General del Sistema Educativo). Se trata pues en rea-

lidad de dos clubes que trabajan con independencia en ámbitos geográficos diferentes, aunque parten de objetivos comunes y su programa de actividades se estructura de manera similar. Su ámbito de actuación abarca primero a los niños a partir de tres años y a los jóvenes que se hacen socios del club y después a otros colectivos desfavorecidos, y ello tanto a través de la organización de actividades propias como colaborando con otras instituciones. Todo con el objetivo último de fomentar en los niños y jóvenes la imaginación, estimular su capacidad de pensamiento individual, desarrollar en ellos hábitos saludables, transmitirles valores positivos de convivencia y contribuir al proceso socializador de la escuela y la familia.

Huelva

- Actividades físicas y deportivas: entre otras, cabe destacar el curso de tenis impartido en el Real Club Recreativo de Tenis de Huelva y el de Piragüismo en el Real Club Marítimo.
- Actividades creativas: Taller de Teatro y Palabras la Alfombra Voladora, XVI Edición del Certamen de Relatos Navideños: Publicación de *La Pequeña Historia de Juan Ramón Jiménez*; Ludoteca para los más pequeños.
- Actividades puntuales de carácter lúdico: programa de carácter mensual, que incluye proyecciones de cine, actuaciones musicales y teatrales, talleres, excursiones, campamentos de verano, etc.
- Actividades formativas: incluyen diversos talleres de inglés, música, danza, manualidades, dibujo o pintura.
- Actividades sociales en colaboración: Taller de integración y adaptación mediante el baile para personas con síndrome de Down, celebración del día universal de los derechos del niño, celebración del día internacional de las personas con discapacidad, celebración de la fiesta de Reyes en la prisión provincial de Huelva; visitas a Isla Mágica y estancia en campamentos del Club Juvenil de niños en riesgo de exclusión social.
- Otras actividades en colaboración: incluyen celebración de Semanas Culturales en centros educativos; talleres ocupacionales; celebración de días internacionales; encuentros interescolares por la salud o la paz; así como iniciativas concretas, como la edición de un libro por el 50 Aniversario del Colegio Miguel de Cervantes de Gibraleón o el titulado *Paula en Gibraleón*, en colaboración con el Ayuntamiento de la localidad o la de un CD de la Coral Polifónica Infantil del Colegio Público Juan Ramón Jiménez de Cumbres Mayores.

Sevilla

- Actividades físicas y deportivas: actividades vinculadas al *Club de Aventura*, tales como acampadas, escalada, ascenso y descenso de picos, piragüismo, esquí, etc.
- Actividades creativas: talleres de teatro, animación literaria y pintura, así como actividades de cuentacuentos y poesía.
- Actividades puntuales de carácter lúdico: con la misma estructura y tipología que en el caso de Huelva.

Otras actividades en colaboración: básicamente se trata de actividades en colaboración con centros docentes, pensadas para distintos niveles y divididas en tres grandes bloques:

- Actividades formativas, como visitas culturales, confe-

rencias de arte, audiciones de música, talleres de animación a la lectura, etc.

- Actividades informativas y preventivas, como los cursos de orientación laboral, charlas-coloquio de autoestima, violencia escolar, sociodependencias y drogadicción.
- Actividades recreativas, como espectáculos de títeres, cuentacuentos y talleres de plástica.

AULA DE MAYORES

El objetivo último de las aulas de mayores es la mejora de la calidad de vida de las personas a partir de los 60 años. Dividida, exactamente igual que el Club Juvenil, en dos secciones, una en Huelva y otra en Sevilla, el Aula de Mayores de la Fundación El Monte está abierta a mayores de 60 años que deseen acceder al programa de actividades mediante el pago de una cuota anual; y en segundo, a los usuarios de los diferentes centros, colectivos, asociaciones mediante acuerdos con organismos e instituciones públicas con los que la Fundación mantiene relaciones de colaboración, siempre que su objeto de intervención sean los mayores y desarrollen su labor en el ámbito de las dos provincias concernidas. Como en el caso del Club Juvenil, el programa de actividades parte de una idea y una estructura más o menos común, pero varía de una ciudad a otra.

Huelva

Los 500 socios del Aula de Mayores de Huelva se beneficiaron a lo largo de 2006 del siguiente programa de actividades:

- Actividades físicas: Gimnasia de mantenimiento, Yoga, Tai Chi, Chikung, escuela de espalda, bailes de salón y flamenco.
- Actividades mentales: talleres de memoria, de risoterapia y de creación literaria.
- Actividades manuales y creativas: manualidades, óleo, acuarela, marquetería y restauración, pintura en tela, etc.
- Actividades formativas: cursos de inglés y francés a varios niveles, Escuela de abuelos coeducadores.
- Actividades lúdicas: programadas mensualmente y que incluyen cine, teatro, conciertos, recitales, charlas, etc.
- Actividades sociales y en colaboración: se realizaron una serie de programas concretos como *Proyecto Amo de Casa* (Asociación La Rama del Olivo de San Bartolomé de la Torre), *Taller Mejorando Mi Vida* (Concejalía de Igualdad del Ayuntamiento de Trigueros), *Programa de Voluntariado del Ayuntamiento de Villanueva de las Cruces, Cortegana, por una Convivencia en Igualdad*, el *Programa Mayores por los Mayores* (Club de Pensionistas Lazareto de Huelva) o un plan de actividades permanentes que se desarrollan en la Residencia de Pensionistas La Orden.

Sevilla

El aula de mayores de Sevilla cuenta con 1.214 socios. El programa general se imparte en el Centro de Actividades Capuchinos de Sevilla y se estructura en torno a cinco áreas temáticas: académica, de creatividad, ocupacional, de idiomas y de actividades físicas, que componen un total de treinta y tres actividades impartidas por profesorado especializado.

El programa general se completa con otra área, denominada Recreativa, y que está integrada por una serie de actividades que se realizan, con carácter mensual, fuera del Centro Capuchinos. Se incluyen aquí las salidas del Aula para hacer senderismo, el amplio programa de visitas culturales guiadas, la asistencia a conciertos y representaciones teatrales en el Centro Cultural de la Fundación El Monte y el programa de viajes. Otras actividades puestas en marcha en 2006 fueron los talleres de memoria y de habilidades sociales o un curso de Internet, que tuvo una exitosa acogida.

El Aula de Mayores de Sevilla desarrolla también sendos programas de extensión cultural en la misma capital y en la provincia. En el primer caso, se trata de talleres de creatividad y actividades físicas, ciclos de conferencias y programas de visitas culturales guiadas que funcionan en seis centros de Sevilla y que han visto crecer significativamente la asistencia a causa del aumento de la población inmigrante.

Por lo que hace a la provincia, el curso pasado se programaron y coordinaron actividades en diecisiete Centros de Mayores y Hogares de Pensionistas, ofreciéndose en ellos actuaciones de flamenco, teatro y música, además de talleres ocupacionales y cursos de iniciación a la informática.

Obra social directa

Con esta denominación se recoge un conjunto muy diverso de actividades para las que se ha considerado conveniente mantener la presencia y participación directa de la Caja, bien porque están muy distribuidas en el territorio y requieren la colaboración de la red comercial, como es el caso de las actividades culturales locales; o bien porque es oportuna la presencia institucional directa, como es el caso de diversos foros, premios e instituciones; entre otros motivos. La Obra Social Directa gestionó un presupuesto de 3,77 millones de euros durante 2006, dotados con los resultados del ejercicio anterior, destinados a la realización de 2.063 actividades cuya cifra de beneficiarios se estima en más de 1,17 millones de personas.

DISTRIBUCIÓN DE LA OBRA SOCIAL DIRECTA 2006 Y 2005

	2006			2005		
	Actividades	Beneficiarios	Importes	Actividades	Beneficiarios	Importes
Servicios sociales	39	56.767	701,6	24	37.414	544,33
Economía Social y Fomento del Empleo	12	40.334	210,1	8	31.950	210,1
Enseñanza	14	10.554	938,17	6	2.795	902,28
Cultura*	1.958	1.014.600	1.295,85	2.026	732.115	1.070,96
Investigación	40	49.000	630	39	38.900	682,1
Totales	**2.063**	**1.171.255**	**3.775.72**	**2.103**	**843.174**	**3.409,77**

*Incluye 1.890 colaboraciones y ayudas en 2006 y 1990 en 2005.
En 2005 se ejecutó finalmente un 101% del importe presupuestado. El grado de ejecución a final de 2006 era del 99,76% del presupuesto.

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OBRA SOCIAL DIRECTA (2006)		
		Importes (euros)
I) Servicios Sociales		701.600,00
1. Residencia de Tercera Edad "Tartessos"	296.600,00	
2. Varios de carácter institucional	250.000,00	
3. Apoyo a personas discapacitadas	60.000,00	
4. Ayuda a la infancia	15.000,00	
5. Ext. de Serv. Financieros en America Latina	80.000,00	
II) Economía Social y Fomento del Empleo		210.101,00
1. Varios de carácter institucional	150.000,00	
2. Programas Leader y Proder	60.101,00	
III) Enseñanza		938.168,17
1. Postgrado (IEJE)	813.088,17	
2. Educación Especial	16.150,00	
3. Sagrada Familia y Colegio Universidad de Huelva	23.930,00	
4. Varios de carácter institucional	67.000,00	
5. Fundación Avenzoar y Fund. de Estudios Constitucionales		18.000,00
IV) Cultura		1.295.852,00
1. Varios de carácter institucional	300.000,00	
2. Ayudas y Colaboraciones	600.000,00	
3. Foros de Cádiz y de Córdoba y Casino Gaditano	90.000,00	
4. Premios Doñana a la Empresa Sostenible	18.000,00	
5. Carnet Joven Euro	44.604,00	
6. Diálogos de un Siglo	36.000,00	
7. Colaboración con Ayuntamientos	120.000,00	
8. Clubes deportivos de rugby y baloncesto	115.000,00	
9. Gastos y canon de utilización del Centro Cultural (saldo)		-27.752,00
V) Investigación		630.000,00
1. Varios de carácter institucional	330.000,00	
3. Foro de Innovación Tecnológica "Innovatec"	50.000,00	
4. I+D en el sector agroalimentario	250.000,00	
Total	**3.775.721,17**	**3.775.721,17**

Servicios Sociales

Este capítulo traduce el apoyo de El Monte a diversos colectivos, destacando el que se presta a la tercera edad, facilitando su atención especializada en Residencias, y a asociaciones dedicadas a personas discapacitadas.

Se favorece también la integración social de colectivos desfavorecidos como drogodependientes, marginales sociales y mujeres maltratadas. Algunas de las actividades benefician también a colectivos de países menos desarrollados.

Actuaciones destacadas en 2006

- Residencia de Tercera Edad "Tartessos". Atención especializada a personas mayores.
- Fundación Gracia y Paz. Mejora y adaptación de las instalaciones de tres residencias de mayores.
- Fundación Emet Arco Iris de Córdoba. Ampliación de la Residencia de Menores" Prado de Sta. María" para la realización de programas de deshabituación e incorporación social de drogodependientas.
- Asociación Española Contra el Cáncer (Sevilla). Atención Psicooncológica a enfermos y familiares.

- Fundación Cultura Andalucía. Proyecto *Habitat Renove Sevilla* para rehabilitación no integral de viviendas deficientes y habitadas por familias con muy escasos recursos.
- Asociación Autismo Sevilla. Adecuación de la zona de recreo para los alumnos del Centro Educativo C.I.R. Ángel Riviere.
- Fundación Banco de Alimentos de Sevilla. Adquisición de un medio de transporte para la distribución diaria de alimentos. Realizada en colaboración con Caja San Fernando.
- Asociación Solidaria Ayamonte. Adquisición de una ambulancia para la clínica de El Terreno (Mataquescuintla, Guatemala).
- M.M. Mercedarias, Fuentes de Andalucía. Reforma de instalaciones en el Hogar Ntra. Sra. de la Merced para la prevención de la marginación y exclusión social de menores.
- Asociación Nuevo Futuro. Hogares para niños privados de ambiente familiar.
- Proyectos *Extensión de los Servicios Financieros en América Latina* y *Cajas de Ahorros Estado de Aragua (Venezuela)*, que contribuyen a paliar la exclusión financiera y bancaria de poblaciones desfavorecidas en América Latina.

Economía Social y Fomento del Empleo

Combina colaboraciones de carácter institucional, celebración de seminarios y cursos de formación, encuentros empresariales; y apoyo a programas de promoción económica en diversas comarcas del territorio donde el Monte tiene presencia.

Actuaciones destacadas en 2006

- Programas Leader y Proder. Apoyo financiero a sus actividades en Sierra de Aracena y Picos de Aroche, Cuenca Minera de Riotinto, Condado-Campiña de Huelva, Andévalo Occidental de Huelva y Serranía Suroeste Sevillana.
- Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Consumidores y Usuarios. Campaña de incentivación del consumo de productos de estas empresas.
- Asociación Empresarial Aljarafe. Premio anual *Aljarafe Empresarial*, proyecto *Alas para Emprende*r y programa de estímulo a la cultura innovadora.
- Ayuntamiento de Aroche. Programa de ayuda a las personas mayores y programa de conservación del patrimonio.
- Asociación para el desarrollo Aljarafe-Doñana. Celebración de diversas actividades y Jornadas de divulgación empresarial.
- Ateneo de Sevilla y ABC de Sevilla. Publicación y difusión de obras de interés cultural.

Cultura

Se presta apoyo a muy diversas manifestaciones de la cultura popular en gran número de municipios, gracias a la colaboración de la Red de oficinas. Incluye también el patrocinio deportivo y el fomento del deporte de base.

En los últimos años, para favorecer la articulación de la sociedad y el intercambio de ideas y conocimientos, se vienen patrocinando diversos *Foros Ciudadanos* en Sevilla, Cádiz y Córdoba.

Actuaciones destacadas en 2006

- Apoyo a la celebración de 1.980 eventos de muy diverso tipo en el ámbito territorial de El Monte.
- Foros Ciudadanos. Patrocinio de las actividades realizadas por "Diálogos de Córdoba" (Asociación Nuevo Milenio), "Foro de Cádiz" (Casino Gaditano y Grupo Joly) y "Foro Doñana 21. Empresa Sostenible".
- Ayuntamiento de Almonte y Fundación Doñana 21. Desarrollo del programa *Conoce Doñana* durante los meses de verano.
- Cámara de Cuentas de Andalucía. Celebración del *II Congreso Nacional de Auditoría en el Sector Público.*
- Consejería de Educación, Delegación de Huelva. Jornadas educativas en centros escolares sobre la figura de Juan Ramón Jiménez.
- Consejo Rector de la Cooperativa Olibeas. Dotación para la Cátedra del Aceite.
- Deporte. Patrocinio de deporte de base y clubes deportivos como Club Rugby Monte Ciencias, Club Baloncesto Ciudad de Huelva y Balonmano Ciudad Real.

Investigación

El Monte colabora con diversas instituciones públicas y privadas en proyectos orientados a la investigación social y a la difusión tecnológica

Actuaciones destacadas en 2006

- Fundación EOI Andalucía. Estudios *Informe de Sostenibilidad en Andalucía 2006 y la Evaluación del Sistema Andaluz de Innovación. Índice EOI 2005.*
- Diversas Instituciones. Estudio *Situación Socioeconómica y la Estructura Productiva de Sevilla y su Provincia.*
- CEPES. Estudio sobre la implantación de acciones responsables en empresas de Economía Social.
- Foro de Innovación Tecnológica. Difusión de la cultura de la innovación y la tecnología. Ha celebrado siete sesiones en 2006.
- Fundación Instituto Andaluz de Tecnología. Celebración de la *II Conferencia Europea sobre financiación de la innovación y creación de empresas de base tecnológica.*
- SCA Campo de Tejada. Selección de germoplasma para el cultivo del garbazo.
- Jornadas sobre el cultivo del Arroz, VI Jornadas del Porcino, XXIII Jornadas Agrícolas y Comerciales (Andalucía), III Jornadas Agrícolas de Castilla-La Mancha.
- SCA Santa María de la Rábida. Investigación aplicada al cultivo de fresas.

Enseñanza

El Instituto de Estudios El Monte -www.institutoelmonte.com- ofrece formación de postgrado en las áreas de Economía, Empresa y Derecho, completada con la realización de prácticas en las más de cien empresas colaboradoras. Creado en Sevilla, cuenta desde 2005 con una nueva sede situada en Cádiz.

CLIENTES

> Introducción 68
> Perfil y distribución de los clientes 68
> Cartera de productos y servicios 69
> Líneas y actuaciones singulares 75
> Red de servicios 75
> El compromiso de satisfacción del cliente .80
> Atención de quejas y reclamaciones 82

V

El Monte tiene como objetivo primordial "satisfacer las necesidades financieras de sus clientes con una política de innovación y mejora en la prestación de los servicios y en la atención al cliente, que estará inspirada en los principios de transparencia y defensa de los derechos de los consumidores" .

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL- TÍTULO V. 1

VOCACIÓN DE SERVICIO
LOS CLIENTES Y LA OFERTA DE EL MONTE

VOCACIÓN DE SERVICIO
LOS CLIENTES Y LA OFERTA DE EL MONTE

Introducción

Los valores que definen la cultura corporativa de El Monte hacen prioritaria la cercanía y trato personalizado con cada cliente, cuya satisfacción requiere una oferta de servicios competitiva, la atención a sus necesidades específicas y la absoluta seguridad de que sus datos personales y financieros son gestionados de una forma segura y transparente. El riguroso cumplimiento de la normativa vigente y los procedimientos de aplicación del Código de Conducta garantizan esa confidencialidad, anonimato y protección de los datos personales.

Los valores corporativos que rigen la política comercial excluyen cualquier asomo de publicidad engañosa y el empleo de contenidos inadecuados en el diseño y la difusión de las iniciativas de marketing. El Monte respeta escrupulosamente las disposiciones nacionales y autonómicas que requieren, según el producto, la solicitud previa de autorización o la remisión de información a una o varias de las siguientes instituciones: Banco de España, Junta de Andalucía, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros (PR3).

El Monte está adherido desde hace años a un código voluntario en el ámbito publicitario, tras la incorporación a Autocontrol, "Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial". (PR6).

Durante el ejercicio 2006 tampoco se ha producido ninguna incidencia o infracción relacionada con la normativa vigente sobre marketing, publicidad e información de los productos (PR4, PR7).

Perfil y distribución de los clientes

El Monte ofrece sus servicios a más de un millón de clientes y está presente en cinco Comunidades Autónomas, Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura y Madrid, concentrándose en la primera más del 92 por ciento de la clientela.

El Monte orienta en buena medida sus actividades hacia las necesidades de los consumidores, un 85 por ciento del total de la clientela.

Esta orientación a las personas y a las familias se conjuga perfectamente con una atención especial a las necesidades del sector empresarial, particularmente a las pymes y a los profesionales autónomos, cuyo volumen de operaciones ha venido incrementándose en los últimos años.

Se han establecido nuevos criterios de segmentación en 2006, que precisan mejor la estructura de la clientela (2.7). No obstante, ello dificulta la comparación con la distribución publicada en anteriores Memorias (3.10).

Las tablas siguientes muestran una síntesis de estos segmentos, la distribución geográfica de la clientela y la distribución de la cartera de crédito a empresas.

SEGMENTOS DE CLIENTES A 31 DE DICIEMBRE 2006		
	Número de clientes	*Porcentajes*
Instituciones	1.249	*0,11*
Empresas	30.735	*2,81*
Autónomos y no consumidores	98.100	*8,99*
Asociaciones	19.898	*1,82*
Consumidores	929.841	*85,08*
Otros	13.024	*1,19*
Total El Monte	**1.092.847**	***100***

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA CLIENTELA, 2006		
Domicilio	Número de clientes	*Porcentajes*
Sevilla	639.631	*58,5*
Huelva	246.436	*22,6*
Otras provincias andaluzas	121.513	*11,1*
Total Andalucía	**1.007.580**	***92,2***
Castilla-La Mancha	28.101	*2,6*
Extremadura	20.670	*1,9*
Madrid	9.712	*0,9*
Cataluña	12.618	*1,2*
Otras	14.166	*1,3*
Total El Monte	**1.092.847**	***100,0***

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO A EMPRESAS (2.7, IB2)		
	Empresas	Riesgo
Tipo de empresa e intervalos de facturación*	*Porcentaje respecto al número total de empresas*	*Porcentaje respecto al total de riesgo*
Micropymes (hasta 0,6)	*36,8*	*21,1*
Pequeñas (desde 0,6 a 1,5)	*11,9*	*11,7*
Medianas (desde 1,5 a 4)	*8,5*	*15,5*
Grandes (desde 4 a 50)	*5,5*	*23,5*
Corporates (más de 50)	*0,5*	*11,1*
Facturación no disponible	*36,8*	*17,2*

* El cuadro no incluye Promotores ni Administraciones Públicas

Cartera de productos y servicios

El Monte ofrece una gran variedad de productos financieros de depósito, ahorro, crédito e inversión, que cubren la práctica totalidad del espectro de servicios ofrecido por la banca comercial (2.2). Esta oferta se renueva con gran frecuencia, adecuándola a las condiciones cambiantes de un mercado muy dinámico y a los cambios en las necesidades y preferencias financieras de los clientes, incluyendo depósitos de contratación exclusiva a través de internet.

En una Memoria de esta naturaleza no es de utilidad para el lector la exposición detallada de los productos y servicios de El Monte. No obstante, el interesado puede conocer la oferta actual en la web corporativa y en *www.cajasol.es* tras la fusión.

Sin embargo, la cartera contiene determinados productos financieros caracterizados por su impacto social, por el apoyo a determinados sectores productivos o por servir a

situaciones características de algunos colectivos de la población que sí deben ser reseñados en las siguientes páginas, constatando la efectividad del compromiso social de El Monte. (RB2, RB3, AM1, AM2).

Acceso y mejora de la vivienda

Son destacables la Hipoteca Joven, con la posibilidad de financiar hasta el 100% del valor de adquisición de la vivienda y la cuenta Ahorro Vivienda, que bonifica el ahorro destinado a esta finalidad. Sin embargo, lo más significativo es la implicación de la Entidad con las Viviendas de Protección oficial destinadas a rentas medias o bajas.

Los préstamos a comunidades de propietarios son de carácter personal y su finalidad es la financiación de reformas en la vivienda (mejoras, reparaciones, instalación de ascensores...) abordadas por su comunidad. La rehabilitación de viviendas se facilita con la línea Financiación ITE, relacionada con la Inspección Técnica de Edificios.

En el mismo ámbito, existe una línea de financiación de las instalaciones de placas fotovoltaicas (Programa Prosol Sodean).

FINANCIACIÓN PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA

	Préstamos formalizados		Importe (miles de euros)	
	2006	2005	2006	2005
Hipoteca Joven	417	476	50.061	49.531
Viviendas de Protección Oficial VPO	620	984	76.344	87.504

FINANCIACIÓN PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA

	Número de cuentas abiertas		Número de cuentas activas		Saldo (miles de euros)	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Cuenta Ahorro Vivienda	3.755	5.403	22.902	23.328	461.754	482.723

FINANCIACIÓN PARA LA MEJORA DE LA VIVIENDA Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

	Número de préstamos formalizados		Capital concedido (miles de euros)	
	2006	2005	2006	2005
Préstamos Comunidades de propietarios	106	110	2.088	2.204
Préstamos Sodean-Prosol	39	129	61	259
Línea de financiación para instalaciones solares fotovoltaicas	3	-	970	-

Previsión personal

Es creciente la demanda de productos relacionados con la previsión para la vejez, ya que se trata de una forma de ahorro fiscalmente favorecida y es un medio muy conveniente para complementar las prestaciones del sistema público. La cartera contiene productos de carácter individual o colectivo, así como seguros de prima única cuya prestación se traduce en una pensión vitalicia.

PREVISIÓN

Previsión	Cartera Total (miles de euros)		Número de partícipes	
	2006	2005	2006	2005
Planes de pensiones Individuales	133.314	107.355	43.378	32.558
Planes de pensiones de Empleo	182.762	173.837	4.553	4.070

RENTA VITALICIA		
	2006	2005
Miles de euros	86.883	81.077

Crédito al consumo

Además de los productos convencionales de financiación al consumo, se ofrecen diversos productos singulares, como facilitar el pago de las matrículas de estudios, o reducen las cuotas de amortización de un crédito al consumo con una distribución temporal de los plazos adecuada a la capacidad de pago de determinados grupos de clientes.

Los jóvenes cuentan con los préstamos personales Fórmula Joven otorgados con el tipo de interés de Activo de CECA (entre el 4,750 y 5,375 por ciento durante 2006), y disponen también de ventaja en la tarjeta de crédito y disposición de efectivo Credimax, exenta de cuota anual de mantenimiento. Se ofrece también el fraccionamiento del pago y su aplazamiento sin intereses hasta 18 meses para las compras que los titulares de esas tarjetas realizan en los establecimientos asociados.

CRÉDITO AL CONSUMO						
	Préstamos formalizados		Importes (miles de euros)			
	2006	2005	2006	2005		
Préstamos Fórmula Joven	674	666	3.419	2.383		
	Tarjetas		Importes (miles de euros)			
	2006	2005	2006	2005		
Credimax	9.203	8.717	22.021	25.184		
	Cuentas abiertas		Cuentas activas		Saldo (miles de euros)	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Cuenta Ahorro Viajes	255	271	1.064	1.003	4.308	4.187
	Operaciones		Importes (miles de euros)			
	2006	2005	2006	2005		
Pago aplazado sin intereses	15.381	15.167	20.435	22.981		

Préstamos Pignoraticios

El Monte, al igual que otras Cajas de Ahorro, sigue realizando la actividad de Monte de Piedad, a la cual acuden personas con necesidades de liquidez, normalmente debidas a circunstancias excepcionales y sobrevenidas.

Estos créditos se caracterizan por su modesto importe promedio, aproximadamente 590 euros; si bien son utilizados por numerosas personas, a tenor de las casi 25.500 operaciones realizadas en los dos últimos años.

ACTIVIDAD DE MONTE DE PIEDAD				
	Número de operaciones		Importes (miles de euros)	
	2006	2005	2006	2005
Préstamos Pignoraticios	12.447	13.021	7.354	6.963

Convenios financieros para el desarrollo empresarial

Varias instituciones dependientes de la Administración Central y de la Junta de Andalucía vienen ofreciendo financiación privilegiada y especializada a una amplio rango de actividades productivas. El Monte es un partícipe activo en las líneas de financiación pública a proyectos empresariales, provenientes del Estado a través del ICO -Instituto de Crédito Oficial- o de las Comunidades Autónomas donde está presente.

La cuantía total de los préstamos acogidos a estas líneas de financiación ascendió a 38,5 millones de euros, mediante 371 operaciones. Es reseñable un descenso en el importe de las operaciones acogidas a líneas ICO, explicado por la no utilización de los préstamos para paliar daños por heladas o para el sector pesquero. Por otra parte, la cuantía de los préstamos acogidos a la oferta de la Junta de Andalucía se ha elevado significativamente.

CONVENIOS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS DESTINADOS A LA FINANCIACIÓN DE EMPRESAS

	Préstamos		Importes (miles de euros)	
Líneas del Instituto de Crédito Oficial	**2006**	**2005**	**2006**	**2005**
ICO-CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial)	1	2	21	1.373
ICO – Pymes	181	126	16.605	9.752
ICO-IDEA	-	60	-	413
ICO -Transporte	5	18	207	1.010
ICO- Producción cinematográfica	-	6	-	1.953
ICO- Plan Avanza 2006	107	-	173	-
ICO - Mejora de la competitividad en el sector Textil - Confección, Calzado, Mueble y Juguete	1	-	91	-
ICO - Emprendedores	12		400	
ICO - ICEX: Aprendiendo a Exportar	1	-	100	-
ICO - Crecimiento Empresarial	2	-	1.683	-
ICO - Internacionalización de la Empresa Española	1	-	470	-
ICO-Heladas	-	79	-	2.490
ICO-Sector pesquero	-	36	-	8.822
Total	**311**	**327**	**19.749**	**25.813**

Viálogos: Red de Intercambio interempresarial

La red Viálogos es una alianza entre Cajas de Ahorros que fue iniciada por Caja Navarra en 2002 con la finalidad de facilitar el intercambio de negocio entre estas instituciones mediante la colaboración y la cooperación interempresarial. Se ha definido con dos líneas de actuación: por un lado, una red de negocio dirigida al sector empresarial, y, por otro, una metodología de trabajo para establecer una comunicación constante y conocer mejor las demandas de este sector.

Actualmente está formada por 14 Cajas, que representan el 20 por ciento del volumen total de negocio de este sector. El Monte pertenece a Viálogos desde el ejercicio 2005, con una amplia implicación institucional y participación en las actividades de la red, que será continuada por Cajasol.

Cada Caja aporta a la red el conocimiento del mercado local, los contactos institucionales e información sobre posibles proveedores, distribuidores o socios. Viálogos, además, facilita la actividad allí donde las Cajas adheridas no tienen implantación y permite abordar determinadas actividades bajo una imagen común.

CONVENIOS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS DESTINADOS A LA FINANCIACIÓN DE EMPRESAS				
	Préstamos		Importes (miles de euros)	
Líneas de Comunidades Autónomas	2006	2005	2006	2005
Junta de Andalucía	45	25	17.232	7.213
Junta de Extremadura	6	6	861	936
Junta de Castilla La Mancha	9	21	660	939
Total	**60**	**52**	**18.753**	**9.088**

Financiación al sector agrario

El sector agrario tiene una presencia destacada en la estructura económica de buena parte del territorio servido por El Monte. Las peculiaridades productivas de esta actividad y, en general, las dificultades de acceso al crédito por parte de los agricultores, han determinado la conveniencia de ofrecer un elenco de productos financieros especializados, mediante préstamos de campaña (cítricos y frutales, arroz, viñedo, corcho...), cuentas de crédito de campaña, anticipos de ayudas de la PAC, tarjeta de ganaderos, financiación de seguros agrarios y préstamos para nuevas inversiones (IB3).

El importe promedio de estas operaciones ha sido algo superior a 48.000 euros en 2006 frente a 52.000 en 2005.

PRÉSTAMOS AGRÍCOLAS				
	Número de prestamos		Importes(miles de euros)	
	2006	2005	2006	2005
Préstamos agrícolas	1.181	1.563	57.815	81.579

Departamento de Mercado Agrícola

El Monte dispone de un departamento especializado en las actividades agrícolas, que conjuga el diseño de la oferta de productos financieros y la tramitación de ayudas con actividades de promoción y de apoyo al sector, mediante jornadas técnicas y concesión de galardones ya muy consolidados en su ámbito sectorial o geográfico.

Durante 2006 se ha producido una modificación significativa en el régimen de ayudas de la Política Agraria Comunitaria, que ha introducido un nuevo régimen de pago único y desacoplado de la producción en determinados cultivos: herbáceos, algodón, tabaco, olivar, remolacha, vacuno, ovino y caprino. Esta modificación, junto con la transición de algunas ayudas convencionales hacia las ayudas ambientales, tiene un efecto dinamizador en el mercado, si bien configura un nuevo escenario que ha introducido algunos elementos de incertidumbre entre los productores.

La calidad y confiabilidad del servicio que ofrecen este Departamento y su red de colaboradores especializados, se ha traducido en un notable incremente en el número de solicitudes tramitadas o domiciliadas por la Caja, con el consiguiente incremento de su importe total.

TRAMITACIÓN DE AYUDAS DE LA PAC (MILES DE EUROS)						
	Campaña 2006/2007		Campaña 2005/2006		*Variación porcentual*	
	Solicitudes	Importes	Solicitudes	Importes	*Solicitudes*	*Importe*
Tramitadas	4.383	35.682,23	2.729	31.644,75	*60,5*	*10,5*
Domiciliadas	4.062	23.134,54	1.491	13.416,91	*171,9*	*67,1*
Total	**8.445**	**58.816,77**	**4.220**	**45.061,46**	***99,8***	***27,35***

La superficie para la que se han solicitado ayudas a través de este Departamento sigue una tendencia creciente en lo últimos años, siendo 155.149 hectáreas de secano y 23.267 de regadío en 2006. En conjunto suponen un 70 por ciento más que en 2003.De la misma forma se produce una evolución favorable en el número de cabezas para las que se ha tramitado la solicitud de la prima ganadera: 157.623 en 2006 frente a 101.527 en 2002.

Por otra parte, la mencionada actividad de organización de eventos sectoriales se ha traducido en la organización de la séptima edición de las "Jornadas técnicas sobre el cultivo del arroz", (Puebla del Río, Sevilla), las terceras "Jornadas agrícolas de Castilla-La Mancha" (La Solana, Ciudad Real), las "Jornadas agrícolas y comerciales de Huelva", y el sexto "Encuentro sobre el porcino ibérico"(Sevilla), dentro del cual El Monte formalizó su adhesión al "Pacto Andaluz de la Dehesa".

Los premios concedidos han sido el "Garba de oro", otorgado a D. Juan Saura Martínez por su dedicación a los regantes de la cuenca del Guadalquivir durante más de veinte años; y el "Fresón y Naranja de Oro", otorgados respectivamente a Bonafru, SCA y a Agrícola La Juliana.

Seguros (Segurmonte)

El Monte actúa como mediador de la oferta de pólizas de seguro de la Compañía Caser, con una aceptación muy elevada entre los clientes, contándose con más de 180.000 pólizas suscritas a finales de 2006. El perfil de los asegurados es similar al de los clientes de servicios bancarios (INS 2).

El Monte ocupa la segunda posición entre las 50 Cajas de Ahorro que ofrecen este servicio de seguros, con una cuota del 7,8 por ciento respecto al total Entre la oferta se encuentran algunos productos que proporcionan un cierto beneficio social.

Entre ellos la accesibilidad y condiciones de los seguros multirriesgo (hogar, pymes y comercio), determinados tipos de seguro de vida, y seguros vinculados a préstamos hipotecarios. (INS1, INS4).

DISTRIBUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS PRIMAS 'NO VIDA' DEVENGADAS (2006)

	Porcentajes	
	Parciales	**s/el total**
PARTICULARES	-	*85,4*
Autos	*32,5*	
Hogar	*22,0*	
Salud	*33,0*	
Resto	*12,5*	
EMPRESAS	-	*14,6*
Empresas	*31,5*	
Construcción	*40,0*	
Agrarios	*19,6*	
Resto empresas	*8,9*	

ATENCIÓN AL CLIENTE DE SEGUROS (INS3)

Reclamaciones relacionadas con operaciones mediadas por El Monte		
Ramos de seguro	**Número**	***Porcentajes***
Automóviles	65	*38,0*
Multirriesgos	58	*33,9*
Salud	30	*17,5*
Vida	9	*5,3*
Resto	9	*5,3*
Total	**171**	***100,0***
Motivo de la reclamación (agrupados)*	**Número**	***Porcentajes***
Calidad del servicio	78	*26,1*
Tramitación de siniestros	102	*34,1*
Disconformidad con decisiones de la Compañía	68	*22,7*
Contratación, renovación y mantenimiento del seguro	51	*17,1*
Total	**299**	***100,0***

*** La reclamación puede ser presentada por más de un motivo**

Reclamaciones resueltas durante 2006	**Número y *porcentaje***
Favorables al reclamante	86
Favorables a la Compañía	73
Favorables al reclamante sobre el total	54,1%

Líneas y actuaciones singulares

El Monte traduce también su compromiso con la Responsabilidad Social en la progresiva incorporación de productos financieros de carácter ético y social a su cartera, tras el análisis de las inversiones y procedimientos más acordes con esta finalidad (RB1, IB1).

- Fondo de Inversión A.C. Bienestar, de carácter global y sectorial, que invierte en acciones de empresas cotizadas cuya actividad principal esté relacionada con el bienestar humano y las condiciones de vida.
- Comercialización del Fondo de Inversión "El Monte Fondo Solidario F.I.M." y cesión del 50% de la comisión de gestión a la Asociación Paz y Bien
- Fondo AC Responsable 30, nuevo Fondo de Inversión Socialmente Responsable creado en marzo de 2006 (AM3).
- Diseño e implementación del Plan de Pensiones Solidario (Plan de Pensiones Caser Responsabilidad Plus), que cederá parte de la comisión de gestión a Proyecto Hombre. Su comercialización se inicia en 2007.
- Renta Hipoteca Oro, línea de financiación específicamente dirigida a la tercera edad en forma de "hipoteca inversa". Operativa desde principios de 2007.
- Financiación bonificada para la realización de cursos en el Instituto de Estudios de El Monte.
- Soles Solidarios. Posibilidad de donar los "soles" obtenidos por la utilización de tarjetas a diferentes ONG's de carácter local, nacional o internacional. El cliente puede elegir el destino de su donación entre 15 organizaciones de muy diversa finalidad.
- Tarjetas de Hermandades de Semana Santa, con la cesión de una parte de la cuota de mantenimiento de la tarjeta. A final de ejercicio eran utilizadas 1.198 tarjetas de esta naturaleza.
- Acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Suma dos iniciativas de financiación de equipamiento informático personal. La primera de ellas es el programa "Universidad Digital", destinado a jóvenes universitarios. La segunda, "Hogares conectados" (Plan Avanza) financia a interés cero la adquisición de un paquete de conexión a internet: equipo informático, conexión de banda ancha y formación básica.

ACCESO A TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

	Operaciones	Importes
Programa Universidad Digital	537	692.503
Programa Hogares Conectados	414	414.567

Servicios y productos que favorecen la inclusión financiera

Además del programa de microfinanzas, que será desplegado durante 2007 y la oferta de préstamos pignoraticios a través del Monte de Piedad, se han desarrollado productos específicos para personas inmigrantes, colectivo que tiene una presencia y arraigo crecientes en el ámbito de actividad de El Monte.

Bajo la denominación de "Nuevos Residentes", la oferta financiera diseñada ya en 2005 proporciona condiciones ventajosas en el envío de remesas, contiene una modalidad específica de préstamo hipotecario y proporciona a los clientes inmigrantes un seguro de repatriación, servicio telefónico de asesoramiento legal y servicio de intérprete.

En el año 2006, 4.198 nuevos clientes pertenecían a este colectivo, representando un 8,5 por ciento de la totalidad de los nuevos clientes.

En este ámbito se han formalizado 1.442 préstamos personales y 577 préstamos hipotecarios por un importe conjunto total de 89.520 miles de euros. Por otra parte, se ha incluido a 187 clientes en la póliza colectiva de seguro de repatriación y se han realizado 1.230 remesas por un importe total de 712.031 euros.

Las remesas destinadas a Latinoamérica representan más del 95 por ciento del número y del importe total, con gran distancia respecto a Marruecos (2,3 por ciento) y Europa del Este (1,2 por ciento); siendo Ecuador y Bolivia son los países destinatarios de mayor importancia.

Red de servicios

Oficinas y agentes colaboradores

El Monte está presente en 18 provincias y ofrece sus servicios a través de una amplia red comercial, conformada en 2006 por 404 oficinas, 134 agentes colaboradores y 564 cajeros automáticos.

La mayor parte de estas oficinas y de los agentes colaboradores se encuentran en Andalucía, si bien es progresiva la presencia en otras comunidades del territorio español.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE OFICINAS, 2002-2006

	2006	2005	2004	2003	2002
Oficinas	404	399	395	377	359

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LA RED DE OFICINAS (2.5)

Provincia	Oficinas
Sevilla	168
Huelva	90
Cádiz	14
Córdoba	22
Almería	11
Málaga	26
Granada	9
Jaén	14
Andalucía	***354***
Madrid	8
Barcelona	10
Gerona	1
Cáceres	4
Badajoz	9
Albacete	2
Ciudad Real	11
Cuenca	1
Guadalajara	1
Toledo	3
Total	**404**

AGENTES DE EL MONTE	
Provincia	**Agentes***
Sevilla	27
Huelva	9
Cádiz	8
Córdoba	19
Almería	1
Málaga	12
Granada	3
Jaén	12
Andalucía	**91**
Madrid	1
Barcelona	4
Cáceres	6
Badajoz	11
Albacete	1
Ciudad Real	16
Toledo	4
Total	**134**

*Agentes a los que le es aplicable la circular 5/1995 del Banco de España

Inclusión financiera

El Monte continúa siendo la única entidad financiera que presta servicios, directamente o a través de agentes colaboradores, en varias localidades con población reducida o muy reducida (RB1).

En particular, pertenecen a la Caja las únicas oficinas bancarias existentes en 13 poblaciones de la provincia de Huelva, y sus agentes colaboradores prestan servicio en otras 13 poblaciones donde no hay presencia de entidades financieras.

POBLACIONES DONDE EL MONTE ES LA ÚNICA ENTIDAD BANCARIA	
Poblaciones	**Habitantes de más de 20 años**
Alosno	3.672
Cabezas Rubias	704
Corteconcepción	489
Cumbres de San Bartolomé	417
Granado (El)	537
Paymogo	1016
Sanlúcar de Guadiana	326
San Silvestre de Guzmán	536
Tharsis	Incluida en Alosno
Valdelamusa	442
Villanueva de las Cruces	353
Zarza (La)	1.195
Zufre	760

*Datos de 2005

AGENTES EN LOCALIDADES DONDE NO EXISTEN O SÓLO HAY 1 Ó 2 ENTIDADES FINANCIERAS			
Provincia	**Entidades financieras**		
	Ninguna	**Una**	**Dos**
Sevilla	7	1	-
Huelva	-	1	-
Cádiz	1	-	-
Córdoba	5	1	-
Jaén	-	1	
Badajoz	-	-	1
Ciudad Real	-	1	-
Subtotal	**13**	**5**	**1**
Total		**19**	

Nuevos canales de servicio

El Monte ha desplegado canales de comercialización complementarios a la red de oficinas convencional, con un ritmo de actualización paralelo al del propio progreso tecnológico, mediante la oficina telefónica y la web corporativa. La evolución del número de operaciones realizadas a través de Montevía pone de manifiesto el cada vez mayor conocimiento de este medio, la extensión del acceso a internet y la creciente confianza de los usuarios en las transacciones electrónicas y en los medios de prevención del fraude aplicados por El Monte.

UTILIZACIÓN DE LA WEB CORPORATIVA			
	2006*	**2005**	**2004**
Páginas servidas	25.932.548	28.905.081	17.157.887

*El número real de accesos es superior, la cifra muestra sólo los que han sido correctamente controlados en 2006

MONTEVÍA				
	2006	**2005**	**2004**	**2003**
Operaciones (millones)	53,3	44,4	32,9	24,1
Usuarios	192.391	164.849	134.271	102.922

OFICINA TELEFÓNICA. LLAMADAS Y SERVICIOS CONTRATADOS				
Llamadas recibidas*	**2006**	**2005**	**2004**	**2003**
	895.118	714.975	580.863	558,540

*Llamadas atendidas por el Servicio Automático de Respuesta de la Oficina Telefónica

Servicios contratados	2006	2005
Cuentas	87	84
Tarjetas	16.434	14.357
Seguros	658	627
Tarjeta CrediMax	1.377	922
Pack joven Montevía	256	-
Entradas de cine	10.931	11.892

*Llamadas atendidas por el Servicio Automático de Respuesta de la Oficina Telefónica

Casi un 11% de los envíos de remesas de inmigrantes se han hecho por este medio en 2006

ACTIVIDAD DEL *WEB CALLCENTER*		
	2006	2005
Contactos	106.057	106.841
Correos electrónicos entrantes	48.938	56.840
Llamadas telefónicas	52.577	46.156
Visitas comerciales	3.880	3.845
Préstamos personales	65	-
Préstamos preconcedidos	512	-
Altas TPV virtuales	33	-
Depósitos (varios)	52	-

*En el *Contact Center* (Centro de Atención al cliente) se integran los recursos de la Oficina Telefónica, la información corporativa y el Portal Financiero

Valoración de los *call centers* bancarios

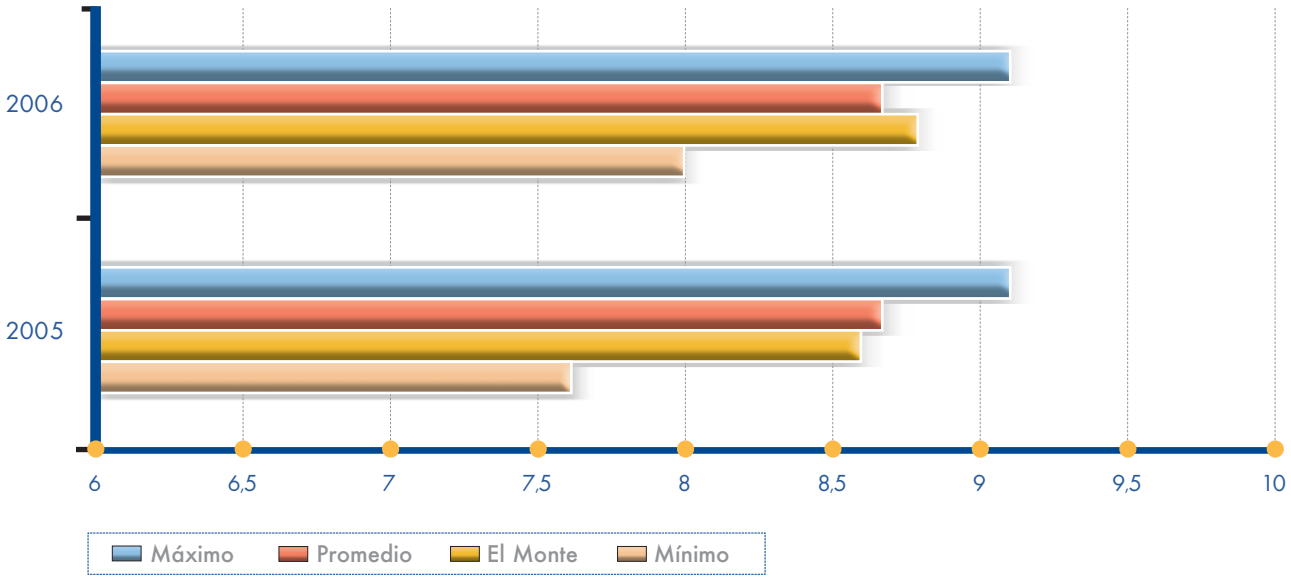
En 2006, la consultora STIGA ha realizado una evaluación del servicio ofrecido por las principales unidades de banca telefónica que operan en España, mediante la medición objetiva de la calidad de servicio. Se han evaluado 22 call centers bancarios mediante 4.080 pseudo-compras.

Son objeto de análisis la facilidad de acceso, fluidez de la comunicación, calidad técnica, trato personal, profesionalidad y capacidad comercial, todos ellos englobados dentro del Índice de Calidad Objetiva Sectorial. (PR5).

Este estudio, que se realiza regularmente desde hace varios años, permite determinar el nivel de calidad de este servicio, detectar sus posibles deficiencias y comparar la evolución de los resultados obtenidos de los principales agentes operantes.

Los resultados muestran la progresión respecto a 2005, superando de nuevo la valoración media y con una mayor aproximación al nivel máximo alcanzado por los servicios analizados.

IQUOS: ÍNDICE DE CALIDAD OBJETIVA SECTORIAL DE *CALL CENTERS* BANCARIOS (EQUOS, 2006)



Accesibilidad

Con el propósito de acercar los servicios financieros al mayor número posible de personas, El Monte realiza un apreciable esfuerzo tecnológico para que su oferta de información y servicios electrónicos sean accesibles a las personas que padecen algún tipo de discapacidad visual, auditiva o intelectual.

Atendiendo a las circunstancias de las personas con deficiencias auditivas, se han hecho predominar los elementos gráficos en la web corporativa, lo que facilita la lectura comprensiva y la navegabilidad de la web.

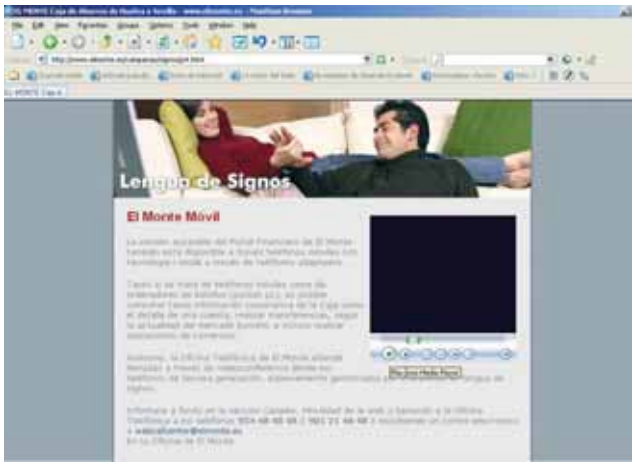
Dentro de esta web se ha creado el portal "Banca electrónica y Portal Financiero accesibles" que ofrecen gran parte de los contenidos originales en formato texto, haciéndolos manejables con herramientas de lectura y navegadores audibles, de modo que los invidentes pueden conocer e interpretar con facilidad la información. El portal ha sido actualizado con regularidad, validado con la herramienta TAW (*Web Accesibility Test*) y certificado por *World Wide Web Consortium* (W3C), alcanzando el mayor nivel de accesibilidad (AAA). Montevía también se ha adaptado al mismo nivel para las transacciones más frecuentes.

Se ha diseñado una versión accesible de la web para los teléfonos adaptados y pockets pc, donde los invidentes pueden consultar información corporativa y personal, realizar transferencias o seguir la actualidad bursátil, entre otras operaciones.

Las personas con minusvalías auditivas o con dificultades de navegación pueden utilizar el servicio de videoconferencia y navegación asistida (a través del WebCallCenter). La introducción del sistema de videoconferencia ha hecho posible también la comunicación mediante la lengua de signos a través de puestos multimedia.

Se facilita también navegación asistida, lo que es sumamente práctico para personas mayores con dificultades de utilización de los medios informáticos o usuarios con minusvalías auditivas. La asistencia on line mediante voz o texto tipo "chat" facilita un contacto directo e instantáneo con el cliente, y la resolución de sus dudas, consultas o necesidades de información.

Todo ello se complementa con la realización de demostraciones en vivo del Portal financiero, acciones formativas para determinados colectivos, y campañas de sensibilización pública, además de contribuir a la difusión y perfeccionamiento de este medio con la participación en encuentros y conferencias sobre accesibilidad y tecnología.



El compromiso con la satisfacción del cliente

Valoración de la satisfacción global

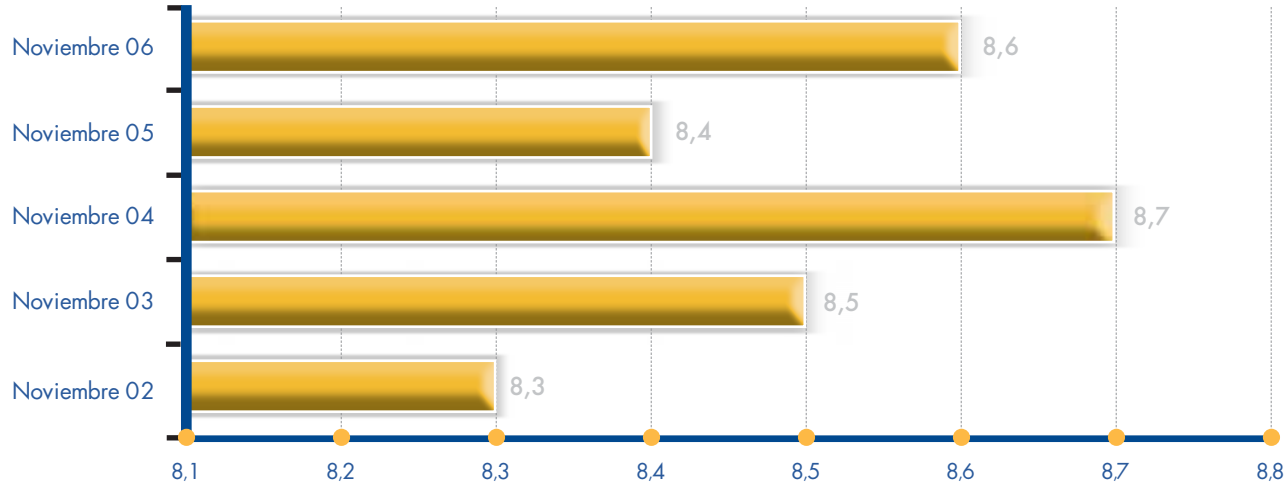
La atracción y la fidelidad de los clientes es importante para El Monte, por ello constituye el referente de toda la organización y determina una política comercial que trata de lograr su elección y mantener su fidelidad mediante un atento trato personal y una oferta de productos y servicios diferenciada y competitiva.

Esto requiere no sólo a conocer sus expectativas y necesidades de servicio precisas a fin de diseñar productos satisfactorios, sino también a tomar muy en consideración su percepción sobre los servicios que ofrece la Caja.

Con este fin, una consultora externa realiza un estudio anual de satisfacción y de calidad percibida, cuyos resultados vienen mostrando una opinión global muy favorable, con una valoración promedio elevada: 8,5 puntos en los últimos 5 años. Respecto a 2005 se aprecia una mejora en la satisfacción global con las oficinas y la Caja en general.

Es reseñable que las valoraciones más elevadas corresponden al trato recibido, y la privacidad y discreción, así como la profesionalidad en la relación con el cliente (PR5).

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL CLIENTE PARTICULAR CON LA OFICINA



Fuente: Estudio realizado por IMC

SATISFACCIÓN Y FIDELIDAD DE LOS CLIENTES (ESCALA 1-10 Y PORCENTAJES)

		2006	2005
Satisfacción	Satisfacción global con la oficina	8,6	8,4
	Satisfacción global con la Entidad	8,6	8,2
Fidelidad y prescripción	Porcentaje de clientes fieles	94,1	89,3
	Porcentaje de clientes que recomendarían la Caja a sus amigos o familiares	90,5	88,0

*Fuente: Estudio realizado por IMC

VALORACIONES DE LOS CLIENTES (ESCALA 1-10)

Aspectos relacionados con las oficinas	Valoración
Trato recibido del personal	8,9
Privacidad y discreción	8,8
Profesionalidad	8,8
Aspecto físico de las oficinas	8,6
Rapidez de actuación	8,4
Tiempo de espera hasta ser atendido	7,4
Atención telefónica en su oficina	7,1
Aspectos relativos a la Entidad	**Valoración**
Claridad de la información a domicilio	8,6
Funcionamiento de cajeros automáticos	8,1
Adecuación de la gama de productos y servicios	8,0
Información a domicilio (rapidez de recepción)	8,0
Compromiso social de la Entidad	8,0
Intereses y comisiones que se aplican	7,0

*Fuente: Estudio realizado por IMC

Sugerencias de los clientes

De forma complementaria a la investigación sobre la satisfacción del servicio e instalaciones, y con ánimo de profundizar en el conocimiento de las opiniones y preferencias de los clientes, se ha distribuido una encuesta general entre 14.500 clientes, que han facilitado 4.183 sugerencias en total.

Si bien la satisfacción es elevada, como se ha puesto de manifiesto el anterior estudio, las sugerencias más frecuentes se refieren al aumento del personal en ventanilla, la mejora de condiciones financieras y la mejora del funcionamiento de los cajeros automáticos. Por el contrario, son poco frecuentes las referidas a la información que se proporciona, y a las características de las instalaciones.

SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES

Sugerencias por sectores	Porcentajes	Principales sugerencias	Porcentajes
Funcionamiento y personal	*29,4*	Ampliar el personal en ventanilla	*16,8*
		Reducir el tiempo de espera en cola	*7,7*
Cajeros automáticos	*21,4*	Mejorar el funcionamiento de los cajeros	*11,8*
		Que los cajeros tengan actualizador de libretas	*3,8*
		Ampliar el número de cajeros	*3,4*
Productos y servicios	*19,6*	Mejorar condiciones (intereses, comisiones, etc.)	*16,0*
Información a clientes	*11,9*	Reducir tiempo de envío de la información por correo	*7,5*
		Dar información clara y amplia	*2,6*
Instalaciones	*8,3*	Mejorar las instalaciones de las oficinas	*3,4*
		Ampliar el número de oficinas	*2,9*
		Poner zonas con más privacidad	*2,0*
Trato/atención	*5,4*	Mejorar el trato/atención a clientes	*2,9*
		Dar más regalos/más detalles con los clientes	*2,2*
Diversas	*4,0*		
Total recibido	**100,0**		

*Fuente: Estudio realizado por IMC

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Principios y finalidad del servicio

El establecimiento de una figura de "Defensor del Cliente" y sus facultades vienen determinados por la normativa vigente. Sin embargo, el Código de Conducta establece un rango más amplio de facultades y capacidad de decisión para este órgano, que actúa con la denominación de "Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones", bajo los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Su Reglamento asegura la autonomía funcional, libertad de criterio y capacidad de emitir resoluciones vinculantes para la Caja hasta un importe de 60.000 euros. De forma complementaria, facilitando una mayor agilidad, oficinas y gerencias de zona están facultadas para resolver una reclamación, dentro de determinados límites y sin tramitación formal.

Este Servicio recibe todas las manifestaciones de insatisfacción, denominadas quejas o reclamaciones según contengan o no una petición de compensación económica. Los medios de recepción son flexibles: presentación directa, correo postal, internet o entrega del impreso al efecto en cualquier oficina de la Caja.

El plazo máximo establecido para la resolución del expediente, quince días desde su fecha de entrada, es sustancialmente inferior al plazo de sesenta días establecido por la normativa vigente.

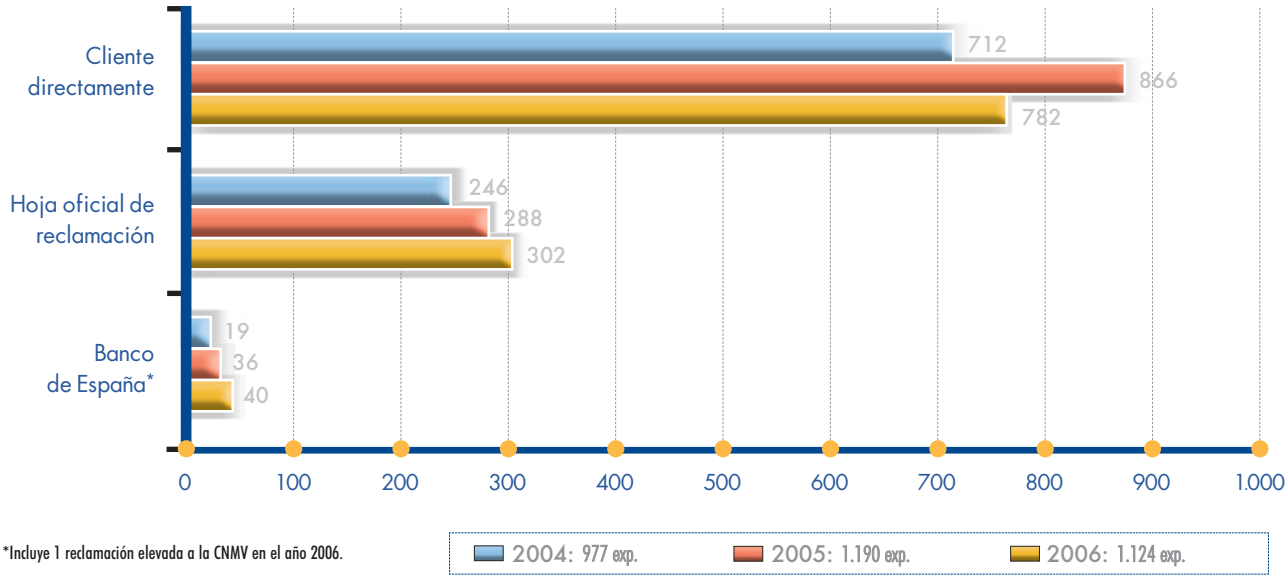
La autonomía de las decisiones se refuerza con la obligación de aportación de documentación desde los departamentos u oficinas afectados en un plazo no superior a cinco días, otorgando el silencio favorable al reclamante. El responsable del Servicio puede admitir como ciertos los hechos alegados por el cliente si no recibe una respuesta interna en ese plazo.

Los clientes no satisfechos con la resolución son informados de la posibilidad de acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios adscrito al Banco de España.

Causa y gestión de los expedientes

En 2006 el Servicio ha tramitado, resuelto y ejecutado 1.124 expedientes, un 6 por ciento menos que en 2005, explicado en parte por las facultades de resolución de incidencias que disponen las oficinas. Treinta y nueve de los expedientes tramitados provienen del Banco de España, en una tendencia creciente derivada del mejor conocimiento público de esta instancia y la generalización de su uso entre los clientes bancarios.

NÚMERO DE EXPEDIENTES GESTIONADOS, SEGÚN PROCEDENCIA



*Incluye 1 reclamación elevada a la CNMV en el año 2006.

DETALLE DE LAS RESOLUCIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA Y RESOLUCIÓN FINAL

	2006	2005	2004
Archivo de expediente	2	13	5
Buena práctica bancaria	11	15	11
Allanamiento de la Entidad	8	1	1
Mala práctica bancaria	12	7	2
Pendiente de resolución	6	-	-
Totales	**39**	**36**	**19**

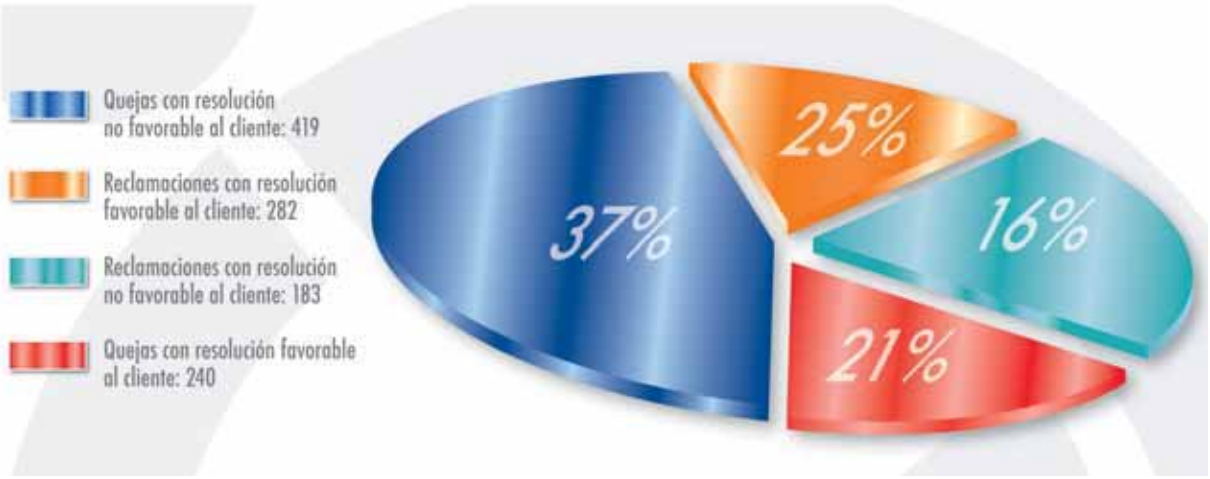
La cifra total de expedientes gestionados, 1.124, se distribuye entre 659 quejas y 465 reclamaciones. Éstas últimas tienen contenido económico y su resolución ha sido a favor de los interesados en un 61 por ciento de los casos, asumiendo la Caja un quebranto económico directo por importe de 112.976 euros.

TIPOLOGÍA DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Tipología de las quejas y reclamaciones	Número	*Porcentajes*	Importe indemnizado (euros)
Atención al cliente	258	*23*	416
Instalaciones	9	*0,8*	0
Operaciones activas	138	*12,3*	13.121
Operaciones pasivas	193	*17,2*	38.019
Otros productos bancarios	205	*18,2*	27.490
Productos de internacional	15	*1,3*	170
Seguros y Fondos de Pensiones	68	*6*	4.083
Servicios de cobro y pago	212	*18,9*	29.482
Servicios de inversión	9	*0,8*	76
Varios*	17	*1,5*	120
Totales	**1.124**	***100***	**112.976**

*Incluye una queja relacionada con los datos personales de un cliente, resuelta a su favor (PR8)

QUEJAS Y RECLAMACIONES SEGÚN SU RESOLUCIÓN 2006

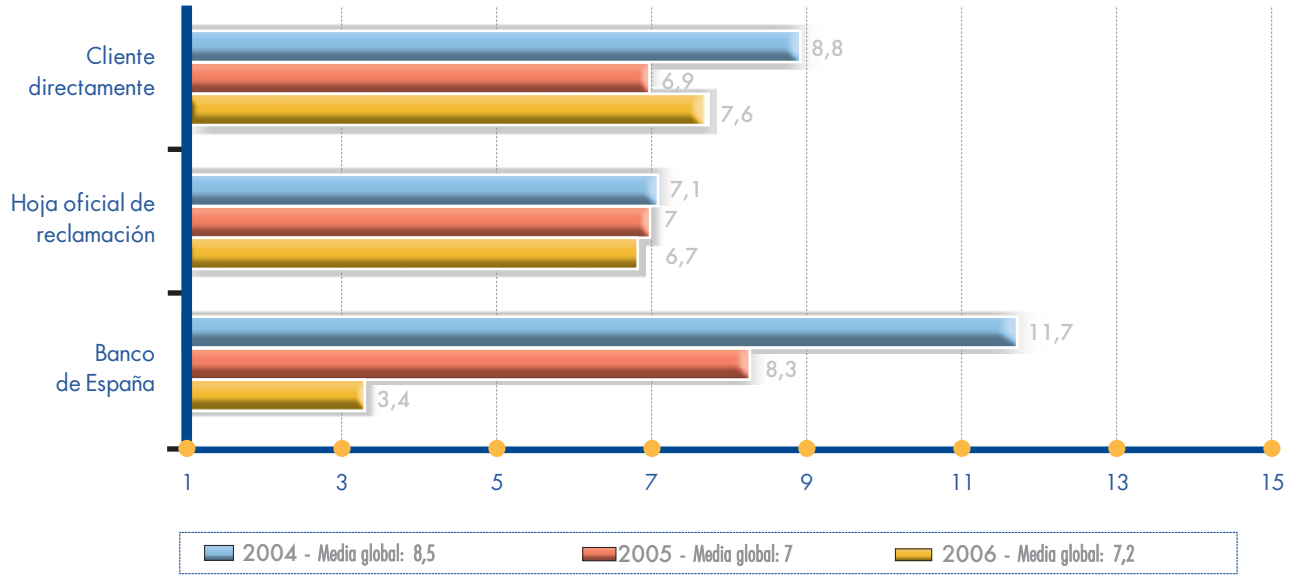


Tiempos de respuesta

La orden ECO que rige esta actividad determina un plazo máximo de respuesta de dos meses. No obstante, el reglamento interno de El Monte lo reduce a solamente quince días y con el firme propósito de no agotarlo, por lo que el Servicio se ha propuesto reducir cada año el tiempo de resolución de las reclamaciones.

El ya ambicioso objetivo de 2006, un tiempo medio de respuesta no superior a 8,5 días desde la recepción, se ha cumplido satisfactoriamente, con un registro promedio de 7,2 días.

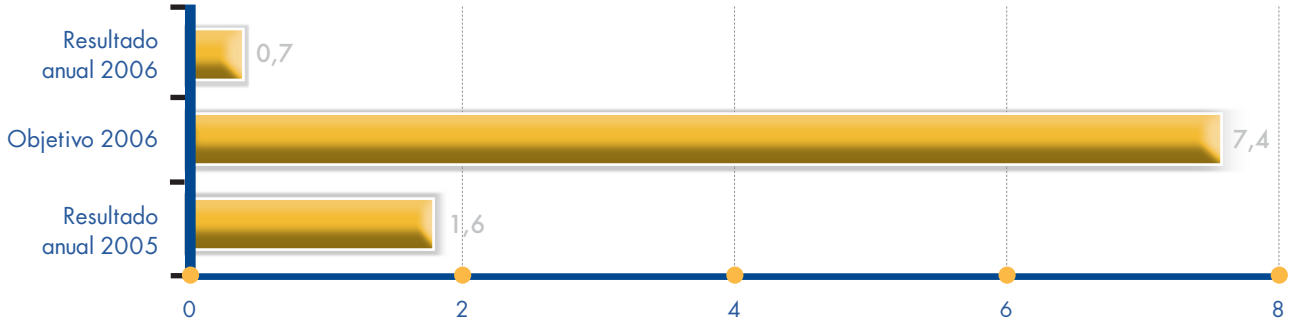
DÍAS EMPLEADOS EN LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES (PROMEDIO)



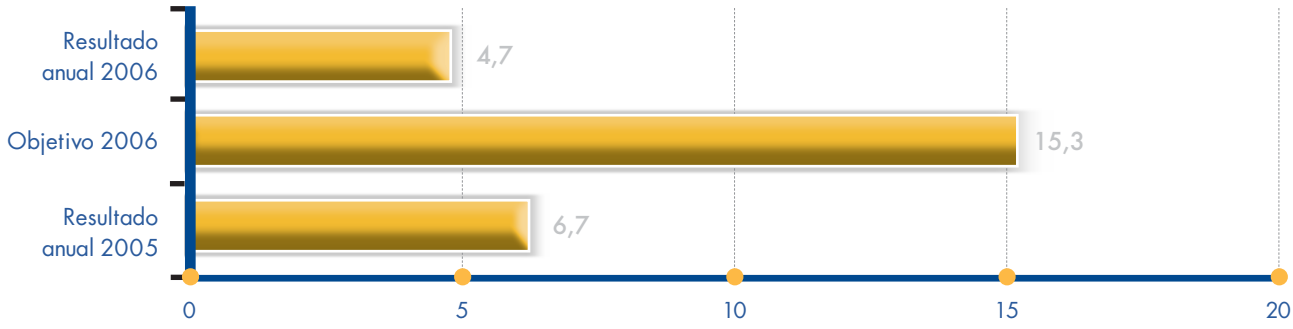
Resultados del sistema de gestión de la calidad

El Servicio cuenta con el Certificado de Calidad Aenor ISO 9001:2000, cuya revisión anual conlleva una auditoria interna y externa, así como el cumplimiento fiel de las obligaciones contraídas con cada uno de sus clientes y con Aenor. Los siguientes cuadros muestran el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.

EXPEDIENTES FUERA DE PLAZO (PORCENTAJES)



PARTES DE NO CONFORMIDAD (PORCENTAJES)



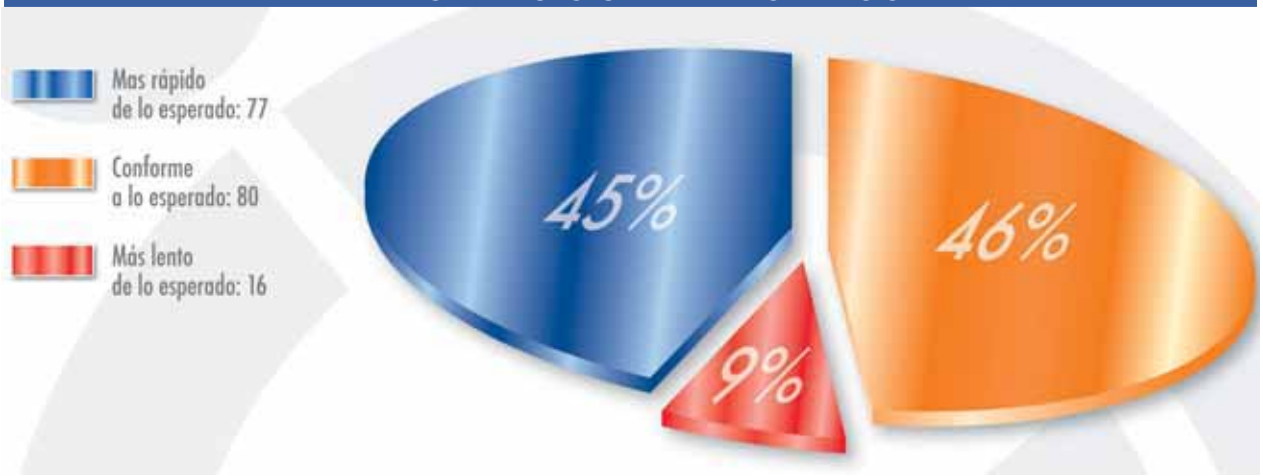
Opinión de los clientes

El contraste entre la actividad del Servicio y las expectativas de los clientes se realiza mediante encuestas de satisfacción. Durante 2006 se han enviado 1.084 encuestas para el seguimiento de todos los expedientes tramitados, excepto los 40 que fueron elevados al Comisionado.

Entre las respuestas recibidas, sólo un 9 por ciento de los reclamantes manifiestan que la resolución ha tardado más tiempo de lo esperado, frente al 45 por ciento que la consideran más rápida de lo esperado.

Se aprecia una cierta relación entre la satisfacción con la respuesta recibida y con el tiempo en que ha sido proporcionada, ya que se muestran conformes con la resolución el 67 por ciento de los clientes que también consideran que la respuesta ha sido rápida, frente a sólo el 33 por ciento entre los clientes que opinan que la respuesta ha sido lenta.

TIEMPO DE RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN



EQUIPO HUMANO

> Introducción. La Responsabilidad hacia los colaboradores 90
> Perfil de la plantilla 90
> El trabajo en El Monte 94
> Acuerdo Laboral de Fusión con Caja San Fernando 103

V

"El personal es el activo más importante de la Entidad".

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL- TÍTULO VI

EL EQUIPO HUMANO DE EL MONTE

EL EQUIPO HUMANO DE EL MONTE

Introducción. La Responsabilidad hacia los colaboradores

El principal componente de la ventaja competitiva de El Monte se encuentra en los conocimientos, habilidades y capacidades de las personas empleadas, movilizadas a través de su motivación y su identificación con los objetivos generales. Son estas personas quienes encarnan la imagen final que la Caja transmite a la sociedad y son también , en buena medida, quienes proporcionan satisfacción a los clientes. El Código de Conducta establece los principios rectores de las relaciones con los trabajadores, primando el respeto y la equidad, y señalando los valores corporativos que han de orientar la actividad cada persona.

Las condiciones generales de trabajo y compensación son muy apreciables, tanto en términos absolutos como en comparación con otras empresas financieras y no financieras. Esto se traduce en una tasa muy baja de rotación, en un altísimo número de inscripciones en las oposiciones de ingreso y procesos de selección públicos, y en la capacidad de atraer a profesionales valiosos y acreditados. Las condiciones generales establecidas en el convenio colectivo sectorial, se han visto mejoradas en el vigente acuerdo interno, particularmente en lo que atañe a la retribución y a las prestaciones sociales. En los últimos años, además, se ha profundizado en las prácticas que viene caracterizando a las empresas responsables y que son objeto de exposición en este capítulo (igualdad de oportunidades, empleo femenino, conciliación de la vida personal y profesional, etc.).

También es un principio de El Monte el mantenimiento y la progresiva creación de empleo estable y la contención de la temporalidad, de acuerdo con las necesidades determinadas por la marcha de los negocios; y a este principio hace honor una fusión que se va a realizar sin medidas traumáticas y con posterior recuperación de la cifra de empleo.

A lo largo de 2006 se ha contado con un promedio de 2.626 personas en la plantilla, frente a 2.576 en 2005, de las cuales menos del 4 por ciento disponían de contratos temporales. En la senda de la igualación de la proporción de mujeres y hombres, se ha alcanzado ya un porcentaje de empleadas superior al 37 por ciento del total.

Perfil de la Plantilla

Detalle del colectivo de trabajadores a 31/12/2006 (LA1)

EMPLEADOS CON CONTRACIÓN INDEFINIDA *				
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Jubilados parciales**	Total
Sevilla	1.294	19	65	1.378
Huelva	438	4	55	497
Otras provincias andaluzas	362	1	7	370
Total Andalucía	*2.094*	*24*	*127*	*2.245*
Castilla-La Mancha	84		4	88
Extremadura	50		1	51
Madrid	30		1	31
Cataluña	42	1		43
Total El Monte	**2.300**	**25**	**133**	**2.458**

* A 31 de diciembre de 2006.

**Trabajadores con reducción de su jornada laboral a partir de los 60 años.

EMPLEADOS CON CONTRATACIÓN TEMPORAL *

	Eventuales			Interinos
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total	Tiempo completo
Sevilla	6	1	7	43
Huelva	3	0	3	13
Otras provincias andaluzas	16	1	17	12
Total Andalucía	*25*	*2*	*27*	*68*
Castilla-La Mancha	0	0	0	3
Extremadura	0	1	1	2
Madrid	5	0	5	1
Cataluña	7	0	7	2
Total El Monte	**37**	**3**	**40**	**76**

*A 31 de dciembre de 2006

VARIACIÓN EN EL EMPLEO (CONTRATACIÓN INDEFINIDA) (LA2, INT2)

	Empleados a 31/12/2005	Bajas en 2006	Creación de empleo en 2006
Mujeres	830	1	99
Hombres	1.483	6	63
Zonas			
Sevilla	1.326	4	68
Huelva	481	1	16
Otras provincias andaluzas	315	1	55
Castilla-la Mancha	78	0	10
Extremadura	45	1	6
Madrid	32	0	0
Cataluña	36	0	7
Edades			
Hasta 30 años	223	1	12
De 31 a 40 años	932	3	94
De 41 a 50 años	652	1	32
Más de 50 años	506	2	24
Total El Monte	**2.313***	**7**	**162**

* Incluye a 17 personas en situación de excedencia

Rotación: 0,35 por ciento de bajas sobre el total de la plantilla

El Convenio Colectivo del sector Cajas de Ahorro establece dos grupos profesionales, que diferencian las actividades propias de la actividad financiera (Grupo I) de los servicios auxiliares ajenos a la operativa de la Caja (Grupo II).

En cada grupo se establecen los niveles retributivos que determinan las remuneraciones básicas: trece niveles salariales en el Grupo Profesional I y cinco niveles en el Grupo Profesional II.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA SEGÚN GRUPOS Y NIVELES * (LA13,INT7)

Empleados indefinidos	Hombres	Mujeres	Total 2006	Total 2005
Presidencia y Dirección	2	1	3	4
Grupo I / Nivel I - V	711	112	822	738
Grupo I / Nivel VI - X	599	431	1.030	1.050
Grupo I / Nivel XI - XIII	193	359	552	452
Grupo II / Nivel I - V	33	17	51	53
Total Grupos I y II	**1.538**	**920**	**2.458**	**2.296****

Empleados temporales	Hombres	Mujeres	Total 2006	Total 2005
Grupo I / Nivel I - IV	1	1	2	1
Grupo I / Nivel XI-XIII	35	78	113	261
Grupo II / Nivel IV	1	0	1	2
Total Grupos I y II	**37**	**79**	**116**	**264**

*A 31 de diciembre de 2006 ** No incluye a 17 personas en situación de excedencia

La normativa vigente sobre inserción laboral de personas con discapacidad establece una cuota de reserva en las empresas de más de 50 trabajadores, equivalente al 2 por ciento de la plantilla, que puede ser cumplida mediante contrataciones efectivas o medidas alternativas. Entre éstas se admiten la contratación mercantil con centros especiales de empleo y el patrocinio de instituciones dedicadas a la inserción laboral.

El Monte combina estas tres opciones, con 24 personas contratadas durante 2006, adquisición de servicios a centros especiales de empleo por importe de 103.607 euros (6 empleos equivalentes) y, finalmente, donaciones a instituciones calificadas dotadas por la Obra Social.

El Plan de Inserción para Personas Discapacitadas, aprobado por el Consejo de Administración a finales de 2005 y soportado también en un Acuerdo Laboral, hace firme el compromiso de superar la obligación legal hasta alcanzar un porcentaje del 3 por ciento equivalente en el horizonte de tres años, cubriendo al menos dos tercios de este porcentaje mediante contratación directa. Este compromiso ha sido trasladado al Acuerdo Laboral de Fusión, subrogándose en él la nueva entidad Cajasol.

La ejecución del plan ha comenzado en 2006 y se extiende hasta 2008, con una contratación mínima de diez personas anuales. Se ha estimado conveniente comenzar por la identificación de personas con discapacidad entre los aprobados sin plaza en procesos de selección, lo que ha permitido la incorporación de tres personas. El proceso se extiende hasta el primer trimestre de 2007 en el que serán incorporadas 7 personas más, con independencia de las que serán contratadas durante el proceso de selección que se realizará durante el segundo semestre de 2007.

PRESENCIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Empleados discapacitados	Hombres	Mujeres	Total 2006	Total 2005
Grupo I / Nivel III	1	0	1	0
Grupo I / Nivel IV-V	4	0	4	5
Grupo I -Nivel VI - X	8	2	10	12
Grupo I / Nivel XI-XIII	0	4	4	2
Grupo II / Nivel I-V	3	3	6	6
Total Grupos I y II	**16**	**9**	**25**	**25**

*Se han producido 3 nuevas incorporaciones y 4 bajas (2 por jubilación y 2 por reconocimiento de invalidez permanente)

EMPLEO FEMENINO (Principio 6)

La plantilla indefinida de El Monte está compuesta por 2.458 personas, de las cuales 1.539 son hombres y 919 mujeres. La presencia de la mujer ha crecido significativamente en los últimos años: en 2006 supone casi el 40 por ciento de la plantilla, partiendo de menos del 30 por ciento en 2001.

Este crecimiento se debe a una incorporación más frecuente de mujeres, conjugada con que las jubilaciones afectan sobre todo al colectivo masculino, lo que permite transformar una tradicional gran proporción de hombres, especialmente en los puestos de mayor responsabilidad, con una gran inercia debida a la baja rotación de la plantilla.

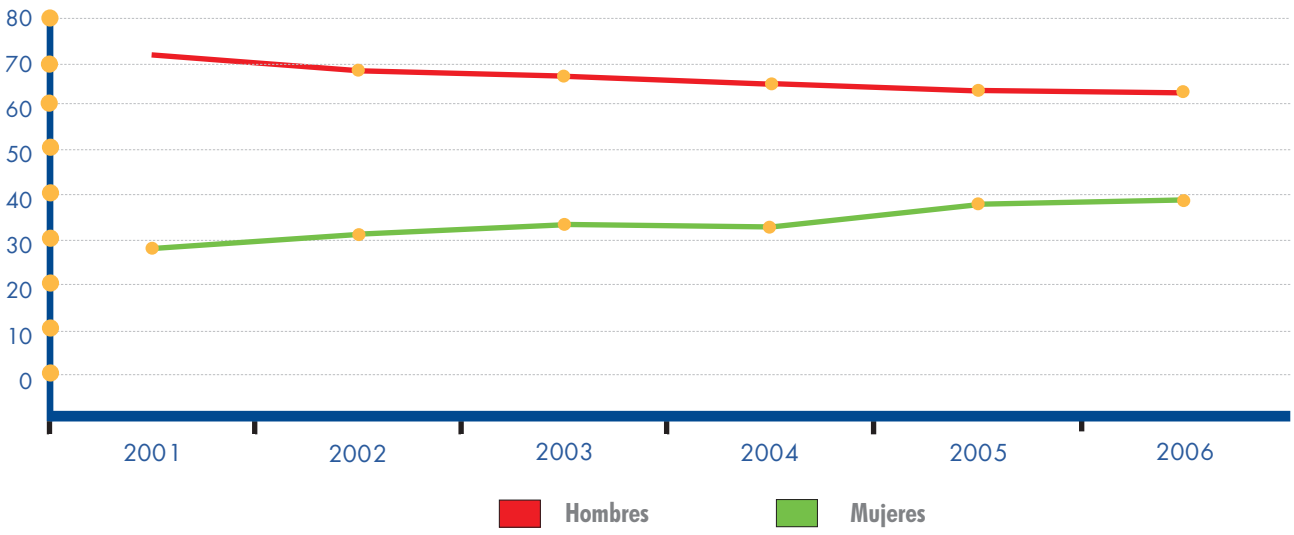
Con el fin de elevar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, se diseñó y puso en práctica el "Plan de Acción Positiva y de Igualdad de Oportunidades" en 2004, con apreciables resultados desde entonces y que en 2006 se han materializado en la promoción de puesto o ascenso de 145 mujeres, un 16 por ciento del total.

PRESENCIA FEMENINA EN LA PLANTILLA (PORCENTAJES)*

	2006	2005	2004	2003	2002	2001
Hombres	62,61	62,96	64,76	65,76	68,86	71,68
Mujeres	37,39	37,04	32,24	34,24	31,14	28,32

*No incluye jubilados parciales ni eventuales e interinos.

EVOLUCIÓN DE LA PRESENCIA FEMENINA (EN PORCENTAJE DE LA CONTRACIÓN INDEFINIDA)



PRESENCIA FEMENINA EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO (LA 13)		
	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración	16	4
Comisión de Control	10	1

El trabajo en El Monte

Procesos de selección y promoción

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de El Monte establece claramente que las políticas de Recursos Humanos han de regirse por los principios de universalidad, objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades.

Atendiendo a estos principios, los procesos de selección y promoción son públicos, transparentes y rigurosos, con participación de los representantes de los trabajadores. Forma parte de esta política la contratación local, y así está establecido formalmente en algunos de los procedimientos utilizados, de modo que la inmensa mayoría de la plantilla, incluyendo a los directivos, procede del territorio donde El Monte realiza su actividad (EC7).

PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL E INGRESO

- Concurso-oposición externo, para la cobertura de plazas administrativas y con convocatorias provinciales.
- Selección curricular, restringida o abierta.
- Contratación externa directa para directivos o puestos técnicos específicos.
- Curso de subdirectores, para aspirantes a este puesto.
- Plan de carrera de directores y mandos intermedios.
- Becas de prácticas.

Formación

La formación y actualización de conocimientos es un pilar básico para el crecimiento y la competitividad de la Caja Los planes de formación de carácter anual garantizan el acceso al aprendizaje permanente, respetando las premisas de voluntariedad, política de esfuerzos compartidos, atención a colectivos con necesidades especiales, descentralización y compatibilización con la vida familiar (LA11)

La formación, como prioridad estratégica de la Caja, orienta las actividades formativas bajo los principios de integración de la plantilla en la cultura corporativa de la Entidad y de orientación al cliente. La tipología de los cursos es variada, adaptada a los contenidos particulares y a las circunstancias de las personas, combinando formación presencial y a distancia, en régimen de tutoría y en el puesto de trabajo.

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

- Empleabilidad permanente de la plantilla, facilitándole la adaptación a la evolución del negocio.
- Desempeño de la calidad en la realización en el tiempo y en la forma adecuada de las funciones.
- Aprendizaje permanente, transfiriéndolo a las tareas realizadas en cada puesto de trabajo.
- Mejora de las cualificaciones profesionales e integración plena de todos los trabajadores.

INVERSIÓN EN FORMACIÓN		
	2006	2005
Euros	1.439.000	1.097.283

EVOLUCIÓN DE LA FORMACIÓN					
	2006	2005	2004	2003	2002
Acciones formativas	66	73	73	62	56
Participantes	8.409	11.154	11.280	6.351	5.824
Horas de formación	196.272	183.344	198.615	172.030	168.204

FORMACIÓN RECIBIDA POR LOS EMPLEADOS DURANTE 2006 (LA10)

Módulos formativos	Acciones formativas	Participantes	Horario		A distancia	Horas totales recibidas
			En jornada laboral	Fuera de la jornada laboral		
Técnicas bancarias	25	2.075	14.443	11.577	32.974	58.994
Promociones	10	694	10.472	750	29.860	41.082
Comercial	6	557	1.596	860	9.335	11.791
Mejora de sist. informáticos	7	829	354	424	14.840	15.618
Habilidades directivas	5	195	3.162	1.536	705	5.403
Prevención de riesgos laborales	6	3.670	2.857	84	40.958	43.899
Género	1	63	0	0	945	945
Otros	6	326	825	13.067	4.648	18.540
Totales	**66**	**8.409**	**33.709**	**28.298**	**134.265**	**196.272**

PRINCIPALES ACTUACIONES EN 2006

- Descentralización de las actividades formativas, como es el caso del Curso de Cultura y Conocimiento Financiero en el que han participado 74 personas de 17 provincias, sumándose más de 15.000 horas a distancia y 5.000 presenciales.
- Formación a toda la plantilla en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Prevención de Riesgos Laborales.
- Planes formativos específicos para la mejora del desempeño de los colectivos de Gestores de Banca Personal y de Pymes.
- Desarrollo de un programa de formación comercial para todos los puestos.
- Incorporación de un módulo sobre Responsabilidad Social en los cursos de larga duración y formación vestibular.

Durante el año se han impartido también 4 cursos de RSC en los que han participado 271 empleados.

Condiciones de trabajo y prestaciones sociales (Principios 3 y 6)

El Acuerdo de Condiciones de Trabajo, vigente desde 2002, incluye a la totalidad de la plantilla y contiene algunas mejoras respecto al Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorro 2003-2006 (LA4). El Código de Conducta determina que el trato con las personas se realice de forma digna, con respeto, igualdad y cortesía, de forma que nadie sea sometido, bajo ningún concepto, a hostigamiento físico, psicológico, verbal, racial, degradante o intimidatorio. En consecuencia, está prohibida la utilización de amenazas, cualquier tipo de discriminación y el abuso de poder o autoridad (INT 1).

Varios protocolos y medidas aseguran la igualdad de oportunidades y la formación y desarrollo profesional de las personas, así como su libertad de asociación, la protección contra prácticas de acoso laboral y sexual, la contratación a tiempo parcial y la extensión de la flexibilidad de horarios.

Las modificaciones de las condiciones de trabajo no son frecuentes, pero cuando tienen lugar se negocian bien particularmente con el empleado o bien con el comité de empresa. El Convenio Colectivo establece los períodos de preaviso ante determinados cambios organizativos, 10 días en el caso de modificación en el turno de trabajo (LA5).

No existe ningún tipo de distinción salarial por razón de sexo en un mismo nivel profesional (LA14, INT6), Los beneficios de nupcialidad convencionales -gratificación económica y un período vacacional- se aplican también a las parejas de hecho inscritas en el registro correspondiente.

Se presta una atención especial a la motivación de los empleados, incluyéndose en la política de remuneración dos tipos de incentivos variables, plus de mando y plus de incentivación según el área de trabajo, determinados en función del cumplimiento de objetivos y otros factores cualitativos y cuantitativos. Los miembros del Comité de Dirección reciben una retribución variable por cumplimiento de objetivos, que oscila entre el 2 y el 9 por ciento del salario bruto.

Los empleados tienen acceso a un amplio conjunto de prestaciones sociales, que atienden a sus circunstancias personales a lo largo de la vida laboral e incluyen un programa de previsión social.

Estas prestaciones se ofrecen a la totalidad de la plantilla, si bien los empleados de carácter temporal, no se benefician de la aportación al seguro de vida colectivo y de la aportación empresarial al plan de pensiones de los trabajadores (LA3).

PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES

Ayudas
- Formación de hijos de empleados.
- Guardería.
- Estudios de empleados.

Anticipos
- Atención de necesidades perentorias justificadas.

Préstamos
- Adquisición de vivienda habitual.
- Cambio de vivienda habitual.
- Préstamo social para atenciones varias.

Seguros y gratificaciones
- Seguro médico privado.
- Seguro de vida y accidentes.
- Gratificación por cumplimiento de 25 años de antigüedad, nupcialidad, natalidad o adopción.

Previsión Social
- Jubilación (complementos de la pensión, -general y especial-).
- Pensión de invalidez.
- Pensiones mínimas de jubilación.
- Complementos de pensiones de viudedad y orfandad.

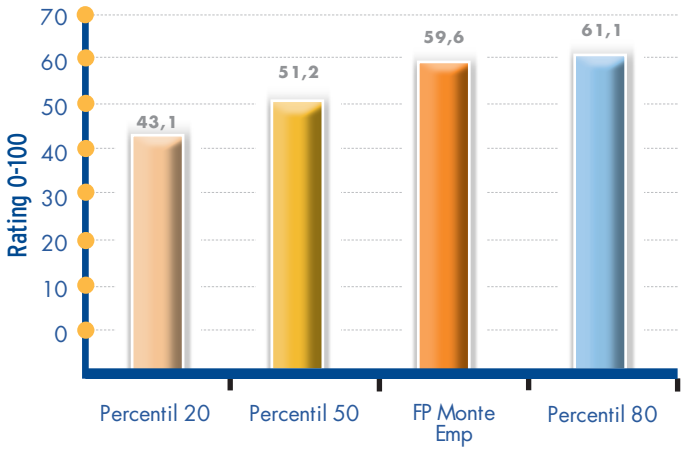
Fondo de Pensiones. Rating de sostenibilidad

La exteriorización de los compromisos de pensiones con los empleados se ha realizado mediante la creación de "Monte Empleados Fondo de Pensiones", gestionado por Caser, cuya cartera está compuesta por títulos de renta variable y de renta fija pública y privada. De la misma forma que en el ejercicio anterior, se ha encargado a Analistas Internacionales de Sostenibilidad (AIS) un análisis de la cartera a 31 de diciembre, desde la perspectiva de la sostenibilidad de los emisores de los títulos. El rating otorgado por AIS no valora la rentabilidad financiera de las empresas emisoras, sino su comportamiento sostenible y, por agregación la del Fondo, por lo que este rating debe considerarse como un seguro contra riesgos de sostenibilidad.

Este estudio utiliza la metodología propuesta por SiRi Co., que evalúa el nivel de transparencia, las políticas y los sistemas de gestión aplicados por los emisores de los títulos, diferenciando siete áreas de análisis: ética empresarial, comunidad, gobierno corporativo, clientes, empleados, medioambiente y proveedores. La base de datos de SiRi Co. incorpora 1.800 empresas que constituyen la totalidad de la capitalización de MSCI World (Morgan Stanley Capital Index). La calificación obtenida de cada compañía es utilizada para obtener el rating de cada valor de renta variable o de renta fija privada. El rating correspondiente a la renta fija pública se toma de un análisis del riesgo-país en sostenibilidad, para el cual se analizan 119 países a través de más de 25 indicadores en sostenibilidad.

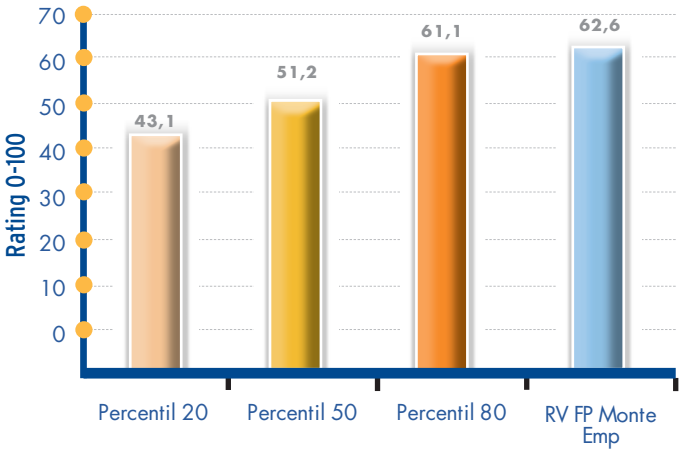
El rating en sostenibilidad de Monte Empleados Fondo de Pensiones es de 59,6 en una escala de 0 a 100, y se se encuentra entre los percentiles 50 y 80 por ciento para el universo de compañías analizadas.

RATING F.P. MONTE EMPLEADOS

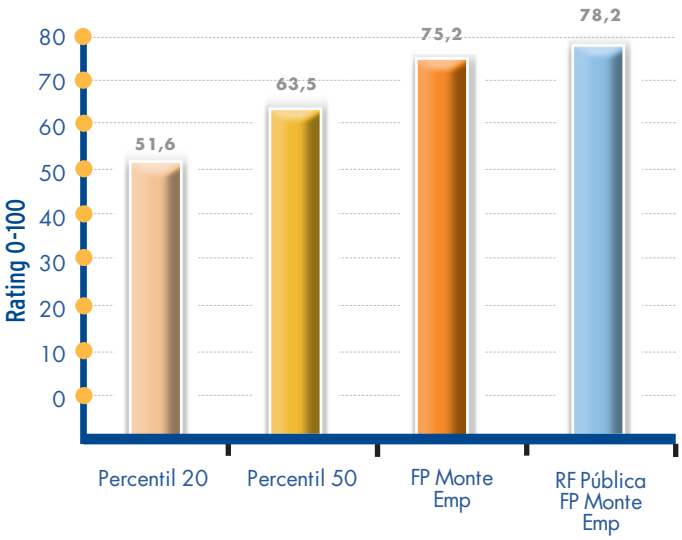


Los gráficos siguientes muestran una desagregación según la naturaleza de los títulos. El rating de la renta variable es 62,6; situándose en un percentil superior al 80 por ciento de las compañías analizadas por SiRi Co. La renta fija privada alcanza un valor inferior, 53,8 y por debajo del 80 por ciento de los valores con mayor puntuación. Finalmente, la renta fija pública obtiene un valor bastante elevado, 78,2 y por encima del percentil 80 gracias a que solamente incluye valores de un reducido conjunto de países de la OCDE.

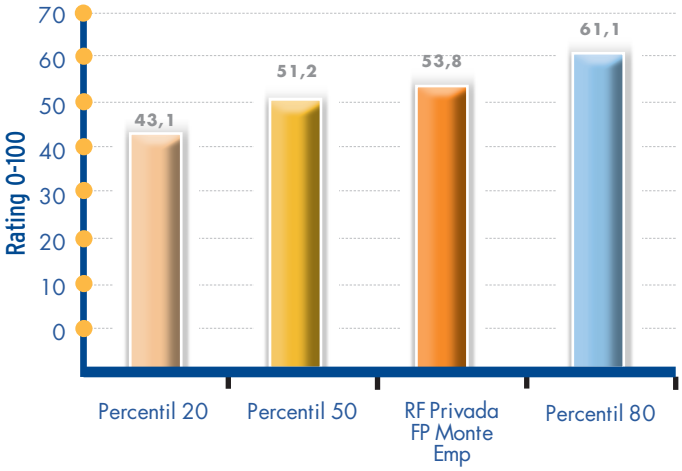
RENTA VARIABLE F.P. MONTE EMPLEADOS



RENTA FIJA PÚBLICA F.P. MONTE EMPLEADOS



RENTA FIJA PRIVADA F.P. MONTE EMPLEADOS



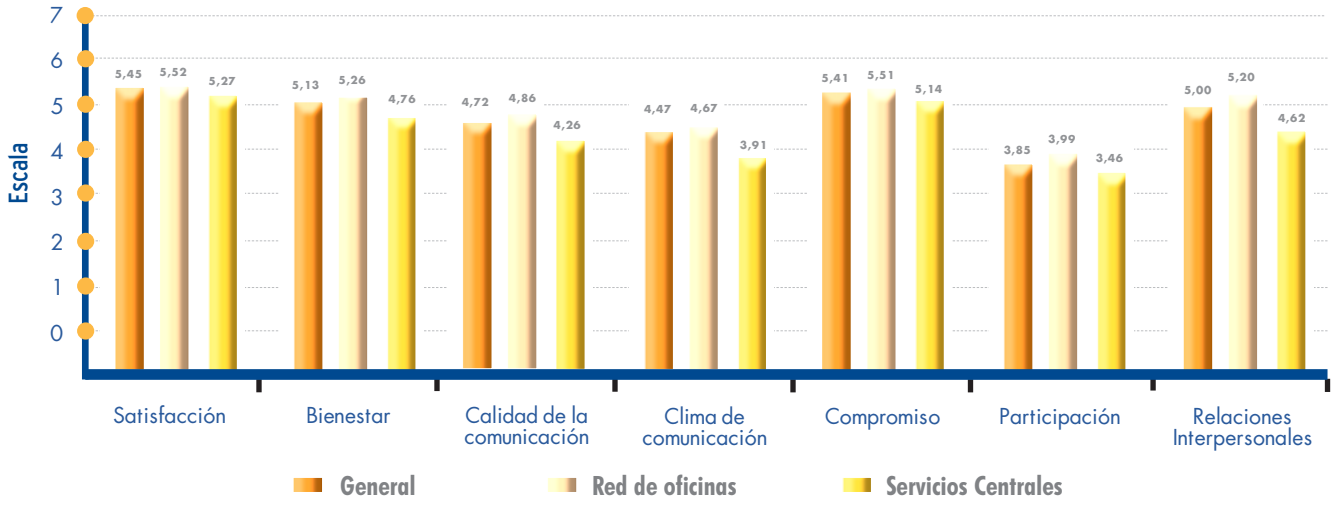
El grado de cobertura de este análisis es el 61 por ciento de la cartera, estando excluida la parte correspondiente a tesorería, participaciones en Instituciones de Inversión Colectiva (IIC), y títulos de deuda pública de ayuntamientos y comunidades autónomas o títulos de Cajas de Ahorros para los cuales no existe información o rating en sostenibilidad.

Clima Laboral

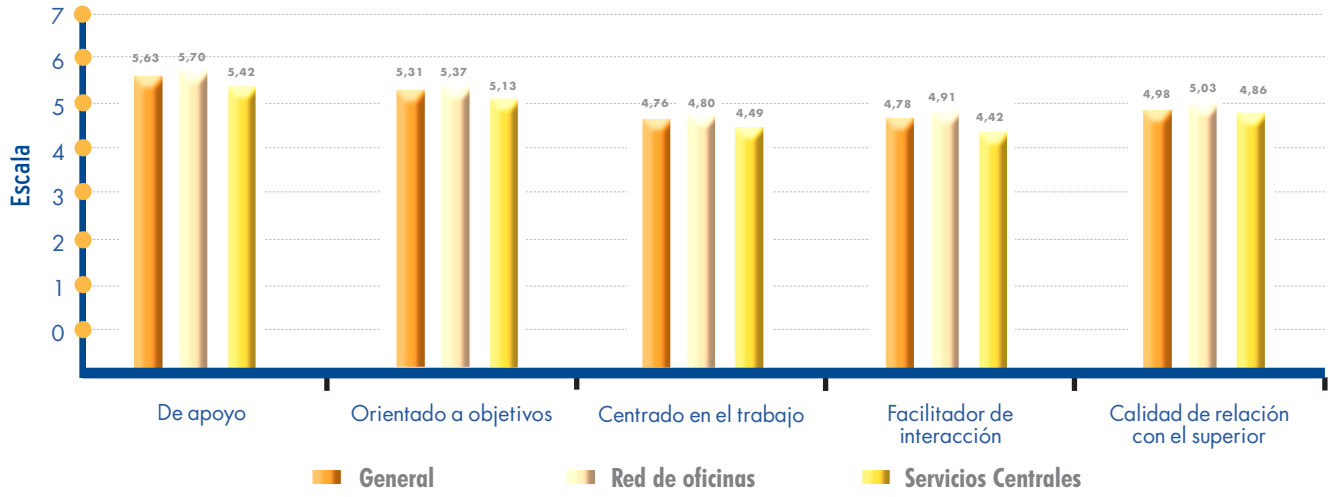
Contando con la colaboración de la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla) se ha realizado un estudio de Clima Laboral, con la finalidad de conocer las percepciones de los empleados y facilitar el diseño de planes de mejora de la productividad y de la rentabilidad de la organización (INT3).

Ha participado en el estudio el 40,24 por ciento de la plantilla, lo que da fiabilidad a unos resultados sobre el clima general, estilos de liderazgo y características del puesto de trabajo que alcanzan en general una puntuación elevada. Estos resultados, que se exponen en las siguientes tablas, muestran la calidad de las condiciones de trabajo y de las relaciones interpersonales en El Monte.

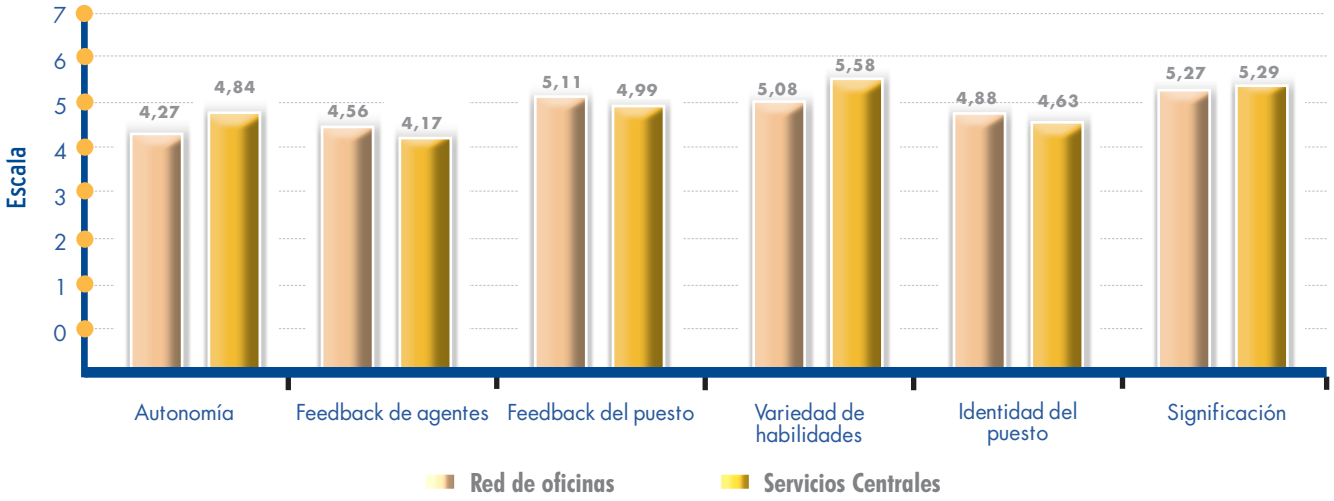
CLIMA GENERAL



ESTILOS DE LIDERAZGO



DIMENSIONES DEL PUESTO



Seguridad y Salud Laboral

El Monte amplía el cumplimiento de la normativa de seguridad y salud laboral mediante la aplicación de prácticas adicionales que incluyen formación, diseño de puestos de trabajo, seguridad personal y protección en las situaciones de embarazo y lactancia.

Los sistemas de prevención, seguridad e higiene se centran especialmente en la ergonomía y en la erradicación del estrés laboral; materializándose, entre otros extremos, en un diseño de oficina diáfana y abierta, y en la adopción de mobiliario y equipos de trabajo ergonómicamente adaptados, que proporcionan la máxima seguridad y confort a los empleados y clientes (PR1).

Se realizan periódicamente reconocimientos médicos de carácter voluntario ofrecidos a la totalidad de la plantilla.

Los reconocimientos incluyen la vigilancia de la salud individual, el tratamiento y seguimiento de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, el seguimiento de enfermedades comunes, el análisis de riesgo y seguimiento del personal sensible, incluidas embarazadas y lactantes, estudios de factores de riesgo cardiovascular, estudios de carga mental, vacunaciones preventivas y asistencia de urgencias, lo que se complementa con información sobre enfermedades y hábitos saludables (LA8).

PRINCIPALES ACTUACIONES EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DURANTE 2006

- Evaluación inicial de riesgos de los 32 centros de trabajo de nueva apertura o reformados durante el año.
- Visita de 244 centros de trabajo para revisar sus condiciones de trabajo.
- Estudio y modificación de las condiciones de seguridad y salud de 343 puestos de trabajo e instalación de 484 equipos de trabajo para la adaptación ergonómica de puestos de trabajo.
- Creación de base de datos para la gestión de las incidencias detectadas en oficinas.
- Dotación de Equipos de Protección Individual a todo el personal de limpieza y mantenimiento.
- Vigilancia de la salud individual: 672 exámenes de salud, según protocolo medico; 397 seguimientos a mujeres embarazadas; 7.947 consultas médicas y 2.677 seguimientos en las 875 bajas por enfermedad común.
- Vigilancia de la salud colectiva: estudio de Factores de Riesgo Cardiovascular (FRCV), aplicándose el método SCORE, con objeto de conocer la prevalencia de los distintos FRCV y plantear estrategias para su disminución.
- Auditorías: cinco de carácter interno para el control y seguimiento de las deficiencias detectadas en el Sistema de Prevención, y una externa reglamentaria con la posterior aplicación de las medidas correctoras propuestas.
- Formación de 2.051 trabajadores en Prevención de Riesgos Laborales.
- Impartición de cursos de la "Escuela de espalda".
- Elaboración del cuaderno técnico sobre el "Síndrome del Ordenador" y distribución a la plantilla de los cuadernos de "Factores Psicosociales", "Ejercicio físico" y "Alimentación sana".
- Simulacro anual de emergencias en la sede central de Villasís y en las instalaciones de Hacienda La Cartuja en Tomares (Escuela de Formación).
- Incorporación de nuevos procedimientos de trabajo.
- Inicio del proceso para la adopción de la norma OSHAS 18001.

La participación activa de los trabajadores a través de sus representantes incluye también las reuniones periódicas del Comité Intercentros de Seguridad y Salud y las Comisiones Delegadas de Obras, Formación, Coordinación y Salud Laboral. El Comité Intercentros de Seguridad y Salud, articulador de la relación entre la Dirección y los representantes laborales, está compuesto por doce miembros y representa a la totalidad de la plantilla, atendiendo a todos los aspectos de la prevención de riesgos laborales (LA6, LA9). Dada su importancia, la representación de la Caja descansa en directivos de alto nivel.

Accidentes laborales y accidentabilidad (LA 7)

ACCIDENTES LABORALES EN 2006			
Tipos	**Con Baja**	**Sin Baja**	**Totales**
Normales	10	16	26
Traslados trabajo-domicilio (in itínere)	15	7	22
Totales	**25**	**23**	**48**

EVOLUCIÓN *(PORCENTAJES)*			
Evolución *(porcentajes)*	**2006**	**2005**	**2004**
Normales	*48*	*60*	*51*
In itínere	*41*	*35*	*49*
Recaída	*11*	*4*	*0*

ABSENTISMO DEBIDO A ENFERMEDADES Y ACCIDENTES LABORALES				
	Días no trabajados por enfermedad o accidente	**Días laborables teóricos**	**Índice de Absentismo en 2006 (porcentajes)**	**Índice de Absentismo en 2005 (porcentajes)**
Sevilla	11.361	345.192	3,3	3,3
Huelva	6.411	132.316	4,8	5,4
Otras provincias andaluzas	1.398	95.858	1,5	1,6
Total Andalucía	**19.170**	**573.366**	**3,3**	**3,5**
Castilla-La Mancha	567	21.634	2,6	3,5
Extremadura	359	13.525	2,7	1,9
Madrid	117	8.761	1,3	1,5
Cataluña	431	11.453	3,8	3,2
Total El Monte	**20.213**	**617.286**	**3,3**	**3,4**

EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE ACCIDENTABILIDAD					
	2006	**2005**	**2004**	**2003**	**2002**
Frecuencia	5,89	8,07	8,7	6,07	5,8
Gravedad	0,19	0,06	0,05	0,03	0,02
Incidencia	10,1	14,27	13,6	10,2	9,74
Duración media de la baja (días)	31,61	7,4	6,41	18,18	14,18

-Frecuencia: (nº total de accidentes/ nº total de horas-hombre trabajadas) * 10^6
-Gravedad: (nº de jornadas perdidas por accidentes/ nº total de horas-hombre trabajadas) * 10^3
-Incidencia: (nº total de accidentes normales / nº medio de personas expuestas) * 10^3
-Duración media de las bajas: (nº de jornadas perdidas por accidentes/ nº de accidentes con baja) = (I^G/I^f)* 10^3
-Nota: No se incluyen los accidentes in itínere en el cálculo del índice de Incidencia

Derechos y Garantías Sindicales (Principio 3)

El Código de Conducta y Responsabilidad Social preserva el derecho de los trabajadores a afiliarse a la organización sindical que estimen conveniente y el derecho a la creación de nuevas organizaciones para la protección de sus intereses laborales y la negociación colectiva, sin más limitaciones que las prescritas por la ley (HR5).

La totalidad de la plantilla esta representada por dos organizaciones sindicales, Comfia-CCOO y UGT que cuentan con 98 y 4 representantes respectivamente.

ESTRUCTURA DE LA REPRESENTACIÓN SINDICAL

Provincias	Comités de empresa	Delegados de personal
Albacete		1
Almería		3
Badajoz		3
Barcelona	1	
Cádiz	1	
Ciudad Real	1	
Córdoba	1	
Granada		3
Huelva	2	
Jaén	1	
Madrid		3
Málaga	1	
Sevilla	3	
Toledo		1

El Comité Intercentros de El Monte es el órgano que representa unitariamente a todos los trabajadores de la Caja. Está compuesto por 13 representantes, todos ellos miembros de los distintos Comités de Empresa.

Los trabajadores, a través de sus representantes laborales, tienen una implicación directa en el gobierno de la Caja, gracias a su participación en diversas comisiones y órganos, incluidos los Órganos de Gobierno.

ÓRGANOS Y COMISIONES CON PRESENCIA DE REPRESENTANTES LABORALES

- Asamblea General.
- Consejo de Administración y Comisiones Ejecutiva, de Inversiones y de Retribuciones.
- Comisión de Control.
- Tribunal de Oposiciones.
- Comité de Prevención de Riesgos Laborales.
- Comisión de Condiciones Sociales.
- Comisión de Igualdad de la Mujer.
- Comisiones de Seguimiento de Acuerdos Laborales.
- Comisión de Control del Fondo de Pensiones de empleados.
- Patronato de la Fundación El Monte.

Los representantes de los trabajadores reciben información regular sobre la situación de la Caja, características de la plantilla, contrataciones, horas extraordinarias realizadas, cotizaciones a la Seguridad Social o absentismo. Esta información se suma a la recibida en reuniones periódicas con representantes de la Dirección. Las secciones sindicales pueden difundir sus comunicados utilizando la intranet corporativa o los medios internos de distribución de documentación.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, CONCILIACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA DIGNIDAD PERSONAL (PRINCIPIOS 1 Y 6)

La igualdad de oportunidades es una premisa básica de la política laboral, traducida en los procesos de selección y en todos los extremos de la vida laboral de los trabajadores. Se cuenta con órganos y procedimientos específicos, como la Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades, el Protocolo de Igualdad, y la intervención, cuando es necesario, de los Agentes de Igualdad, complementándose con formación específica para los directivos.

El año 2006 ha sido el cuarto de funcionamiento de la Comisión de Igualdad de Oportunidades y el segundo tras la adhesión de El Monte al Programa Óptima del Instituto Andaluz de la Mujer.

Durante este año se ha completado prácticamente el Plan de Acción Positiva derivado del Programa Optima, desarrollándose cuatro acciones fundamentales:

- Publicación del *Manual del Uso no Sexista del Lenguaje*, documento que establece las directrices que deben seguir las comunicaciones internas y externas en esta materia.
- Publicación del documento de *Conciliación de Vida Laboral, Personal y Familiar*, que recoge todas las medidas de conciliación existentes en la Caja.
- Realización de la primera encuesta anual de "Conciliación de Vida laboral, Personal y Familiar", dirigida a toda la plantilla y en la que han participado 241 empleados (113 mujeres y 128 hombres).
- Curso on line de "Formación en Igualdad de Oportunidades", cuyo objetivo principal es fomentar la concienciación en la igualdad de oportunidades. El curso esta permanentemente disponible en el portal de formación interno y periódicamente se abren plazos para la certificación de la formación de las personas que así lo deseen.

Otras acciones destacadas desarrolladas en 2006, han sido la aprobación del texto del *Protocolo de Violencia de Género* por parte de los miembros de la Comisión de Igualdad, cuya publicación se realizará en 2007; y la participación en el "1er Encuentro de Liderazgo y Mujer", organizado por la Escuela Internacional de Negocios Aliter.

Además de las acciones derivadas del Plan de Acción Positiva del Programa Óptima, se ha promovido de forma especial la comunicación relativa a la igualdad, publicándose en la intranet corporativa información sobre el protocolo de acoso sexual, las acciones positivas desarrolladas y medidas de conciliación.

La Comisión de Igualdad ha recibido una denuncia por discriminación y dos peticiones de traslado por cuestiones relacionadas con la conciliación. Discutidas en el seno de la Comisión, se ha incluido que no hubo discriminación, ni temas de conciliación relacionados con su ámbito de actuación (HR4). Se ha atendido una petición de traslado por violencia doméstica resuelta a favor de la persona que hizo la petición.

OBJETIVOS DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN PARA 2007

- Aplicación de los contenidos del Acuerdo Laboral de Fusión en materia de Igualdad.
- Integración de los Planes de Acción Positiva de El Monte y Caja San Fernando.
- Elaboración del diagnostico de estereotipos en materia de género, como la última acción positiva del Plan de igualdad de Oportunidades del programa Óptima pendiente de realizar.
- Mantenimiento de los objetivos del Plan de Acción Positiva anuales: encuesta de conciliación, curso de igualdad de género, actualización de documentación de conciliación, aplicación del manual del *Uso no sexista del lenguaje*, etc.

Comunicación y participación interna

La comunicación interna es un instrumento imprescindible para la construcción de la cultura corporativa y para facilitar la identificación de las personas con los fines y objetivos de la Caja. El principal medio utilizado es un periódico electrónico, denominado "8 y 5", que informa a toda la plantilla de las novedades internas y externas que afectan a El Monte y/o a sus empleados. Durante 2006 se publicaron 798 noticias, de las que el 29 por ciento estaban relacionadas con la Responsabilidad Social. Se complementa con circulares que actualizan el conocimiento sobre la política corporativa y difunden las modificaciones de las normas operativas.

En octubre de 2006 se lanzó el periódico "El Monte Noticias", de edición mensual que contiene noticias de actualidad y relacionadas con la Responsabilidad Social, la Fundación El Monte, El Grupo Empresarial, etc. Este periódico se envía a domicilio a los empleados, al igual que la nueva revista de difusión general "Gente M".

Las actividades de comunicación se completan con el fomento de la participación de los empleados, que se favorece con diversos medios. En particular el Departamento de Recursos Humanos practica una política de relación directa con las personas y su Dirección se reúne frecuentemente con los representantes laborales, atendiendo las demandas que hayan podido emerger de la plantilla o del propio Comité de Empresa.

Sin perjuicio de esa política de accesibilidad y cercanía, se ha creado en 2006 un Portal del Empleado en la intranet corporativa, que canaliza con facilidad los formularios de petición y permite acceder directamente a la información personal, económica y administrativa, y a documentación sobre Prevención de Riesgos y Salud Laboral, además de enlazar con el Portal de Formación interno.

Complementando todo lo anterior, se ha creado un espacio de encuentro entre la Presidencia y la plantilla -Charlas con el Presidente- que, entre otros extremos, facilita la identificación de las personas con las grandes líneas estratégicas de la Caja y la traducción de éstas a las tareas cotidianas; además de contribuir al acercamiento mutuo.

Acuerdo Laboral de Fusión con Caja San Fernando

El Acuerdo Laboral de Fusión negociado a lo largo de 2006 con los representantes de los trabajadores y firmado en el mes de septiembre permite iniciar la andadura de Cajasol sin incertidumbres para las plantillas en cuanto a su futuro laboral y asimilación de condiciones de trabajo, a la vez que proporciona una solución eficaz a las inevitables duplicidades que causa la fusión de dos cajas con sede social y servicios centrales en Sevilla, y con una red de oficinas coincidente en numerosas localidades.

Los aspectos más relevantes de este importante acuerdo son los siguientes:

- Garantía de empleo en el proceso de fusión.
- Homologación salarial de todos los empleados con contrato indefinido.
- Mejora de las condiciones sociales en materia de préstamos para empleados.
- Mejoras en el ámbito de la conciliación de la vida personal y profesional.
- Nuevo modelo de clasificación de Servicios Centrales y Oficinas.
- Nuevo modelo de incentivos en Servicios Centrales y Oficinas, extendiendo su ámbito de aplicación.
- Compromiso de reducción del empleo de carácter temporal.

De este modo el ajuste de las plantillas se realizará sin medidas traumáticas, mediante un Plan de Prejubilaciones acordado en diciembre de 2006. Este plan contribuirá a consolidar la posición financiera de la nueva Caja sirviendo a la adecuación de su estructura laboral, y cumple con lo que dispone el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros sobre acuerdo intergeneracional de empleo.

Su carácter es voluntario y será ofrecido a todos los empleados que cumplan de 56 a 59 años durante 2007, hasta el agotamiento de la dotación económica conjunta establecida en 55 millones de euros. El Monte aportará hasta 40 millones de euros, provisionados con cargo a los resultados de 2006. El plan se completa con un convenio especial con la Instituto Nacional de la Seguridad Social, con objeto de que las personas mantengan unas cotizaciones similares a las de su último semestre en activo.

Las bajas debidas a estas prejubilaciones serán cubiertas progresivamente con nuevas convocatorias de empleo, de modo que se volverá a alcanzar el mismo volumen de empleo indefinido con el que se cuente en el momento efectivo de la fusión.

MEDIO AMBIENTE

> Introducción 106
> Consumos y emisiones 106
> Generación de residuos 108
> Iniciativas ambientales propias 108
> Financiación de proyectos e iniciativas con contenido medioambiental 109

V

Nuestro compromiso nos lleva a "mantener en todos los ámbitos una política proactiva de respeto al entorno y al medioambiente, con medidas como el respeto en sus obras, construcciones e inversiones al equilibrio ecológico y urbanístico del entorno, promoviendo la utilización de energías limpias, utilizando preferentemente envases, papel y empaquetados reciclados, retornables y biodegradables, imprimiendo en los folletos publicitarios recomendaciones para evitar su abandono en lugares inadecuados, etc."

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. TÍTULO IV

CONTRIBUCIÓN A LA HERENCIA COMÚN. MEDIO AMBIENTE

MEDIO AMBIENTE. CONTRIBUCIÓN A LA HERENCIA COMÚN

Introducción

Las "actividades de oficina", como es el caso de los servicios financieros, no son transformadores de materia ni consumidores significativos de energía y recursos naturales o materiales, salvo papel, por tanto su repercusión sobre el estado del medio ambiente es muy poco relevante en términos absolutos y casi inapreciable en relación con el volumen de negocio.

No obstante, existen siempre posibilidades de mejora en la utilización eficaz de energía y materiales y en la gestión de los residuos, que además pueden contribuir a la adopción de nuevos hábitos en el comportamiento personal de los empleados. El resultado de algunas prácticas, como la sustitución de papel por comunicación electrónica, se ve potenciado por el multiplicador que supone el amplísimo número de usuarios de servicios bancarios y la frecuencia de intercambio de comunicaciones con éstos.

Las entidades financieras tienen su mayor ámbito de contribución a la preservación y mejora del medio ambiente en las actuaciones indirectas, resultantes de su papel en el sistema productivo y del amplio espectro de relaciones empresariales.

La introducción de nuevos criterios de selección de proveedores, el escrutinio no financiero de la demanda de crédito y proyectos de inversión y una política ambiental firme dentro de la capacidad de influencia en las participaciones empresariales, son algunas de las dimensiones en las que se está desplegando la actuación de las entidades financieras a favor del medio ambiente; junto a la financiación de proyectos que de por sí tienen efectos ambientales beneficiosos.

Este es el camino emprendido por El Monte, junto a la financiación de proyectos favorables para el medio ambiente y la adopción de medidas internas relacionadas con el consumo de energía, contención del consumo de papel y reciclaje tras su uso y correcta gestión de los escasos residuos peligrosos que genera la actividad.

Consumos y emisiones

Papel y consumibles (EN1)

PAPEL Y CONSUMIBLES		
	2006	2005
Toner (unidades)	2.151	3.400
Papel* (toneladas)	105	111
Cajas varias de cartón (unidades)	53.450	n.d.

* Dato referido a papel de oficina A4 80g/m^2

Agua (EN8)

CONSUMO DE AGUA	
	2006
Metros cúbicos	50.123

* Ver nota en el anexo metodológico

Energía (EN3, EN4)

CONSUMO DE ENERGÍA*		
	2006	2005
Energía eléctrica	12.052 MWh/43.386 GJ	12.514 MWh/ 45.050 GJ

* Ver nota en el anexo metodológico

CONSUMO INDIRECTO ESTIMADO DE ENERGÍA PRIMARIA* (GIGAJULIOS)						
Carbón	Gas natural	Productos petrolíferos	Biomasa	Eólica	Hidráulica	Nuclear
56.227	1.999	11.829	1.002	825	6.605	53.277

* Según el protocolo técnico de energía de GRI (2002), con datos de la Agencia Internacional de Energía (2001).

CONSUMOS POR EMPLEADO		
	2006	2005
Papel (kilogramos)	39,98	43,09
Agua (m3)	19,09	nd
Energía eléctrica (KWh)	4,680	4,888 *

*Dato referido a papel de oficina A4 80g/m^2

Emisiones de gases de efecto invernadero y sustancias reductoras del ozono (EN16, EN17)

EMISIONES INDIRECTAS DE CO_2 (Tm)		
	2006	2005
Desplazamientos de empleados al centro de trabajo	4.127	3.906
Viajes de negocios	60	59
Consumo de electricidad	5.074	5.268*
Total	**9.261**	**9.233**

* Modificado a partir de la reestimación del consumo eléctrico de 2005.
* Según el protocolo técnico de energía de GRI (2002), con datos de la Agencia Internacional de Energía (2001).

EMISIONES DE CO_2 POR EMPLEADO (Tm)		
	2006	2005
Totales	3,54	3,59
Debidas al desplazamiento al centro de trabajo	1,58	1,52

El Monte no es emisor de gases reductores del ozono estratosférico, gracias a la progresiva sustitución de equipos de refrigeración y la rigurosa adopción de las prácticas de mantenimiento de equipos, y de rellenado y reciclaje de gases que se exige a las empresas que prestan el servicio de mantenimiento. (EN19)

GENERACIÓN DE RESIDUOS

(PRINCIPIOS 8 Y 9)

La generación de residuos se limita a papel usado, consumibles informáticos, fluorescentes, equipos informáticos fuera de uso y sistemas de alimentación ininterrumpida. (EN22)

Papel usado

Se dispone de un circuito interno de recolección que utiliza contenedores en los servicios centrales y la bolsas de envío en las oficinas. Tras su destrucción segura, el papel es entregado a empresas recicladoras para su transformación en papel de embalaje.

Fluorescentes

La reposición y recogida de los fluorescentes gastados lo realiza una empresa de mantenimiento integral que los depone en un punto limpio municipal

Consumibles informáticos

Todos los cartuchos de toner usados son transportados al almacén de material, para facilitar su retirada y reciclaje. El prestador del servicio está certificado de acuerdo a UNE EN ISO14001 y calificado como Centro Especial de Empleo. El Monte utiliza ya un porcentaje muy elevado de cartuchos de toner reciclados (EN2).

Equipos informáticos

Los equipos sustituidos son normalmente donados a entidades dedicadas a la integración social y laboral de las personas discapacitadas, o bien son entregados a un operador especializado.

Los sistemas de alimentación ininterrumpida son recogidos por la empresa instaladora, que tras la sustitución, se ocupa del reciclaje de la batería.

GENERACIÓN DE RESIDUOS

	2006	2005
Papel usado (kilogramos)	129.010*	44.380
Consumibles informáticos (uds.)	1.393	3.088
Fluorescentes (uds.)	5.276	6.500
Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)	16	n.d

*Incluye papel y cartón

INICIATIVAS AMBIENTALES PROPIAS

(PRINCIPIOS 8 Y 9)

Ahorro de papel

La comunicación electrónica ha favorecido la reducción de los envíos postales a los clientes, quienes también pueden establecer la frecuencia de recepción de documentos, agregándose en un único soporte la información que en el pasado era objeto de envíos diferenciados (EN26).

La introducción generalizada de impresoras y fotocopiadoras no ha permitido proseguir con la utilización de papel reciclado, debido a que su comportamiento en estas máquinas es muy defectuoso.

Sin embargo, sí se está considerando la posibilidad de utilizarlo en determinado tipo de documentos como cartas e impresos. Por otra parte, se está generalizando la utilización interna del papel, siempre libre de cloro, por las dos caras y se recomienda en cada correo electrónico que el receptor valore la utilidad de su impresión.

Ahorro de energía

Desde hace años se viene implantando un sistema de control automatizado y centralizado de los equipos de climatización de oficinas, mejorando la eficiencia del consumo energético. En todos los casos, las lámparas utilizadas son fluorescentes de bajo consumo. Por otra parte, en la finca "La Contienda", de la que es arrendatario El Monte, se han instalado 25 placas fotovoltaicas para la electrificación de sus edificios (EN7).

Recogida de teléfonos móviles

Durante 2006 se ha continuado con la campaña "Pon tu móvil

donde más se necesita" promovida por la Cruz Roja y la Fundación Entreculturas. Desde 2005, los contenedores de recogida de teléfonos fueron sustituidos por pequeñas bolsassobre a franquear en destino, disponibles en la red de oficinas, lo que facilita el proceso de recogida tanto a los colaboradores como a la institución.

FINANCIACIÓN DE PROYECTOS E INICIATIVAS CON CONTENIDO MEDIOAMBIENTAL

(PRINCIPIO 8)

Financiación y participación en proyectos medioambientales (EN14)

- Convenio de financiación de proyectos de aprovechamiento fotovoltaico de la energía solar
- Convenio con la Junta de Andalucía para participar como entidad financiera en el Centro Andaluz de Cambio Climático, facilitando el acceso a los mercados de derechos de emisión de CO2 para las pequeñas y medianas empresas que se encuentran en los sectores regulados a efectos del cumplimiento del Protocolo de Kioto.
- Línea BEI (Banco Europeo de Inversiones) para la financiación de proyectos empresariales relacionados con la protección del Medio Ambiente.
- Tramitación y anticipo de ayudas de la PAC de carácter medioambiental.
- Participación accionarial en empresas generadoras de energía renovable y gestoras del ciclo integral del agua.

Algunos de estos proyectos contribuyen a la contención de las emisiones de gases de efecto invernadero, y significan también nuevas oportunidades de negocio. (EC2).

Conservación de la biodiversidad

La finca La Contienda fue arrendada al Ayuntamiento de Aroche (Huelva) hace casi 30 años por la entonces Caja de Huelva, evitando su transformación en explotación maderera de eucalipto. Ocupa una superficie de 2.389 hectáreas integrada en el Parque Natural de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche (EN11). Durante este período concesional, a cuya renovación aspira El Monte a partir de 2008, se han venido efectuando una serie de acciones tanto ambientales como económicas y sociales para conservar la dehesa tradicional de la finca, siendo actualmente una explotación forestal y ganadera de porcino y caprino moderna que emplea a 17 personas y que es capaz de conservar la flora y fauna tradicionales.

Para preservar la dehesa se ha limpiado de jaras y monte bajo la totalidad de la superficie, y se han plantado 300 hectáreas de encinas y alcornoques (unos 100.000 árboles) (EN13). Además del aprovechamiento productivo, se ha prestado gran atención al mantenimiento de especies singulares y a la reintroducción de otras especies autóctonas. Han contribuido a ello la suelta de ejemplares de halcón peregrino, la alimentación de una colonia de buitres con cadáveres de la cabaña porcina, la suelta de perdices autóctonas y la alimentación de la población de cérvidos en los mismos pastos y cereales que alimentan la cabaña. (EN12)

Fundación Doñana 21

La singularidad del espacio de Doñana y necesaria conciliación de su preservación con la actividad económica de su entorno han motivado diversas intervenciones de apoyo público combinadas con iniciativas privadas. La más significativa de éstas es la Fundación para el Desarrollo Sostenible de Doñana y su entorno, Doñana 21, creada en 1997 para coadyuvar a la conciliación del desarrollo económico con la conservación de un patrimonio natural excepcional. Sus actividades se muestran en *www.donana.es*, y entre ellas destaca la acreditación -etiqueta Doñana 21- que otorga a empresas respetuosas con el medio ambiente.

El Monte forma parte de su patronato y completa su apoyo institucional con la colaboración con el "Foro Doñana de la Empresa Sostenible", impulsado por la Fundación y al que se han incorporado empresas e instituciones de gran importancia y visibilidad social. La celebración de jornadas y seminarios viene complementada con la entrega de galardones a empresas merecedoras de reconocimiento por su contribución al desarrollo sostenible. En 2006 ha sido recibido por La Jaca de Doñana, Iberdrola y Coforest.

PROVEEDORES

> RELACIONES CON LOS PROVEEDORES Y POLÍTICA DE COMPRAS 112

V

"Las relaciones con los proveedores y subcontratistas se basarán en la lealtad y en una política de cooperación y se tenderá al establecimiento de relaciones a largo plazo"

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL- TÍTULO V.2.4

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

RELACIONES CON LOS PROVEEDORES Y POLÍTICA DE COMPRAS (PRINCIPIOS 1 Y 2)

En 2006 se han adquirido bienes y servicios por valor de 92,66 millones de euros (EC1). El Monte persigue que los efectos de esta capacidad de compra, dentro de lo posible, favorezcan a un número elevado de empresas, particularmente de las áreas geográficas en las que se extiende su actividad. Esta política logra distribuir el efecto indirecto sobre el valor añadido y el empleo y se traduce en un elevado número de proveedores y contratistas de muy diverso tamaño, establecidos en España la práctica totalidad de ellos.

DISTRIBUCIÓN DE LOS PROVEEDORES SEGÚN INTERVALOS DE FACTURACIÓN

Intervalos de facturación (euros)	Proveedores	*Porcentajes*	Facturación (miles de euros)	*Porcentajes*
De 0 a 6.000	2.945	*78,2*	2.871,43	*3,1*
De 6.001 a 100.000	712	*18,9*	16.078,87	*17,4*
De 100.001 a 500.000	76	*2,0*	16.092,44	*17,4*
De 500.001 a 1.000.000	14	*0,4*	9.530,52	*10,3*
De 1.000.001 a 1.500.000	7	*0,2*	8.530,41	*9,2*
Más de 1.500.001	12	*0,3*	39.559,52	*42,7*
Totales	3.766	*100*	92.663,18	*100*

Sin embargo, es inevitable que los proveedores de mayor facturación supongan una fracción significativa de las compras, lo que se debe a la naturaleza de los servicios que prestan, como puede ser el caso del servicio postal y de telecomunicación, informática o servicios financieros, entre otros.

PRINCIPALES PROVEEDORES (FACTURACIÓN SUPERIOR A 1,5 MILLONES DE EUROS EN 2006)

Proveedores	Sectores	Importe (miles de euros)	Porcentajes sobre el total
Caymasa, Central de Apoyos y Medios Auxiliares SA	Servicios varios	9.419,28	10,17
IBM Global Services España SA	Servicios Informáticos	5.072,44	5,47
CECA, Confederación Española de Cajas de Ahorros	Confederación de Cajas	4.717,75	5,09
Caymasa El Sendero SA	Servicios varios	2.684,46	2,90
Gescosa, Gestión de cobros y asesoramiento SA	Gestión de cobros	2.638,20	2,85
Eurohispánica de Inversiones Siglo XXI	Servicios de Limpieza	2.477,13	2,67
Caser, Caja de Seguros Reunidos SA	Seguros del efectivo	2.455,16	2,65
Metrolico SA	Servicios varios	2.373,41	2,56
Sadiel SA	Servicios varios	2.072,47	2,24
Sociedad Estatal Correos y Telégrafos	Correos	1.963,71	2,12
Telefónica de España SA	Telefonía	1.864,22	2,01
Securitas Tratamiento Integral Valores SA	Transporte y manipulación de efectivo	1.821,30	1,97
Subtotal principales proveedores	-	*39.559,52*	*42,69*
Total facturación de proveedores	-	92.663,18	100

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS PROVEEDORES (EC 6)

	Proveedores		Facturación (euros)	
	Número	*Porcentajes*	Importes	*Porcentajes*
Andalucía	2.725	*72,4*	46.125.140	*49,78*
Madrid	355	*9,4*	39.039.566	*42,13*
Cataluña	221	*5,9*	4.515.652	*4,87*
Extremadura	165	*4,4*	1.361.048	*1,47*
Castilla-La Mancha	209	*5,6*	1.097.369	*1,18*
Extranjero	9	*0,2*	193.758	*0,21*
País Vasco	14	*0,4*	185.060	*0,20*
C. Valenciana	19	*0,5*	31.160	*0,03*
Castilla-León	10	*0,3*	27.315	*0,03*
Baleares	6	*0,2*	18.506	*0,02*
Galicia	7	*0,2*	18.166	*0,02*
Navarra	3	*0,1*	16.790	*0,02*
Cantabria	5	*0,1*	16.741	*0,02*
Restantes CCAA	18	*0,5*	16.913	*0,02*

Desde 2004 se ha establecido el "Reglamento para la contratación de proveedores y de subcontratistas", cumpliendo el mandato establecido en el Código de Conducta. Este reglamento obliga al respeto a los términos establecidos en los contratos, sin que haya habido incidencias de esta naturaleza en 2006 (EC1). Requiere también que las relaciones con los proveedores estén presididas por las buenas prácticas empresariales, evitando cualquier actuación que pudiera dar lugar a cualquier tipo de lucro o beneficio personal. Estas relaciones se basan en la lealtad y en la cooperación, tendiendo al establecimiento de relaciones a largo plazo.

Sí es especialmente destacable que desde la aplicación del Reglamento de proveedores se han aunado los criterios objetivos que aseguran la correcta selección (relevancia tecnológica, calidad, fiabilidad, servicio o precio) con nuevos criterios que tienen en consideración el comportamiento social del proveedor y su concordancia con los principios éticos que informan el mencionado Código (HR1). Como contrapartida, se penalizan los proveedores cuya actuación no sea respetuosa con el Medio Ambiente, o que mantengan prácticas competitivas desleales o practiquen políticas antisindicales.

En atención a estos requisitos, los departamentos contratantes han de realizar un análisis de las actividades y comportamiento social de sus principales contratistas y proveedores (SUP1).

COMPORTAMIENTOS SOCIALES Y TIPO DE EMPRESAS VALORADOS EN EL REGLAMENTO DE CONTRATACIÓN

- → Asunción pública por parte de la empresa de un Código de Conducta y Responsabilidad Social, o incorporación de sus valores en los Estatutos o Reglamentos de la sociedad.
- → Existencia de programas de igualdad de oportunidades.
- → Empresas relacionadas con el reciclado de materiales y gestión sostenible de los recursos.
- → Empresas que promuevan el desarrollo local y la inserción de colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
- → Cooperativas de trabajadores, micro y pequeñas empresas e instituciones dedicadas a iniciativas sociales.
- → Certificación de aseguramiento de la calidad, la gestión medioambiental y la prevención de Riesgos laborales.

El corolario de esta política, que tiene como finalidad extender los comportamientos responsables entre las empresas relacionadas, ha sido la adopción de la Norma SA8000, cuya acreditación se recibió en el último semestre de 2006.

Se ha establecido un procedimiento de homologación de los proveedores, a partir de una declaración obligatoria de las prácticas relacionadas con los derechos humanos y laborales, prevención de riesgos, libertad sindical, retribuciones y horarios acordes con la legislación, no discriminación y respeto a la dignidad de las personas.

Esta declaración es requisito necesario para ingresar o permanecer en la base de datos de proveedores homologados, y preceptiva para la admisión de ofertas. El adjudicatario, además, tiene la obligación de firmar un compromiso formal asumiendo los requerimientos de la mencionada norma, y que incluye su disponibilidad para ser verificado o auditado (HR2).

La homologación tiene una validez de tres años, salvo que se detecten indicios de incumplimientos con el comportamiento responsable esperado, en cuyo caso el proveedor ha de someterse a una nuevo proceso de homologación.

La norma conlleva el establecimiento y realización de un plan anual de auditoría, al que serán incorporadas de forma preferente las empresas que generen dudas sobre su comportamiento, teniendo en cuenta el contenido de su declaración, la naturaleza de su actividad o su propia localización física. Este plan ha sido ensayado en 2006, con la realización de varias auditorías, y será completamente desplegado a partir de 2007 (HR2).

Esta política tendrá efecto, sin duda, en la satisfacción de los proveedores, ya que contribuye a la concurrencia en igualdad de condiciones y manifiesta la toma en consideración de su progreso en la incorporación de prácticas responsables. No se dispone de información suficientemente precisa para valorar el grado de satisfacción actual de los proveedores, pero puede deducirse que es elevado a tenor del número de ofertas que se reciben para cada contratación, la absoluta ausencia de incidencias de pago y la continuidad de la relación comercial que se mantiene con buen número de ellos (SUP2).

RESULTADOS

> Introducción 118
> Perfil económico y financiero 118
> Generación de Valor Añadido 119
> Participación en el Banco Europeo de Finanzas 120
> Retribuciones salariales 121
> Contribución a la Comunidad 121
> Grupo Empresarial 122
> Participaciones reseñables 124

V

"El Monte asume su capacidad para contribuir al logro de objetivos sociales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de sus instrumentos de gestión y sus actividades. Para lograr los fines mencionados, El Monte asume como objetivo básico la gestión eficiente de los recursos que le son confiados, garantizando estabilidad y seguridad, así como la mejora permanente de solvencia y competitividad. Este objetivo primordial ha de entenderse como complementario de sus obligaciones sociales, puesto que uno y otras forman parte indisoluble de su naturaleza jurídica y de los fines para los que ha sido creado".

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. TÍTULO II

EFICACIA Y COMPETITIVIDAD. RESULTADOS

EFICACIA Y COMPETITIVIDAD. RESULTADOS

Introducción

El Informe Anual, disponible en la web corporativa, muestra detalladamente los estados financieros; por lo que para el propósito de esta Memoria basta una síntesis de los resultados y de los aspectos relevantes del ejercicio. Las cuentas anuales han sido auditadas por Deloitte, que ha emitido el día 21 de marzo de 2007 un informe sin salvedades (CSR3).

La inversión crediticia total se cifra en 12.789 millones de euros, con un crecimiento interanual del 15,8 por ciento, algo superior al de los pasivos financieros gestionados en el ejercicio. Ese crecimiento ha sido paralelo a una mejora de la calidad del riesgo crediticio, traducida en una reducción sustantiva de los activos dudosos y en una caída del 40,7 por ciento en el ratio de morosidad. Además se ha continuado con la firme política de saneamiento de riesgos mediante unas dotaciones superiores a 64 millones de euros; dando lugar a una mejora de los niveles de solvencia: 13,33% frente al 11,92% en 2005).

El Monte la mantenido para su deuda a largo plazo la calificación "A-", otorgada por Fitch IBCA, que corresponde a las entidades financieras que ofrecen una "expectativa de riesgo reducida y una sólida capacidad financiera". La deuda a corto plazo tiene una calificación "F2", "capacidad satisfactoria para hacer frente al pago de sus obligaciones" y perspectivas estables. El Informe Anual de Gobierno Corporativo contiene una exposición detallada de la gestión del riesgo y de la adaptación a al Convenio de Basilea II.

Han crecido también los ingresos percibidos por la prestación de servicios financieros no bancarios, especialmente los derivados de la gestión de fondos de inversión y seguros. Los resultados de la actividad comercial en este ámbito han mejorado un 9,3 por ciento respecto a 2005.

La confianza y la apreciación por los productos ofrecidos por El Monte, han tenido su reflejo en un crecimiento del 17 por ciento en los depósitos de los clientes, debido princi-palmente a la financiación captada en mercados minoristas, familias y pymes, sobretodo, lo que viene a constatar la capacidad competitiva da la Caja y de la red comercial en un mercado especialmente concurrido.

El ejercicio 2006 ha tenido algunas características singulares que se manifiestan en su cuenta de resultados. Junto a la política de saneamiento ya mencionada, se han practicado dotaciones extraordinarias derivadas del Plan de Prejubilaciones acordado conjuntamente con Caja San Fernando dentro del proyecto de fusión, que también ha ocasionado una elevación de los gastos de personal. Sin embargo, estos factores no han impedido alcanzar un resultado neto de 95,57 millones de euros, gracias al crecimiento de los resultados recurrentes, un 25 por ciento superiores a los obtenidos en 2005, año en que los resultados se vieron favorecidos por unos ingresos extraordinarios de elevada cuantía. El resultado consolidado atribuido al grupo ha sido de 118.185 millones de euros.

Perfil económico y financiero

CIFRAS DEL BALANCE A 31/12 (MILES DE EUROS)(EC1)

	2006	2005	Consolidado 2006
Activos totales	14.570.011	12.667.914	14.522.423
Crédito a la clientela	11.810.612	10.276.297	11.784.893
Otras inversiones crediticias	1.068.215	842.999	1.020.925
Depósitos de la clientela	12.222.730	10.417.707	11.282.406
Otros depósitos y pasivos	1.349.204	1.363.662	1.948.305
Reservas	592.873	479.310	611.304
Patrimonio neto	726.468	682.620	810.395

RESULTADOS (MILES DE EUROS) (EC1)			
	2006	2005	Consolidado 2006
Intereses y rendimientos asimilados y rendimiento de instrumentos de capital	638.070	564.413	576.718
Intereses y cargas asimiladas	-286.108	-216.581	-293.212
Margen de Intermediación	**351.962**	**347.832**	**283.506**
Margen Ordinario	**459.883**	**452.995**	**508.447**
Gastos generales de personal	-150.025	-131.938	-168.952
Otros gastos generales de administración	-76.284	-71.513	-73.754
Margen de Explotación	**221.332**	**233.281**	**290.401**
Deterioro de activos (neto), provisiones y otros	-121.074	-94.622	-135.479
Resultado antes de Impuestos	**100.258**	**138.659**	**154.922**
Impuesto sobre beneficios	-4.685	-18.108	-36.737
Resultado del Ejercicio	**95.573**	**120.551**	**118.185**
Dotación a Reservas Generales	68.873	100.451	-
Dotación a la Obra Benéfico-Social	26.700	20.100	-

Generación de Valor Añadido

El Valor Añadido resultante de las actividades de El Monte en 2006 ha ascendido a 389,8 millones de euros (151.378 euros por empleado) (SOC2). La tabla siguiente muestra los orígenes del Valor Añadido y los componentes de su distribución.

VALOR AÑADIDO (MILES DE EUROS)		
Generación de valor	**2006**	**2005**
Margen de intermediación	351.962	347.832
Comisiones netas	87.437	79.893
Otros ingresos ordinarios	20.484	25.270
Otras ganancias y pérdidas netas	9.035	21.986
Subtotal	**468.918**	**474.981**
Proveedores y otros gastos de administración (-)	79.091	74.183
VALOR AÑADIDO GENERADO	***389.827***	***400.798***
Distribución de Valor	**2006**	**2005**
Resultados atribuidos al Grupo	**95.573**	**120.551**
Obra Social	26.700	20.100
Reservas	68.873	100.451
Impuestos	**4.685**	**18.108**
Provisiones y amortizaciones	**139.544**	**130.201**
Gastos de personal	**150.025**	**131.938**
VALOR AÑADIDO DISTRIBUIDO	***389.827***	***400.798***

Según la metodología propuesta por SPI Finance (2002)

Participación en el Banco Europeo de Finanzas

En 2006 las Cajas de Ahorros andaluzas decidieron tomar un participación en el Banco Europeo de Finanzas (BEF), cuya ficha bancaria era propiedad de Unicaja. El capital social inicial es de 90 millones de euros, con una ampliación prevista de 120 millones de euros a realizar en 2007. La distribución del capital es Unicaja, 33 por ciento; Cajasol (tras la fusión), 33 por ciento; CajaGranada y CajaSur, 16,5 por ciento cada una, y Caja de Jaén, 1 por ciento.

Se trata de una iniciativa novedosa, ya que no existe en España un instrumento de carácter bancario coparticipado por las cajas de una misma comunidad autónoma.

El BEF será un instrumento de inversión conjunta de las Cajas andaluzas, orientado hacia la financiación corporativa y de grandes proyectos de inversión e infraestructuras, la gestión de participaciones industriales, proyectos de interés común, gestión de cobros y pagos centralizados y de tesorería de administraciones andaluzas.

Retribuciones salariales

Los gastos generales de personal de El Monte han ascendido a 150.025 millones de euros, cifra que incluye las retribuciones, seguros sociales, gratificaciones, aportaciones netas a fondos de pensiones y primas de seguro por riesgos personales (EC1, EC3).

Estas retribuciones y aportaciones vienen establecidas en el Acuerdo de Condiciones de Trabajo, que contiene algunas mejoras respecto al Convenio Colectivo del sector Cajas de Ahorros 2003-2006.

La retribución salarial inicial se establece en función del nivel del puesto ocupado, si bien ya en el nivel inferior, "Auxiliar Administrativo", es más de tres veces superior al salario mínimo interprofesional vigente en España en 2006 (EC5).

GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACION DE PERSONAL (MILES DE EUROS)

	2006	2005
Sueldos y Salarios	111.774	98.055
Seguridad Social	24.585	22.979
Dotaciones a planes de prestación definida	4.215	3.406
Dotaciones a planes de aportación definida	6.274	5.276
Indemnizaciones por despidos	1.067	419
Gastos de formación	1.439	986
Otros	671	817
Total	**150.025**	**131.938**

Contribución a la Comunidad

La contribución a la comunidad es un objetivo primordial de El Monte y su razón de ser. Los resultados obtenidos en 2006 han permitido efectuar una dotación a la Obra Social de 26,7 millones de euros, el 27,9 por ciento del beneficio después de impuestos, con un apreciable crecimiento respecto al presupuesto ejecutado en 2006.

Este dividendo social totaliza 65.691 miles de euros en los tres últimos ejercicios y 113.741 miles de euros desde el ejercicio 2001 (EC1). Las actividades realizadas durante 2006 y sus correspondientes presupuestos y beneficiarios se han mostrado en los epígrafes dedicados a la Fundación y a la Obra Social Directa (SOC1).

GRUPO EMPRESARIAL (PRINCIPIOS 1 Y 2)

En 2005 culminó el diseño y puesta en marcha de la estrategia del Grupo Empresarial, iniciándose entonces un proceso de reestructuración societaria para conformar una sociedad matriz íntegramente participada por la Caja, denominada El Monte Grupo Empresarial, S.A.U.

El proceso de decisión de inversiones y desinversiones ha sido modificado, diferenciándose ahora el tratamiento de las operaciones de mercado y las del Grupo Empresarial e Inmobiliario, con la creación del nuevo Comité de Participadas con funciones sobre las inversiones de carácter estable (ver capítulo 1). Su manual fue aprobado en diciembre de 2006, plasmando los criterios del Código de Conducta, los requisitos documentales, la delimitación de facultades y la estructura organizativa.

Se ha producido también un cambio organizativo que ha conducido a la separación de la gestión y de la administración del grupo empresarial, de modo que la gestión de las participadas se realiza en el Grupo Empresarial, subdividido en Inmobiliario e Industrial, y su administración se ha asignado al área de Intervención General de El Monte.

En concordancia con la nueva orientación se han establecido límites a la inversión global y en el sector inmobiliario. En el primer caso se sitúan en el 60 por ciento de los recursos propios consolidados y en el segundo un límite individual del 10 por ciento o global sectorial del 50 por ciento sobre los recursos propios computables. El seguimiento de su cumplimiento pone de manifiesto la existencia de importes no dispuestos en ambos casos.

Además del establecimiento de estos límites, acordes con la circular 5/1993 del Banco de España y con sus indicaciones posteriores, se han incorporado otros motivos de denegación automática de propuestas, relacionados con el comportamiento del proponente de la inversión (HR1, AM1). Estos criterios de exclusión han dado lugar al rechazo automático de 36 proyectos durante 2006 (HR2). Son éstos:

- Inversiones cuya única finalidad sea de naturaleza especulativa, tal como ello viene definido en el Código de Conducta.
- Inversiones no respetuosas con el medio ambiente o la preservación de los recursos naturales.
- Inversiones en sociedades que no cumplan la legalidad en materia de blanqueo de capitales o sobre las que existan sospechas fundadas de incumplimiento.

Al final de ejercicio la inversión bruta en esta cartera se cifraba en 561,2 millones de euros, con una ligera variación al alza respecto al año anterior (EC9), a la vez que ha progresado la reducción del número de empresas participadas, desde las 220 con las que se contaba a finales de 2004.

COMPOSICIÓN DEL GRUPO EMPRESARIAL E INVERSIÓN (MILLONES DE EUROS)

	2006				2005	
	Nº de empresas	Directas[1]	Indirectas[1]	Inversión[2]	Nº de empresas	Inversión[2]
El Monte (sólo directas y asociadas)	68	65	3	82,9	65	68,8
Grupo Empresarial El Monte	126	51	76	478,3	134	478,3
Total Grupo	**194**	**116**	**79**	**561,2**	**199**	**547,1**

1 Directas o indirectas para El Monte

2 Inversión efectiva sin tener en cuenta otras valoraciones

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN POR SECTORES ECONÓMICOS I (MILLONES DE EUROS)

	Alimentación	Industrial	Infraestructura	TME*	Ocio y Cultura	Servicios
El Monte (sólo directas y asociadas)	-	3,5	-	-	9,4	1
Grupo Empresarial El Monte	61,6	53,5	20	3,6	56,3	30,8
Al Andalus Inmobiliario	-	-	-	-	-	-
Total Grupo	**61,6**	**57**	**20**	**3,6**	**65,7**	**31,8**
Total Grupo 2005	**60,9**	**68,7**	**19,7**	**3,7**	**55,1**	**63,3**

DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN POR SECTORES ECONÓMICOS II (MILLONES DE EUROS)

	Inmobiliario	Financiero	Navieras	Institucional	I+D	Instrumental
El Monte (sólo directas y asociadas	-	12,7	54,7	1,3		0,2
Grupo Empresarial El Monte	54,1	60,3	-		5,5	-
Al Andalus Inmobiliario	70,8	-	-		-	-
Total Grupo	**124,9**	**73**	**54,7**	**1,3**	**5,5**	**0,2**
Total Grupo 2005	**150,3**	**69,2**	**40,9**	**10,9**	**-**	**0,2**

*Telco Media & Entertainment (Telecomunicaciones)

PARTICIPACIONES CON EFECTOS SOCIALES RELEVANTES POR SU ACTIVIDAD O LOCALIZACIÓN

Empresas participadas	Actividad
Sector Agroalimentario	
Consorcio de Jabugo	Crianza, matanza y despiece de cerdo ibérico
Aceitunas de Mesa	Elaboración y comercialización de aceitunas de mesa
Hudisa Desarrollo Industrial	Producción y comercialización hortofrutícola
Onubafruit	Producción y comercialización hortofrutícola
J. García Carrión	Producción y comercialización de zumos y vinos
SOS Cuétara	Elaboración, transformación y comercialización de alimentos
Fresas Nuevos Materiales	Producción y comercialización de fresas
MFAO	Mercado de Futuros del Aceite de Oliva
Sector Energías renovables	
GEHC Energías renovables	Energías renovables
Grupo Isolux Corsan	Energías renovables
Sector Tecnología aplicada	
Agua y gestión de Servicios Ambientales	Abastecimiento y saneamiento
Fundación Fragaria	Cultivo hidropónico de fresas
Newbiothecnic	Investigación Biotecnológica
Sadiel	Tecnologías de la Información. Ingeniería
Tubespa	Fabricación de tubos de plástico (Cuenca minera de Huelva)
Geotexan	Fabricación de tejido geotextil (Cuenca minera de Huelva)
Rabanales 21	Parque Científico Tecnológico de Córdoba
Axión	Red de Banda Ancha de Andalucía
AT4 Wireless (anteriormente Cetecom)	Centro de Tecnología de Comunicaciones
Corporación Tecnológica de Andalucía	Desarrollo de I+D+i
Sector Formación e inserción social	
Escuela Superior de Hostelería de Sevilla	Formación de profesionales de hostelería
Vitalia Sur (Vitalia Rinconada + Vitalia Mairena)	Asistencia e inserción social de la 3ª Edad enfermos o minusválidos
Sector Financiación de proyectos empresariales	
Avalis	Sociedad de Garantía Recíproca
Suraval	Sociedad de Garantía Recíproca de Andalucía
CR Aeropuerto	Aeropuerto de Ciudad Real
Sector Asesoramiento e Información	
Besana Portal Agrario	Portal informático que ofrece información de interés sobre agricultura y pesca
Sadai	Sociedad Andaluza de Asesoramiento e Información
Sector Actividad financiera	
Helena Activos Líquidos	Envío de dinero en efectivo a través de cajeros
Andalucía 21	Fondo de Capital de Riesgo
Andalucía Capital Desarrollo	Fondo de Capital de Riesgo
AC Capital Premier	Fondo de Capital de Riesgo

Participaciones reseñables

Los informes anuales del Grupo Empresarial El Monte ofrecen información detallada sobre las características, actividades y resultados de las empresas participadas, si bien las actividades que vienen realizando algunas de las expuestas en la tabla merecen una descripción más amplia en esta Memoria.

Vitalia Sur ha abierto el primer centro socio-sanitario de La Rinconada (Sevilla), que ofrece 201 plazas de alto nivel asistencial para personas de la tercera edad (181 residentes y 20 usuarios diurnos). Para este centro se ha formalizado un convenio con la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social que subsidia 30 plazas residenciales destinadas a personas que carecen de recursos.

La empresa **J. García Carrión** ha inaugurado una nueva planta de fabricación de zumos en Villanueva de los Castillejos (comarca del Andévalo, Huelva). Su inversión de 90 millones de euros contribuye significativamente a la transformación de la base económica de la comarca. La capacidad de transformación es de 350.000 toneladas/año, lo que permite el establecimiento de contratos a largo plazo con los agricultores y establecer un proceso integral de producción y transformación. En Huelva la superficie dedicada al cultivo de naranjos y mandarinos, se cifraba en casi 15.400 Has. en 2005. Esta empresa ha ampliado también sus instalaciones productivas en Almería, donde los cultivos relacionados ocupan más de 10.500 Has.

La **Fundación Fragaria** ha iniciado la segunda etapa en la investigación e innovación de técnicas de cultivo hidropónico de fresas, iniciado por la participada Fragaria S.A. Su transformación en Fundación ha permitido contar con el apoyo de diversas instituciones públicas y privadas a la continuidad de la investigación en una técnica de cultivo que puede salvar los factores limitantes que afectan al cultivo tradicional, entre ellos la disponibilidad de mano de obra y condiciones de trabajo, el consumo de agua o la utilización de plaguicidas.

Newbiotechnic actúa también en el campo de la investigación aplicada, dedicándose al desarrollo de herramientas microbiológicas y moleculares con aplicación práctica en los sectores agrícola, agroalimentario e industrial. Se articula en tres áreas de negocio: Biocontrol (biopesticidas y fertilizantes de origen natural), Tecnología de genes (mejora de cultivos y procesos industriales), y Servicios de diagnóstico molecular. Esta empresa es propietaria de más de 20 patentes y forma parte de una red de investigación formada por 46 grupos en diversos países del mundo. Es también promotora de una incubadora de empresas de base tecnológica denominada "Centro Empresarial de Biotecnología" (*www.newbiotechnic.com*).

El Grupo Empresarial se ha incorporado a la **"Corporación Tecnológica de Andalucía"**, fundación privada promovida por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa cuya misión es favorecer la colaboración entre el entorno científico y el productivo mediante la financiación de proyectos, intercambio de conocimientos e identificación de oportunidades empresariales. Cuenta con 52 empresas en calidad de socios numerarios y 32 en calidad de colaboradoras o asociadas (*www.corporaciontecnologica.com*).

La Sociedad Andaluza de Asesoramiento e Información (SADAI) es una firma de Consultoría Integral. Fue fundada por El Monte en 1997, con la finalidad de apoyar al tejido empresarial andaluz a través del asesoramiento económico-financiero y tributario, centrándose en una primera etapa en las pymes del entorno de la Caja para incorporar posteriormente las áreas de corporaciones públicas y de fortalecimiento bancario internacional, ya reseñado. Entre sus proyectos actuales se encuentran innov@rural, una iniciativa comunitaria para favorecer la adaptación tecnológica del tejido empresarial y sus trabajadores, incidiendo sobre los colectivos de mayor riesgo de exclusión digital; el proyecto encargado por Fundosa (ONCE) para el apoyo al autoempleo a personas discapacitadas (*www.sadai.com*).

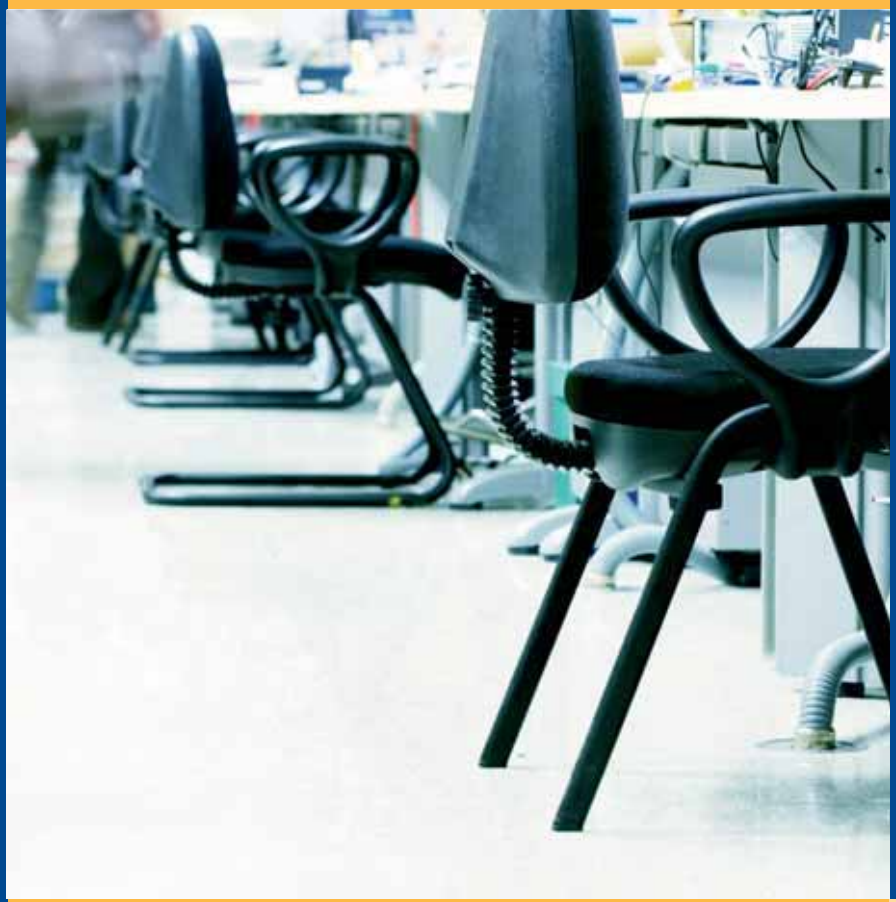
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA DE OPERACIONES FINANCIERAS Y FORTALECIMIENTO BANCARIO*

Institución cliente	Período	País	Objeto	Destinatarios
Banco Centroamericano de Integración Económica	2004-2005		Actividades de cooperación en las áreas de: Microcréditos, Apoyo a la pyme, Fortalecimiento institucional y Remesas de emigrantes	
Banco Mundial	2005	Nicaragua	Mejora del acceso de las pymes a los mercados financieros	Asociación de bancos
Banco Mundial- Banco Interamericano de Desarrollo	2005	Nicaragua	Análisis y fortalecimiento de la supervisión bancaria	Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras (SIBOIF)
Banco Nacional de Desarrollo Económico	2000	Honduras	Evaluación del impacto del huracán Mitch en las carteras comerciales de las entidades financieras. Elaboración de propuestas referentes a la normativa bancaria existente	Autoridades monetarias y de control financiero de la República
Casa Presidencial, Despacho de la Primera Dama	2003-2004	Honduras	Diagnóstico para la creación de una entidad cooperativa, especializada en la concesión de microcréditos para mujeres campesinas	Presidencia de la República
FEDECREDITO	2003-2005	El Salvador	Análisis y optimización de la operativa de las entidades asociadas a Fedecrédito	Fedecrédito, compuesto por 48 Cajas Solidarias y 2 Bancos de los Trabajadores
Fondo Monetario Internacional	2003	República Dominicana	Arqueo e informe sobre prácticas contables	Bco. Progreso, Bco. Sta. Cruz, Bco. Mercantil, Bco. Popular, Vimenca BDI
Fondo Monetario Internacional - Banco Interamericano de Desarrollo	2000-2003	-	Estudio sobre las remesas de emigrantes latinoamericanos no residentes en España.	
Banco Nacional de Egipto	2006	Egipto	Asesoramiento para la creación de una Sociedad Hipotecaria	

* Actividades realizadas por la empresa participada SADAI, Sociedad Andaluza de Asesoramiento e Información

ANEXOS

> Glosario 128
> Metodología 130
> Niveles de aplicación GRI 131



ANEXOS.
GLOSARIO Y METODOLOGÍA

GLOSARIO

ASEPAM
Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, constituida en noviembre de 2004. Tras una modificación en la estructura organizativa del Pacto Mundial en España, esta asociación se convierte en la primera plataforma Nacional de esta naturaleza.

CECA
Confederación Española de Cajas de Ahorros, constituida en 1928 por iniciativa de la Federación de Cajas de Ahorros Vasco-Navarra con el objetivo de aunar los esfuerzos de sus integrantes y actuar como organismo de representación. Actualmente integrada por 46 Cajas de Ahorros Españolas, es considerada como entidad de crédito sin ninguna limitación específica. CECA presta apoyo a las Cajas de Ahorros como asociación, y como suministrador de servicios especializados.

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

Gases de efecto invernadero
Compuestos gaseosos de origen natural o antropogénico que al estar presentes en la atmósfera producen un recalentamiento de la Tierra. Entre ellos se encuentran el dióxido de carbono (CO2), metano (CH4), óxido nitroso (N2O) y clorofluocarbonos (CFC).

Global Reporting Initiative (GRI)
Organización constituida en 1997 como una iniciativa conjunta de la organización no gubernamental estadounidense CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el objetivo fundamental de establecer un marco, aplicado globalmente, para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En esta dirección, ha elaborado una serie de directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que informen sobre la dimensión económica, social y medioambiental de su actividad. GRI es colaborador oficial de la Iniciativa Global Compact (Pacto Mundial).

Grupos de interés (*Stakeholders*)
Individuos o colectivos que tienen expectativas sobre el comportamiento de una organización. En español, habitualmente, se traduce como "partes interesadas".

Indicadores GRI adicionales
Aquéllos identificados en la Guía GRI que representan prácticas emergentes o que tratan aspectos que pueden ser materiales para determinadas organizaciones pero que generalmente no lo son para la mayoría de ellas.

Indicadores GRI Centrales
Aquéllos que tienen más relevancia para la mayoría de las organizaciones informantes y partes interesadas, y se los considera materiales a menos que, sobre la base de los Principios de elaboración de memorias GRI, se estime lo contrario.

Margen de Explotación
Magnitud de la cuenta de resultados analítica de los bancos y cajas de ahorros que se obtiene como resultado de restar al margen ordinario los gastos de explotación (gastos generales, de personal, tributos y amortizaciones).

Margen de Intermediación
Diferencia entre la tasa de interés de colocación y la tasa de interés de captación. Este margen permite a las entidades financieras cubrir sus costos administrativos dejando -cuando es posible-, una ganancia sobre el capital invertido. Depende principalmente del porcentaje de encaje, y la estructura y riesgo de las colocaciones.

Margen Ordinario
Magnitud de la cuenta de resultados analítica de bancos y cajas de ahorros que resulta de añadir al margen de intermediación el importe neto de otros productos ordinarios, originado principalmente por las comisiones por prestación de servicios financieros y la asunción de riesgos de firma, así como los resultados de intermediación financiera y de diferencias de cambio.

Pacto Mundial-Global Compact

Iniciativa creada por Kofi Annan, cuando ocupaba el puesto de Secretario General de las Naciones Unidas y continuada por su sucesor. El Pacto Mundial es un instrumento de libre adscripción por parte de las empresas y organizaciones, que descansa en su compromiso de implantación de diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, en su estrategia y en sus operaciones.

Patrimonio Neto

Recursos propios reales de la empresa o neto patrimonial. Diferencia entre los activos reales y el pasivo exigible. También se denomina a esta masa patrimonial pasivo no exigible.

Préstamo Pignoraticio

Préstamo cuyo pago es garantizado con un bien mueble entregado en prenda. Al igual que el préstamo hipotecario, tiene preferencia de cobro en caso de quiebra o insolvencia del deudor.

Producto Financiero

Mecanismo o instrumento financiero por los cuales se aporta dinero para una empresa con el objetivo de obtener beneficios. En relación a las entidades financieras, podemos distinguir dos tipos: de activo, mediante los cuales las entidades financieras prestan sus recursos a los agentes deficitarios de financiación a cambio de un interés, y productos de pasivos; que permiten que con su adquisición los agentes excedentarios en capital se lo cedan temporalmente al intermediario financiero a cambio de una determinada remuneración.

Responsabilidad Social Corporativa

La Unión Europea define la Responsabilidad Social de las empresas o Responsabilidad Social Corporativa como "la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores".

Por su parte, El Foro de Expertos en RSE (Ministerio de Trabajos y Asuntos Sociales) ha propuesto una definición de RSE que amplía la anterior: "La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones".

SA8000 (Social Accountability 8000)

Social Accountability 8000 es una norma voluntaria de Responsabilidad Social de las empresas lanzada en 1997 por el Council on Economic Priorities Accreditation Agency (CEPAA), actual Social Accountability International (SAI). Esta norma es uniforme y auditable mediante un sistema de verificación por terceras partes. La norma SA8000 creada por un Panel de Expertos compuesto por individuos de organizaciones que representan todo el espectro de partes interesadas (empresas privadas, organizaciones no gubernamentales y sindicatos etc.) está sujeta a revisiones periódicas y su evolución va a permitir recoger las mejoras especificadas por partes interesadas, así como identificar los cambios que sean necesarios según varíen las condiciones para su aplicación.

Valor Añadido

Estado económico-financiero, histórico, de circulación real, que muestra el valor económico generado por una unidad productiva y simultáneamente, describe cómo se distribuye entre aquéllos que han contribuido a su creación.

Valor Razonable

Importe de un instrumento financiero, a fecha determinada, por el que podría ser comprado o vendido entre dos partes, debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua.

METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL CÁLCULO DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y EMISIONES DE CO_2

El cálculo de las emisiones de CO_2 se basa en la metodología y principios el "Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard" y en las herramientas de cálculo correspondientes a "actividades de oficina" y "emisiones procedentes de combustión móvil (transporte)" (WBCSD, WRI).

Cálculo de las emisiones indirectas de CO_2

1. Consumo de electricidad

El factor de emisión utilizado es el correspondiente a España: 421 gr CO_2/ kWh
(0.928305 lbs/ kWh).

2. Traslados al centro de trabajo

Para el cálculo de las emisiones de CO_2 producidas por el desplazamiento de los empleados al centro de trabajo se ha tomado una muestra representativa de empleados cuyo comportamiento se ha extrapolado a la totalidad de la plantilla. Se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Personal que reside en un municipio diferente a su lugar de trabajo habitual.
- Personal que trabaja en su municipio de residencia y en Servicios Centrales.
- Personal en rotación.
- Combustible: El 58 por ciento de los vehículos de la muestra es diesel y el 42 por ciento restante es gasolina, siendo los factores de emisión 2.68 kg de CO_2/litro y 2.34 kg de CO_2/litro, respectivamente.
- Tamaño de vehículo: 74 por ciento mediano; 9 por ciento grande y 17 por ciento pequeño.
- Se consideran cinco días de trabajo a la semana y dos traslados (ida/vuelta) al día (excepto personal de rotación).
- Distancia al trabajo y porcentaje de personas por vehículo promedio.

3. Viajes de negocio

Los factores de emisión utilizados son los siguientes:
Avión: Distancia media: 0.13 kg de CO_2 por pasajero/kilómetro.
Tren AVE.: 0.03 kg de CO_2 por pasajero/kilómetro (según Memoria de Sostenibilidad de RENFE 2001).
Otros trenes: 0.10 kg CO_2 por pasajero/kilómetro.

Nota sobre consumos de agua y de energía

Agua: En 2006 se dispone de datos de consumo real del 59% de las oficinas, extrapolándose las restantes. No es posible la comparación con 2005, dado que la comprobación de los datos de ese año ha puesto de manifiesto que habían sido infraestimados.

Energía: Los datos incorporan el suministro en Alta y Baja Tensión del 90% de las oficinas. Se ha extrapolado el consumo en el 10% restante. Se ha efectuado un nuevo cálculo del consumo en 2005, donde por error no se incluyó el consumo en Alta Tensión.

NIVELES DE APLICACIÓN DE GRI- G3

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

*Versión definitiva del suplemento sectorial

INDICADORES GRI

> Índice Analítico 134
> Causas de no aplicación, no disponibilidad o no significación 140
> Correspondencia entre los Principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI 141

V

ÍNDICE ANALÍTICO DE INDICADORES GRI-G3

ÍNDICE ANALÍTICO DE INDICADORES GRI-G3
(En cursiva se identifican los indicadores adicionales)

INDICADORES DE ESTRATEGIA Y PERFIL	
1. Estrategia y análisis	**Páginas**
1.1 Declaración del máximo responsable de la organización.	4,5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	31
2. Perfil de la organización	
2.1 Nombre de la organización.	14
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	69
2.3 Estructura operativa de la organización.	14,23
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	14
2.5. Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas.	76
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14
2.7 Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes).	68,69
2.8 Dimensiones de la organización informante.	10,11
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria (tamaño, estructura y propiedad de la organización).	n.a.
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	n.a.
3. Parámetros de la Memoria	
Perfil de la Memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	8
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	8
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	8
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	9
Alcance y cobertura de la Memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	8
3.6 Cobertura de la memoria (países, filiales, instalaciones arrendadas, etc.).	8
3.7 Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	8
3.8 Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc., que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y entre organizaciones.	8
3.9 Técnicas de medición para la elaboración de los indicadores. Motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores de GRI, o discrepancias con los mismos.	8,9
3.10 Descripción del efecto de la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores.	8,68
3.11 Cambios significativos respecto a periodos anteriores sobre el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	8
Índice de contenido GRI	
3.12 Tabla con la localización de los contenidos básicos en la memoria.	134
Verificación	
3.13 Política y prácticas sobre la verificación externa de la memoria. Relación entre la organización informante y el verificador.	9
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
Gobierno	
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	16
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno	

ocupa también un cargo ejecutivo y su función dentro de la dirección de la organización.	18
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	18
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	18
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	n.a.
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	16,26
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	16,17
4.8 Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social de la organización.	14
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social de la organización. Cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	34
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	20
Compromisos con iniciativas externas	
4.11 Aplicación del principio o enfoque de precaución.	n.a.
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	37
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece la organización y grado de implicación.	38
Participación de los grupos de interés	
4.14 Relación de grupos de interés de la organización.	35
4.15 Procedimiento para la identificación y selección de los grupos de interés de la organización.	35
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés y frecuencia de participación.	36
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	8,36
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	
Enfoque de gestión económico-financiera	112,113,118,122
Desempeño económico	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, ingresos y costes de explotación, retribución a empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos.	112-113, 118-121
EC2 Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades de las actividades de la organización debido al cambio climático.	109
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	121
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	n.a.
Presencia en el mercado	
EC5 *Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.*	*121*
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	113
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad localen lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	94

Impactos económicos indirectos	Páginas
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	42
EC9 *Descripción de los impactos económicos indirectos significativos.*	*42, 122*
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	
Enfoque de gestión ambiental	106
Materiales	
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.	106
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	108
Energía	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	106
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	106
EN5 *Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.*	n.d.
EN6 *Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.*	n.a.
EN7 *Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.*	*108*
Agua	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	106
EN9 *Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.*	n.a.
EN10 *Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.*	n.a.
Biodiversidad	
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	109
EN12 Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	109
EN13 *Hábitats protegidos o restaurados.*	*109*
EN14 Estrategias implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	109
EN15 Número de especies en peligro de extinción (incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales) cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización	n.a.
Emisiones, vertidos y residuos	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	107
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	107
EN18 *Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.*	n.a.
EN19 Emisiones de sustancias reductoras de la capa de ozono, en peso.	107
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	n.a.
EN21 Vertido de aguas residuales, según naturaleza y destino.	n.a.
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y gestión de tratamiento.	108
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	n.a.
EN24 *Peso de residuos peligrosos transportados o tratados (Convenio de Basilea).*	n.a.
EN25 *Recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.*	n.a.
Productos y servicios	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción del impacto.	108
EN27 *Porcentaje de productos vendidos y sus embalajes recuperados al final de su vida útil.*	n.a.

Cumplimiento normativo	Páginas
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	n.a.
Transporte	
EN29 *Impactos ambientales del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados, así como del transporte de personal.*	n.a.
General	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	n.s.
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	
Enfoque de gestión de las prácticas laborales	90
Empleo	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	90
LA2 Número total de empleados y rotación media, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	91
LA3 *Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.*	*96*
Relaciones empresa/trabajadores	
LA4 Porcentaje de empleados incluidos en convenio colectivo.	96
LA5 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.	96
Salud y seguridad en el trabajo	
LA6 *Porcentaje de empleados representados en comités de seguridad y salud.*	*100*
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	100
LA8 Programas de educación, formación y prevención de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	99
LA9 *Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.*	*100*
Formación y educación	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	95
LA11 *Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y desarrollo de las carreras profesionales de los empleados.*	*94*
LA12 *Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.*	n.d.
Diversidad e igualdad de oportunidades	
LA13 Composición de los Órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	92,94
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	96
Enfoque de gestión de los derechos humanos	101,102,113, 114,122
Prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1 Porcentaje y número total de inversiones que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis.	113,122
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	114,122
HR3 *Horas de formación y porcentaje de empleados formados en materia de derechos humanos.*	n.a.
No discriminación	
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	102
Libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	101

Explotación infantil	
HR6 Actividades con riesgo de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	n.a.
Trabajos forzosos	**Páginas**
HR7 Operaciones con riesgo de trabajo forzoso o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	n.a.
Prácticas de seguridad	
HR8 *Porcentaje del personal de seguridad formado en materia de derechos humanos.*	*n.a.*
Derechos de los indígenas	
HR9 *Número de incidentes relacionados con la violación de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.*	*n.a.*
Enfoque de gestión de las relaciones con la sociedad	25,26,27
Comunidad	
SO1 Gestión de los impactos sobre las comunidades afectadas por la actividad.	n.a.
Corrupción	
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	27
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	27
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	25
Política Pública	
SO5 Posición en las políticas públicas y actividades de lobbying.	n.a.
SO6 *Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.*	*26*
Comportamiento de competencia desleal	
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	*25*
Cumplimiento normativo	
SO8 Valor monetario de sanciones, multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	n.a.
Enfoque de gestión de la responsabilidad del producto	68,80,82
Salud y seguridad del cliente	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios, en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad del cliente, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación.	99
PR2 *Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud.*	n.a.
Etiquetado de productos y servicios	
PR3 Información sobre los productos y servicios requeridos según normativa.	68
PR4 *Número total de incumplimientos de la norma y códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.*	68
PR5 *Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.*	*79,80*
Comunicaciones de marketing	
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	68
PR7 *Número de incidentes por incumplimiento de las normativas sobre marketing y publicidad.*	*68*
Privacidad del cliente	
PR8 *Número de reclamaciones con respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.*	*84*
Cumplimiento normativo	
PR9 Coste de las multas por incumplimiento de la normativa relacionada con el suministro y uso de productos y servicios de la organización.	n.a.

n.a.: no aplica. **n.d.: no disponible.** **n.s.: no significativo.**

SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS GRI

RESULTADOS SOCIALES	
Gestión de la RSC	**Páginas**
CSR 1 Política de RSC.	31
CSR 2 Organización de la RSC.	34
CSR 3 Auditorías de RSC.	34,118
CSR 4 Gestión de asuntos sensibles.	25
CSR 5 Incumplimiento (normativas, reglamentos...).	25
CSR 6 Diálogo con stakeholders.	35
Desempeño social interno	
INT 1 Política de RSC en el seno de la de RR.HH.	96
INT 2 Rotación de empleados y creación de empleo.	91
INT 3 Satisfacción de empleados.	98
INT 4 Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	22
INT 5 Remuneración variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.	n.a.
INT 6 Ratio salarial hombres/ mujeres.	96
INT 7 Perfil de empleados.	92
Desempeño hacia la sociedad	
SOC 1 Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo.	42,121
SOC 2 Valor Económico Añadido (EVA).	119
Proveedores	
SUP 1 Seguimiento de los principales proveedores.	113
SUP 2 Satisfacción de proveedores.	114
Banca minorista	
RB 1 Aspectos sociales de la política de Banca Minorista.	75,77
RB 2 Perfil de la política de financiación.	70
RB 3 Financiación con elevado beneficio social.	70
Banca de Inversión	
IB 1 Aspectos sociales y ambientales de la política de Banca de Inversiones.	75
IB 2 Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.	69
IB 3 Transacciones con elevado contenido socio ambiental.	73
Gestión de Activos	
AM 1 Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	70,122
AM 2 Activos gestionados con elevado beneficio social.	70
AM 3 Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	75
Seguros	
INS 1 Aspectos sociales de la política de gestión de seguros.	74
INS 2 Perfil de los clientes.	74
INS 3 Reclamaciones de clientes.	74
INS 4 Seguros con elevado beneficio social.	74

n.a.: no aplica. n.d.: no disponible. n.s.: no significativo.

CAUSAS DE NO APLICACIÓN, NO DISPONIBILIDAD O NO SIGNIFICACIÓN

2.9. No se han producido cambios en la ubicación de las operaciones, salvo los derivados de la apertura de nuevas oficinas comerciales.

2.10. No se ha recibido ningún premio durante el ejercicio 2006.

4.5. No existe retribución variable ni para el Presidente Ejecutivo ni para los dos Directores Generales.

4.11. No se realizan actividades que pudieran ser susceptibles de la aplicación del principio de precaución establecido en los Principios de Río.

EC4 El Monte no recibe ayudas, subvenciones o subsidios públicos relacionados con su actividad.

EN5 No se ha cuantificado con precisión suficiente el ahorro energético obtenido con la automatización y control de los sistemas de climatización.

EN6 Debido a la naturaleza de las actividades de El Monte.

EN9 Solamente se utiliza agua de la red de abastecimiento urbano.

EN10 No se reutiliza o recicla agua, debido a que solamente es utilizada para usos sanitarios y en algunos edificios para enfriamiento del sistema de climatización.

EN15 Las actividades se realizan exclusivamente en zonas urbanas.

EN18 No se producen emisiones directas de gases de efecto invernadero. Se contribuye a la reducción de emisiones indirectas mediante la contención del consumo de energía eléctrica.

EN20 No se generan emisiones de NOx o SOx. La cabaña ganadera de la finca La Contienda, genera unas emisiones de NH3 estimadas en unos 28.400 kg/año (Registro EPER).

EN21 Solo se generan aguas residuales urbanas, conducidas en todos los casos a la red de saneamiento público.

EN23 No existe posibilidad de derrames accidentales significativos de agua u otros líquidos

EN24 Los escasos residuos peligrosos que se generan son tratados en territorio nacional

EN25 No se producen vertidos directos a recursos hídricos

EN27. El Monte no produce o vende productos físicos

EN28 No se ha producido ninguna sanción o multa por incumplimiento de la normativa ambiental.

EN29 El transporte de materiales es escasamente significativo a efectos ambientales (transporte de documentación). Los trabajadores utilizan medios propios en los desplazamientos y su efecto está valorado en EN16 y EN17.

EN30 No son significativas y en consecuencia no son objeto de diferenciación contable.

LA12 Solamente se ha realizado una experiencia piloto de evaluación del desempeño. Está previsto extenderla a partir de 2007

HR3 No se produce formación específica en materia de Derechos Humanos, salvo la incluida en los módulos de Responsabilidad Social

HR6 y HR7 Las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo respecto al trabajo infantil, forzado o no consentido están recogidas en la normativa laboral de España, donde El Monte realiza la totalidad de sus actividades.

HR8 El personal de seguridad pertenece a una empresa externa debidamente autorizada para la prestación de este tipo de servicios.

HR9 No se han producido incidentes de este tipo, dada la naturaleza y localización de las actividades de El Monte, donde no existen comunidades asimilables a comunidades indígenas.

SO1 No se realizan actividades relevantes a efectos de este indicador

SO5 El Monte no realiza ningún tipo de práctica de lobbying

SO8 No se han producido sanciones monetarias o no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones

PR2 El Monte no produce o vende productos físicos

PR9 No se ha producido ningún tipo de sanción o multa relacionada con la prestación de servicios bancarios o de intermediación financiera o de seguros

INT5 No existe remuneración variable vinculada a la sostenibilidad de las operaciones.

CORRESPONDENCIA ENTRE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES GRI

Derechos Humanos	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1,HR9
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1,HR2,HR8
Derechos Laborales	
3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2,LA13,LA14
Medio Ambiente	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.	4,11
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN13, EN14, EN18, EN21, EN22, EN26, EN27, EN30
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medioambiente	EN2, EN5, EN6, EN7, EN10, EN18, EN26, EN27
Anticorrupción	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno..	SO2, SO3, SO4

INFORMES

> Informe de la Comisión de Control 144
> Informe del Comité Intercentros de El Monte 147
> Informe de la Unidad de Calidad 153
> Informe del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones 159

V

ANEXOS A LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, EN CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL SOBRE CUMPLIMIENTO DE CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL EJERCICIO 2006

Introducción y valoración

La Comisión de Control, en virtud de las atribuciones que el Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja, aprobado el 24 de mayo de 2.003 por la Asamblea General, le confiere en su capitulo IX.3, emite el presente informe sobre la valoración que realiza del cumplimiento de los preceptos establecidos en el mismo durante el ejercicio 2006.

Interesa señalar que el Código de Conducta está concebido como un instrumento de autogobierno de la Caja, que complementa lo establecido en materia de buen Gobierno Corporativo, por los Estatutos Sociales y Reglamentos de las comisiones delegadas del Consejo de Administración. Además, el Código establece las líneas generales de actuación en materia de Responsabilidad Social Corporativa, convirtiéndose en la hoja de ruta de la Caja a partir de la cual se aprobó en 2004, una línea específica de RSC en el Plan Estratégico 2005-2007.

Dentro de la Entidad, Secretaria General, en virtud del capítulo IX.3, es la responsable de diseñar y coordinar los planes de actuación para la aplicación del Código, y tiene la obligación de informar a la Comisión de Control en esta materia, lo cual hace a lo largo del año en diferentes momentos, y de manera puntual, incorporando los avances realizados en el informe semestral que ésta realiza sobre la gestión de la Entidad y que se remite, tras su aprobación, a la Asamblea General, a la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía y al Banco de España.

En base a las actuaciones llevadas a cabo por la Caja y los informes redactados por Secretaría General sobre las que nos detendremos a continuación, esta Comisión de Control valora como POSITIVA la aplicación del Código de Conducta en el ejercicio 2006, no obstante, se requiere al Consejo de Administración para que adopte las medidas necesarias que se detallan en el epígrafe 3º de este informe, encaminadas al cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por esta Comisión de Control en los pasados ejercicios.

Hitos ejercicio 2006

Entre los principales hitos del pasado ejercicio 2006, cabe señalar:

En primer lugar, hay que destacar, por su importancia, la implantación de un sistema de gestión de Responsabilidad Social Corporativa en el ámbito laboral tanto de la propia Caja como de sus proveedores. Este sistema está basado en la Norma Internacional SA 8000 y ha sido certificado, con fecha 6 de julio, por la empresa de auditoría SGS Ibérica SA. Esta actuación de la Caja, tiene cuatro consecuencias fundamentales, que son valoradas muy positivamente por esta Comisión de Control:

- Da cumplimiento a la norma IX.4 del Código de Conducta (Sistemas de control).
- Implanta un sistema de valoración del comportamiento social de los proveedores de la Caja según mandato del Código de Conducta (norma V.2) y del Reglamento de Proveedores (Art.6).
- El Monte se ha convertido en la primera entidad financiera española en certificar su compromiso con la RSC. En muchos casos, la RSC se considera un instrumento de publicidad y potenciación de imagen que utilizan las empresas, si bien El Monte es de las pocas empresas que permiten contrastar esta realidad.
- A raíz de la implantación de esta Norma, se potencian las funciones de la Comisión de RSC (que reporta a la dirección general y a la presidencia a través del Secretario General, su presidente) y se establecen nuevos circuitos de comunicación entre los empleados y la dirección mediante la figura del Coordinador de RSC.

En segundo lugar, hay que destacar el compromiso de la Entidad en la redacción de la segunda "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa" correspondiente al ejercicio 2005. Ésta se adapta por segundo año consecutivo a los criterios del GRI (Global Reporting Initiative- Organismo internacional que ha establecido la Guía de reporte mejor valorada y de mayor seguimiento por las empresas de todo el mundo) y ha sido verificada (tanto en relación con los indicadores utilizados como por la veracidad de los datos publicados) por entidad certificadora independiente, cumpliendo el mandato establecido en el Código. Así mismo, esta Memoria ha vuelto a obtener la calificación "in accordance" del propio GRI.

En materia de control de los deberes de los miembros de los Órganos de Gobierno (deberes de lealtad, diligencia y control de conflicto de intereses), se sigue progresando en los sistemas de control establecidos, gestionando la posibles incidencias, y reportando a esta Comisión de Control mediante un Informe Anual que emite Secretaría General.

Por otro lado, y con objeto de progresar en un mejor funcionamiento de esta Comisión, se ha revisado el Manual de Funciones de la Comisión de Control, editado en el ejercicio 2005, así como la aplicación informática desarrollada a los efectos, la cual se ha convertido en una útil herramienta de Gobierno Corporativo, toda vez que permite el control y cumplimiento de las múltiples obligaciones derivadas del Código de Conducta y de la normativa legal vigente.

Por último, hay que destacar el esfuerzo realizado por Secretaría General, en colaboración con los Departamento de Formación y Comunicación, en cuanto a la difusión del Código de Conducta y Responsabilidad Social. En este sentido, se han ejecutado las siguientes actuaciones:

- Cursos de formación presencial a directores y subdirectores (con un total de 115 participantes)
- Módulo de RSC y Gobierno Corporativo en las oposiciones internas (con 154 participantes)
- Jornada sobre Gobierno Corporativo y Códigos de Conducta destinada al grupo de impositores el 13 de mayo en las instalaciones del Instituto El Monte.
- Presentación, elaborada por Secretaría General, del Código de Conducta a empleados de nueva incorporación
- Comunicaciones diversas en medios de comunicación interna (8y5, periódico Noticias El Monte, Gente Monte...)

Revisión recomendaciones

En cuanto a aquellos temas que se pusieron de manifiesto en el informe relativo a 2005, en relación a la necesidad de realizar un mayor impulso de los mismos cabe decir:

- Aprobación del **Código de Conducta en Empresas Participadas de la Entidad y Fundación El Monte.** Los cambios de organización y personal realizados en el departamento de Grupo Empresarial durante el ejercicio han provocado que los esfuerzos de los nuevos responsables se concentraran en otras actuaciones, no habiéndose podido dar respuesta a la recomendación de esta Comisión. En cuanto a la Fundación El Monte, el cumplimiento de este mandato es uno de los objetivos establecidos para el ejercicio 2007, una vez finalizado el proceso de reorganización interna tras el cambio del director.
- Aplicación de **Políticas Medioambientales** con carácter interno y en las valoraciones de riesgos con los clientes. Este punto implica dos actuaciones distintas de gran importancia, por cuanto la inclusión de las preocupaciones de carácter medioambiental en la toma de decisiones constituye uno de los pilares de la política de RSC de la Caja.

  - Política Medioambiental de carácter interno: Actualmente la Entidad cuenta con un conjunto de objetivos, establecidos a través de la Comisión de RSC, definidos para minimizar el impacto de la actividad sobre el medioambiente y que tienen un doble objetivo: reducir los consumos tanto de energía, agua, recursos (consumibles, papel...); y potenciar el reciclaje. La Caja, a través del Coordinador de RSC, está colaborando en un grupo de trabajo sobre Medio Ambiente liderado por CECA junto con otras 16 cajas. El resultado final de este trabajo servirá de base para definir una futura política medioambiental.
  - Inclusión de aspectos medioambientales en la valoración de riesgos de clientes: Se trata de un aspecto que se valora como crítico y en el que se han dado los primeros pasos. Así, el departamento de Modelos de riesgos de crédito tiene entre sus objetivos para 2007 la inclusión, en la aplicación del Rating, de una serie de cuestiones sobre

datos cualitativos de empresas encaminadas a conocer si están certificadas en gestión ambiental o si su actividad tiene un impacto significativo sobre el medio ambiente.

- Extensión de las **políticas de comunicación e información a los miembros de la Asamblea General.** También en el segundo semestre del ejercicio, el departamento de Comunicación ha sido objeto de reestructuración, con cambio de responsable, lo que ha retrasado las acciones solicitadas por la Comisión de Control. A pesar de ello, hay que destacar la creación de dos nuevos medios de información interna, dirigidos tanto a empleados como a miembros de Órganos de Gobierno, como son la revista trimestral Gente M y el periódico mensual Noticias El Monte. Además, también es destacable el flujo informativo de la página web, en la que se ha potenciado la información sobre gobierno corporativo bajo supervisión de Secretaría General.
- Puesta en marcha del **concurso de ideas entre los clientes y creación de líneas comerciales específicas para la población inmigrante.** En cuanto al primer aspecto, si bien no se ha ejecutado como tal, hay que mencionar la realización de una campaña de solicitud de sugerencias a clientes vía telefónica. En referencia a la línea comercial destinada a inmigrantes, hay que señalar que el Plan Inmigrantes, que vio la luz a finales de 2005, está arrojando unos resultados muy positivos, con un incremento de 4.198 nuevos clientes, que han formalizado 1.440 préstamos personales, 576 préstamos hipotecarios y han realizado 1.230 remesas a un total de 9 países.
- Puesta en marcha de **mecanismos que garanticen la correcta cobertura de las ausencias y vacaciones** de la red de oficinas. En cuanto a esta demanda de la Comisión de Control, informa el Departamento de RRHH que, de acuerdo con la normativa para la elaboración del cuadro de vacaciones, se han cubierto las vacaciones de la oficinas de menos de 4 empleados y se han mantenido reuniones con los gerentes de zona con el fin de analizar posibles excepciones a esta norma en función de las particularidades de cada oficina. Además, en caso de vacaciones referidas a días sueltos (navidades o puentes), se cubren las necesidades con el grupo de rotación.

Una vez analizadas las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio 2006, y sin modificar por ello la calificación antes reseñada, se requiere al Consejo de Administración para que incida en los aspectos antes relacionados del Código que necesitan o bien su puesta en aplicación o el adecuado impulso.

A estos efectos se destacan los siguientes aspectos:

- Desarrollo de la política medioambiental de la Caja
- Inclusión de aspectos medioambientales en la valoración de riesgos de clientes y en la toma de participaciones en empresas.
- Potenciación del diálogo con los diferentes grupos de interés, puesta en marcha del concuso de ideas entre los clientes y realización de un plan de información a los Consejeros Generale de la Caja
- Implantación de Códigos de Conducta en empresas del grupo y en la Fundación.

Finalmente, desde la Comisión de Control, y en aras de dar cumplimiento efectivo a la norma IX.3, sobre Sistema de Asesoria y Vigilancia del Código de Conducta, se reseña la necesidad de dotar de los medios técnicos y humanos a la Secretaría General de la entidad, para la ejecución de estas funciones, instando al Consejo de Administración en este sentido.

Sevilla, a ocho de marzo de 2007

VBº
El Presidente

COMISIÓN DE CONTROL - CAJA DE AHORROS EL MONTE -

El Secretario de
la Comisión

INFORME ANEXO A MEMORIA SOCIAL 2006
COMITÉ INTERCENTROS EL MONTE

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de El Monte establece, en su capítulo IX, la obligación de incorporar en la Memoria Social, entre otros, informe de la representación laboral. Tradicionalmente, este informe tiene como objetivo hacer una valoración sobre si la gestión de Recursos Humanos de El Monte se ha llevado a cabo conforme a los principios, exigencias y cultura corporativa definidos en este manual de conducta, así como emitir opinión sobre el grado de cumplimiento de algunos de los compromisos más relevantes en otras materias no laborales.

No obstante, el pasado mes de noviembre, la Asamblea General de El Monte aprobó el inicio del proceso de fusión con Caja de Ahorros San Fernando de Sevilla y Jerez, acontecimiento de vital importancia para el futuro de la Entidad y con una fuerte incidencia en todos los agentes sociales vinculados con ella, y fundamentalmente, en las plantillas de ambas cajas, por lo que resulta inexcusable que este informe haga también referencia a los aspectos laborales y sociales vinculados a esta decisión. Es por ello, por lo que el informe de la representación laboral de este ejercicio está estructurado de forma distinta y focalizado en el proceso de fusión en el que nos encontramos inmersos.

EL ACUERDO LABORAL DE FUSIÓN

Tal como indicábamos en nuestro informe del pasado año, en el Protocolo de Fusión con Caja San Fernando, aprobado en 2005 por el Consejo de Administración y la Asamblea General de la Entidad, se incorpora la obligación de alcanzar un Pacto Laboral de Fusión con la representación sindical. Es de destacar que este Pacto Laboral se establecía como condición suspensiva de la citada Fusión, con lo que ambas entidades asumen como requisito imprescindible para acometer una decisión de este calado, el consenso y aceptación previa de su plantilla.

En consecuencia, en lo que a negociación colectiva se refiere, el año 2006 ha estado presidido por los trabajos de recopilación, balance y comparación del marco completo de condiciones de trabajo de ambas entidades, en una primera fase, para culminar en la constitución de la Mesa Laboral de Fusión, en la que estaban representados todos los sindicatos con implantación en ambas cajas, con el objetivo de alcanzar un Acuerdo Laboral que garantice los derechos laborales de ambas plantillas y del personal que se incorpore una vez constituida la nueva caja, y que unifique y homologue estas condiciones.

Con fecha 25 de septiembre de 2006 se suscribió el citado Acuerdo Laboral de Fusión entre la dirección de ambas entidades y del 100% de la representación laboral presente en las mismas (CC.OO con el 70,62% de representación global, UGT con el 26,88% y CGT con el 2,5%) y sus efectos resultarán de aplicación, como norma general, a partir de la firma de la escritura de fusión de la nueva Caja.

La importancia de este documento se puede deducir fácilmente del análisis de sus principales elementos:

- Se configura como el **marco fundamental de las condiciones laborales** de la plantilla de la nueva Caja, tanto para la que existe en la actualidad como para la de nueva incorporación.
- **Desarrolla y mejora** los derechos laborales de obligada aplicación para los trabajadores de cajas de ahorro establecidos en el Convenio Colectivo del sector.
- **Subrogación** y reconocimiento de todos los derechos laborales, tanto colectivos como individuales, existentes con anterioridad en ambas entidades.
- **Unifica y homologa** las condiciones laborales existentes en las cajas que se fusionan con objeto de establecer una nueva realidad homogénea para ambas plantillas. En este punto, es de destacar la homologación al alza de las condiciones retributivas de toda la plantilla que, igualmente, resultarán de aplicación a los trabajadores y trabajadoras de nueva incorporación.
- **Consagra y perfecciona** compromisos de vital importancia ya existentes tanto en El Monte como en Caja San Fernando, en materia de empleo, sistemas objetivos de selección de personal, formación, salud laboral, promoción y previsión social complementaria.
- Significa un **importante avance** en cuestiones estratégicas para esta representación laboral, tales como la conciliación de la vida laboral y familiar, la regulación de la retribución variable, la igualdad de oportunidades, la inclusión de garantías de empleo para el grupo de empresas y los derechos y garantías sindicales.

Destaquemos algunos de los aspectos del ALF que, desde nuestra óptica, tienen una mayor trascendencia, tanto por su incidencia en la calidad del entorno laboral de la futura Caja, como por su valor estratégico en el desarrollo de la misma, y por su afinidad con los principios postulados en el Código de Conducta y con los indicadores de medición más reconocidos en cuanto a prácticas laborales se refiere.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Siguiendo la línea de compromiso en materia de Igualdad, iniciada en El Monte hace algunos años (Comisión de Igualdad en 2002, adhesión al Plan Optima auspiciado por la Junta de Andalucía en 2003, adopción de un Plan de Acciones Positivas, la firma de sendos protocolos de actuación en los casos de acoso Psicológico y Sexual y un convenio de Inserción de Discapacitados en 2005), el Acuerdo Laboral de Fusión se subroga íntegramente en estos compromisos y desarrolla, en su capítulo XV, las medidas de conciliación e igualdad a aplicar en la nueva Entidad. Es de destacar el importante avance en materia de permisos de maternidad/paternidad (2 semanas más) y lactancia y reducciones de jornada para cuidado de hijos/as (hasta los 10 años), que suponen el anticipo y mejora de las medidas previstas en la futura Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

Los aspectos más destacables de este capítulo son:

- **Nuevos Permisos retribuidos**: permiso paternal, por nacimiento u adopción de hijos con discapacidad, para adopciones internacionales, para recuperación de aborto o prematuro no viable y por emergencias familiares.
- **Nuevos permisos no retribuidos**: por separación, divorcio, adopción, siniestros y otras circunstancias familiares y **excedencia solidaria** para fines de carácter solidario.
- Mantenimiento de los beneficios sociales, reserva de puesto de trabajo, derechos de previsión social, derecho a la formación, derecho a la promoción, cómputo de antigüedad y protección frente al despido, durante este tipo de permisos y excedencias.
- è Ampliación de la reducción de jornada por guarda legal y para cuidados de familiares.
- Legitimación para el ejercicio de estos derechos a las **parejas de hecho**.
- Cobertura obligatoria de las ausencias producidas por suspensiones de contrato con reserva del puesto de trabajo.
- è Aproximación del centro de trabajo al domicilio habitual durante la gestación y lactancia...
- Subrogación, con compromiso de desarrollo posterior, de los Protocolos para tratar los casos de Acoso Psicológico y Acoso Sexual de El Monte, así como del Acuerdo de Inserción de Personas Discapacitadas.
- è Compromiso de elaboración, a partir del 1-1-2007, de un Protocolo de Actuación en los casos de empleadas víctimas de violencia de género, los Estatutos de Funcionamiento de la Comisión de Igualdad y un Manual de Comunicación de lenguaje no sexista.

Los avances conseguidos en este capítulo, suponen una apuesta por mejorar la situación familiar de los empleados y empleadas de la nueva Entidad, en gran parte de las contingencias que puedan producirse en su vida privada.

EMPLEO

El capítulo de empleo del Acuerdo Laboral de Fusión se compromete con la generación de empleo estable y de calidad en el seno de la nueva Entidad, en consonancia con los principios postulados en esta materia en los respectivos Códigos de Conducta. Este capítulo es uno de los más significativos en cuanto a incidencia en el desarrollo y bienestar de las poblaciones donde la caja se encuentra representada y la piedra angular, desde la óptica sindical, del citado Acuerdo Fusión. Los compromisos más destacables son:

- Garantía del **mantenimiento del volumen global** de empleo fijo de ambas entidades en la nueva caja.
- Compromiso de **cobertura** mediante contratos indefinidos de todos los **puestos estructurales** que estén cubiertos mediante contratación eventual y de forma previa a la fusión. El cumplimiento de este compromiso, que debe materializarse a lo largo del primer semestre de 2007, lleva implícita la solución de déficit en la cobertura de determinados puestos que viene arrastrando El Monte en los últimos ejercicios.
- Las decisiones de reorganización interna de las plantillas derivadas de la propia fusión, se realizarán **sin la utilización de medidas traumáticas** y con renuncia expresa a cualquier medida de reducción de plantillas o modificación de las condiciones laborales.
- Garantía de derechos para el personal en **excedencia** o permiso sin sueldo.
- El **volumen global de contratación eventual** permisible en la nueva Entidad, se rebaja hasta el 4% del total de plantilla fija.
- **Compromiso de cobertura de bajas con plantilla fija**, durante los dos primeros años de la fusión, con expresa referencia a cualquier plan de prejubilaciones. En diciembre 2006 se alcanzó un Acuerdo Laboral de Prejubilaciones, de aplicación en la nueva entidad, que recoge el compromiso de sustitución de cualquier persona que se acoja al mismo con una nueva contratación indefinida, con lo que se está dando cumplimiento a este punto y se propicia la renovación generacional.
- Compromiso de **convocatoria de oposiciones públicas y universales** con objeto de generar una bolsa de trabajo que sirva para atender las necesidades de empleo fijo y eventual de Cajasol. En el momento de redacción del presente informe, la Comisión de Seguimiento del ALF acaba de ultimar las condiciones de esta convocatoria que se publicará en la primera quincena de febrero de 2007.
- Creación de empleo indefinido por la **apertura de nuevas oficinas**.
- Garantía de que la fusión no supondrá una perdida del **volumen de empleo en las empresas participadas y en subcontratas.** Este punto adquiere especial relevancia por lo que significa de compromiso directo de la nueva entidad con las plantillas de las empresas participadas vinculadas directamente a la misma y con sus subcontratas, así como de su responsabilidad con colectivos que, sin ser plantilla de la empresa y sin disponer de las garantías formales de ésta, se pueden ver directamente afectados por decisiones estratégicas y de gestión de la propia entidad.

El Acuerdo Laboral de Fusión, además, establece una homologación al alza de las condiciones retributivas de ambas plantillas, desarrolla o compromete el desarrollo de sistemas de clasificación profesional, tanto en la red de oficinas como en servicios cen-

trales, señala el marco de regulación de los incentivos y retribuciones variables, establece un sistema de concurso de traslados, consagra el bloque de condiciones sociales existente en ambas entidades, refuerza los sistemas objetivos de promoción y selección de plantillas, confiere la importancia necesaria al capítulo de formación, establece un régimen de jornada de 35 horas semanales, garantizando la regulación de otras jornadas que no se ajusten al sistema general, desarrolla la política y compromisos en materia de Salud Laboral, dedica un capítulo a derechos y garantías sindicales y recoge un desarrollo completo del sistema de previsión social a implantar en la nueva caja, que debe culminar con la integración de los dos planes de pensiones de empleo actualmente existentes.

ALGUNOS INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

En cuanto a las pautas de comportamiento de El Monte en lo relativo a prácticas laborales a lo largo de 2006, y dada la singularidad que el proceso de fusión confiere a este ejercicio, en el presente informe resaltaremos únicamente los aspectos más significativos.

EMPLEO

NÚMERO DE EMPLEADOS						
AÑO	2006		2005		2004	
Plantilla	2.486		2.297		2.096	
Total hombres	1.559	62,73%	1.477	64,30%	1.344	64,12%
Total mujeres	927	37,27%	820	35,70%	752	35,88%

Como puede observarse, en 2006 **la plantilla neta** de la caja se ha incrementado en 189 personas (casi un 9% sobre la plantilla total indefinida a 31-12-2005), con la incorporación de 203 nuevos empleados y empleadas con contrato indefinido. Para el correcto análisis de estas cifras debe tenerse en cuenta que, a 31-12-2006, 132 personas (119 hombres y 13 mujeres) se encontraban en situación de jubilación parcial y que el acceso a esta situación implica, en cumplimiento de lo establecido en Acuerdo Laboral, la contratación indefinida de un nuevo empleado por cada persona jubilada parcialmente.

De estas 203 **nuevas altas**, un 44,3% corresponde a hombres y 55,7% a mujeres, y la gran mayoría de ellas se han producido mediante sistemas de selección objetivos y con participación sindical, con lo que nuevamente se pone de manifiesto la relación directa entre el uso de mecanismos de selección de personal imparciales y objetivables y el acceso de la mujer al mercado de trabajo. Como consecuencia de ello, el **porcentaje total de plantilla femenina** en la entidad sigue aumentando año a año, hasta alcanzar el 37,27% actual, con un incremento de más de un 3% desde 2003. Sin embargo, en **contratación eventual** estas cifras se invierten, representando las mujeres aproximadamente un 65% de toda la contratación no indefinida de la Entidad.

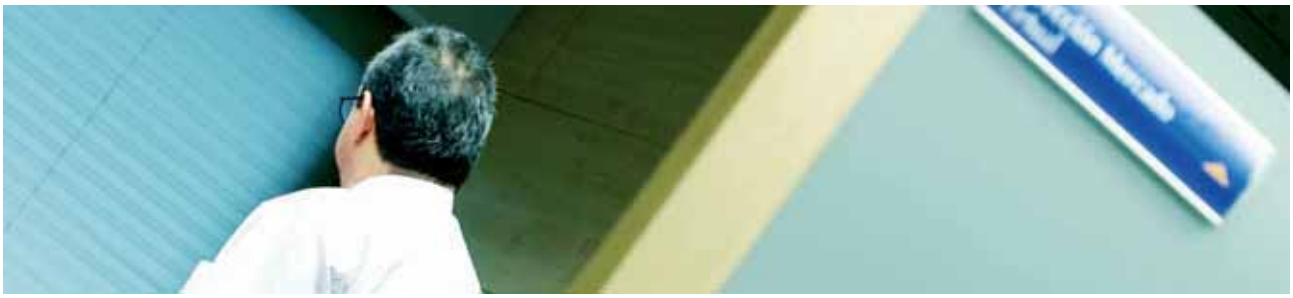
En cuanto a la distribución de esta plantilla por **funciones**, aproximadamente un 2% ejerce funciones de personal subalterno y de oficios, más del 57% desarrolla funciones administrativas, de atención al público o similares, casi un 33% se dedica a la dirección y subdirección de oficinas, y el 8% restante ocupa cargos de mayor nivel. Con respecto a la distribución por género de este indicador, nos vemos en la obligación de volver a resaltar que mientras la plantilla femenina representa casi el 53% de los puestos de auxiliar, cajero y atención al público, y el 39% de los cargos de subdirección de oficinas, apenas alcanza el 15% de los puestos de dirección de oficinas y un escaso 14% en niveles superiores. Hemos de destacar, no obstante, que a lo largo de 2006 una empleada fue nombrada jefa de departamento, pasando a formar parte del Comité de Dirección, y siendo la única trabajadora que, junto con la Directora General, forma parte de este órgano de decisión. Aunque es obligado reconocer que se ha producido un avance con respecto a las cifras del pasado año, volvemos a poner de manifiesto que los nombramientos a cargos de responsabilidad se producen con procedimientos de designación directa, por lo que la toma de conciencia y las políticas activas por parte de las personas responsables de los mismos son fundamentales para conseguir una modificación efectiva y más acelerada de la actual realidad.

INSERCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Como anticipábamos en nuestro informe del pasado año, a final de 2005 se alcanzó un **Acuerdo Laboral para la Inserción para Personas con Discapacidad**. En el mismo, la Entidad se compromete a elevar la obligación legal -establecida en un 2% de la plantilla total- hasta alcanzar, en el horizonte de 3 años, el porcentaje del 3%. Igualmente, se establece el compromiso de cubrir al menos dos tercios de este porcentaje mediante contratación directa -para lo que se incorporarán a la plantilla un mínimo de 10 personas discapacitadas a lo largo de los ejercicios 2006, 2007 y 2008- y el resto mediante las medidas alternativas previstas en la norma legal.

El compromiso asumido para este ejercicio se ha cumplido sólo parcialmente: se han formalizado 3 de las contrataciones previstas antes de final de año, si bien es cierto que en estos momentos se encuentra abierto el proceso de selección para las 7 plazas pendientes correspondientes a 2006. Más importante es el incumplimiento en materia de medidas alternativas, donde se ha producido un déficit de más del 75% en la cantidad que la entidad debería haber destinado a contratación de suministros con Centros Especiales de Empleo, aunque también hemos de destacar que las cantidades que El Monte se compromete a destinar a estos fines son independientes y adicionales a las que pueda asignar la Fundación El Monte o la Obra Social a inserción laboral de personas con discapacidad.

Se debe subsanar este déficit de la forma más inmediata posible y acelerar los procesos de selección para el cumplimiento del compromiso de empleo de este año 2007. En este sentido, se ha aceptado nuestra propuesta de incorporación a la plantilla de personas con discapacidades auditivas que sean intérpretes del lenguaje de signos, con objeto de prestar una atención comercial especializada al colectivo de ciudadanos con este tipo de discapacidad, con lo que se incide en la lucha contra la exclusión financiera.



LA DEFENSA DEL MODELO Y NATURALEZA JURÍDICA DE LAS CAJAS

Tras un periodo de relativa calma, 2006 ha vuelto a ser escenario de un nuevo envite sobre la naturaleza jurídica de las cajas de ahorros en el que de nuevo se plantean amenazas a su modelo desde el ámbito europeo, como ya ocurriese en 2001, bajo el argumento de una supuesta asimetría esgrimido por sus principales competidores. A este debate no es ajeno el hecho de que las cajas son un modelo de éxito que ha incrementado su cuota de forma continua.

El papel que las cajas han aportado al sistema económico es sustancial, al garantizar la competencia y evitar la concentración oligopólica del mercado financiero, garantizar el acceso a los servicios financieros de amplias capas de la sociedad, favorecer el desarrollo económico y revirtiendo una parte importante de su beneficio a la sociedad a través de la Obra Social. Un modelo que además es óptimo para desarrollar al alza valores de Responsabilidad Social.

Los vectores de crecimiento del balance de las cajas han sido el incremento de sus participaciones empresariales, el incremento de su capacidad instalada para la realización de la banca minorista y la inversión tecnológica. Probablemente haya sido el primer vector el más polémico en este ejercicio, por la toma de posición estratégica en determinadas empresas; desde nuestro punto de vista, el control y supervisión de dichas participaciones y el de las propias cajas deben incluir, junto a los principios dimanantes de las NICs y Basilea II, las normas de transparencia y buen gobierno corporativo, así como una visión integrada de esas reglas en la Responsabilidad Social de la Empresa.

Para seguir "financiando" el crecimiento que cada una de ellas decida acometer, las cajas están optando u optarán por fusiones, alianzas estratégicas, creación de organismos supracajas y operaciones para incrementar los Recursos Propios, debiendo prestarse especial atención a los instrumentos financieros que se presenta utilizar con este fin, puesto que, algunos de ellos, pueden ser una ventana abierta al cambio de naturaleza jurídica.

Ante el nuevo debate, debe seguirse reivindicando y poniendo en valor el modelo de Cajas de Ahorros a nivel nacional, reforzando la autonomía de los Órganos de Gobierno, a través de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo, intensificando el control y vigilancia de la gestión, revisando periódicamente las competencias delegadas por parte de los Consejos, con un adecuado control de las participadas, con un desarrollo adecuado de las Comisiones de Inversión, Retribuciones y de Auditoria, y por supuesto con la inclusión de los criterios de RSE y GRI en los Códigos de Buen Gobierno. Otros aspectos de importancia para reforzar el modelo se sitúan en la transparencia y universalidad de las elecciones de impositores, la representatividad de las entidades de interés social y el porcentaje de representación de los trabajadores en un mínimo del 15%, como se produce de hecho en nuestra Entidad. Todo ello para profundizar en una gestión eficiente, rentable, socialmente responsable y el crecimiento sostenible, sin necesidad de recurrir a mecanismos financieros que pongan en riesgo su naturaleza jurídica.

RETOS DE CAJASOL EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Cajasol surge con el importante bagaje que le aportan las dos entidades que han hecho posible su nacimiento: en sus genes hereda la solidez y solvencia de ambas entidades, la experiencia de una historia centenaria y, lo que es más importante, el empuje y profesionalidad de sus más de 5000 trabajadores y trabajadoras.

Pero esta nueva etapa implica, también, nuevos y múltiples retos e, indudablemente, requiere un esfuerzo especial de toda su plantilla para conseguir una integración serena, rápida y eficaz que redunde en beneficio de su clientela. Uno de los mayores retos a los que se enfrenta la nueva caja, si no el más importante, es aprovechar esta nueva etapa para reafirmar su condición de entidad social, comprometida directamente con su entorno, y pionera en acción y responsabilidad social. Para ello, debe asumir, **desde su inicio**, los compromisos que permitan configurarla como una entidad volcada a sus fines de interés público, con vocación de servicio, capaz de contribuir activamente a la mejora del bienestar social, transparente, respetuosa con el medio ambiente, responsable e íntegra. Desde la representación laboral entendemos imprescindible que en Cajasol se adopten de forma más o menos inmediata, algunas decisiones en materia de Responsabilidad Social, entre las que nos atrevemos a apuntar las siguientes:

- Los Códigos de Conducta de El Monte y Caja San Fernando han sido, durante algunos años, pioneros y referentes en el sector. Por ello, no sería de recibo que la nueva entidad naciera sin un Código de Conducta y Responsabilidad Social que recoja y afiance los contenidos de los ya existentes y se atreva a ir más allá, actualizando sus contenidos y haciendo suyas las recomendaciones más recientes en esta material. Por tanto, en el orden del día de la Asamblea Constituyente de Cajasol debería figurar **la aprobación del Código de Conducta como punto prioritario**.
- Pero como una cosa es predicar y otra dar trigo, esta primera medida no es en absoluto suficiente y en el **diseño de las estructuras organizativas y de negocio** de la nueva Entidad, debe tenerse en cuenta de forma visible los compromisos en materia de Responsabilidad Social asumidos, y debe hacerse de una forma transversal, impregnando todas las áreas de decisión.
- En este sentido, la configuración del equipo directivo y mandos intermedios que asuman la responsabilidad de poner en marcha la nueva caja, debería ser reflejo de la **sensibilidad en materia de género** puesta de manifiesto en los Códigos de Conducta y en el Acuerdo de Fusión. Resultaría difícilmente explicable que una entidad de esta naturaleza, con una plantilla femenina superior al 35%, que ve la luz con una experiencia de 5 años en Planes de Igualdad de Oportunidades, Plan Óptima, y Planes de Acciones Positivas, mantenga los escasísimos niveles de representación femenina en puestos de responsabilidad que ofrecen ambas entidades en el momento actual.
- De la misma forma, las decisiones estratégicas que se adopten en este período en lo relativo a **política de subcontratación** y exteriorización de servicios tendrán un impacto directo, no sólo en las plantillas propias, sino fundamentalmente en los trabajadores y trabajadoras de las empresas seleccionadas como subcontratistas. Por ello, esta política de subcontratación debe ser restrictiva y estar presidida por criterios de selección de proveedores exigentes en materia social y

huyendo de una toma de decisiones basada, fundamentalmente, en el abaratamiento de costes por la vía de la reducción de gastos de personal.
- Otro tanto debe ocurrir con el compromiso asumido por ambas entidades son su Grupo de Empresas. Cajasol no sólo debe subrogarse en los compromisos asumidos en los Códigos de Conducta con respecto a su Grupo de Empresas, sino que debe tomar nota de las asignaturas que aún tiene pendientes en esa materia y apostar decididamente por superarlas. Nos referimos, en concreto, al compromiso asumido en El Monte desde el año 2003 de impulsar la **adopción de normas de conducta en las empresas de su grupo**, a través de la representación que ostente en sus respectivos órganos de gobierno y que, a día de la fecha, sigue sin cumplirse. Es de justicia reconocer el valor que tienen las garantías de empleo concedidas a las plantillas de algunas de estas empresas en el Acuerdo de Fusión, pero la concienciación y el trabajo en este terreno debe ser objeto de un impulso decidido.
- No cabe duda de que la nueva etapa va a requerir de un esfuerzo excepcional en materia de **formación**, por

lo que también resulta fundamental diseñar de manera correcta y participativa las acciones formativas, teniendo presente las jornadas y horarios pactados y las necesidades de conciliación de los trabajadores y trabajadoras, dotando este capítulo de forma correcta tanto en recursos económicos como humanos, y aprovechando esta etapa para incorporar la formación en materia de Código de Conducta y Responsabilidad Social en todos los niveles de plantilla, incluido, y de forma especial, el equipo directivo.

- Igualmente, este puede ser el momento de implementar los indicadores establecidos en el Código de Conducta en cuanto a **política de contratación de proveedores**, con incorporación de sistemas de medición y análisis del comportamiento social de los mismos, y del diseño de servicios y productos que ofrecer a la clientela que respondan claramente a los principios recogidos en el citado Código, dando un claro impulso al concepto de banca ética, apostando de forma decidida por los microcréditos, incorporando criterios no económicos en la concesión del riesgo, ofreciendo productos asociados a las inversiones socialmente responsables, estableciendo cauces permanentes de comunicación con los clientes, y potenciando el departamento de Calidad y la figura del Defensor del Cliente.
- En materia de **inserción de personas con discapacidad**, ya se ha dicho que en el Acuerdo Laboral de Fusión, Cajasol se subroga del compromiso alcanzado en El Monte a finales de 2005 por el que se eleva la obligación establecida en la norma legal hasta un 3% del total de la plantilla, siendo al menos un 2% de contratación directa. Por ello, y para evitar retrasos en la ejecución de este compromiso, deben adoptarse medidas de forma inmediata a la fusión jurídica para proceder a la contratación de las personas necesarias para que, a finales de 2007, se haya alcanzado el porcentaje comprometido.
- Por último, aunque cabría proponer muchas más medidas que las aquí reflejadas, deben arbitrarse los mecanismos necesarios para dotarse de un **Índice de Satisfacción del Empleado** y de medición del clima laboral, en cuyo diseño y seguimiento debe darse participación activa y directa a la representación laboral.

Resultaría ingenuo suponer que en nuestro informe del próximo ejercicio podamos dar por cumplidos tan ambiciosos y variados objetivos, pero esperamos poder afirmar que Cajasol ha iniciado su andadura habiéndose dotado de bases sólidas para el desarrollo y cumplimiento de la responsabilidad que asume con sus agentes directos y con la sociedad en general.

Isabel Frejo Bolado
Presidenta del Comité Intercentros

INFORME ANUAL DE LA UNIDAD DE CALIDAD EN CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

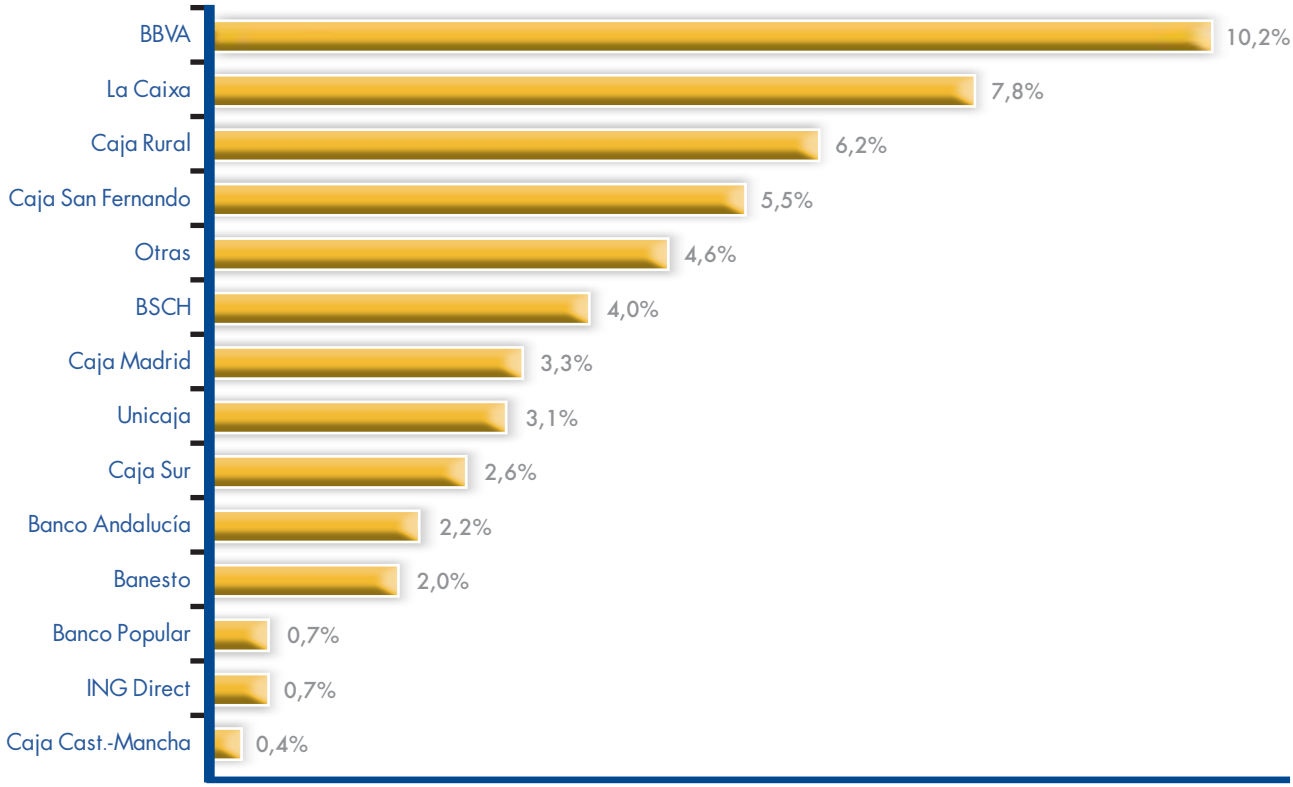
LA CLIENTELA

Los Clientes de El Monte a 31 de Diciembre de 2006, suman un total de 1.092.848 De estos el 92 % residen en Andalucía, lo que supone un 12,6 % de la población andaluza. En Sevilla y provincia se concentran 639.000 (el 34,8% de la población) y en Huelva 246.000 (50, %s/ población), mientras que en el resto de las provincias andaluza tenemos 121.500 clientes y en otras Comunidades Autónomas 85.500.

Del total de nuestros Clientes,

- el 39,3 % los son en exclusividad.
- el 37 % son compartidos, siendo El Monte su Entidad principal.
- el 23,7% son compartidos, pero El Monte es su entidad secundaria.

Los Clientes compartidos, que ascienden al 60,7% del total, trabajan además con:



Conocer a los Clientes, sus necesidades y expectativas, y ofrecerles soluciones a precio razonable es nuestra garantía de futuro la clave esta en ofrecerles un servicio amable, rápido, sin errores, y productos, que al coste preciso, le ayuden a mejorar su calidad de vida.

VALORACIÓN DE LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS

Durante el año 2006 se han realizado varias encuestas, para determinar la Calidad Percibida por la Clientela. Estos trabajos nos aportan una información relevante, ya que la valoración global que nos han otorgado los Clientes, un 8,6 sobre 10, supera a la media del sector. Destacamos los resultados de tres de ellos:

Calidad Percibida por los Clientes del Servicio recibido en su Oficina

Realizadas 13.529 encuestas, que permiten valorar la percepción del Cliente, de todas las Oficinas.

VALORACIONES MEDIAS GLOBALES			
	El Monte	Cajas	Diferencia
Trato	8,9	8,8	+ 0,1
Privacidad y discreción	8,8	8,7	+ 0,1
Profesionalidad	8,8	8,5	+ 0,3
Aspecto físico de las oficinas	8,6	8,5	+ 0,1
Rapidez de actuación	8,4	8,3	+ 0,1
Tiempo de espera hasta ser atendido	7,4	7,3	+ 0,1
Atención telefónica en oficina	7,2	8,6	- 1,4
Satisfacción global con las oficinas	**8,6**	**8,4**	**+ 0,2**

En seis de los nueve parámetros analizados, El Monte está por encima de la media del resto de las Cajas. Es resaltable que el "Trato de los empleados" sea el aspecto mejor valorado dado que éste constituye el factor al que mayor importancia otorgan los Clientes. Por otra parte, el aspecto que históricamente tenía una valoración más baja, el "Tiempo de Espera para ser atendido", ha mejorado incluso por encima del resto de las Cajas.

Los Clientes demandan, principalmente, una atención personalizada y un servicio rápido.

Calidad Percibida por los Clientes de otros aspectos del Servicio:

Los servicios que ofrecemos a nuestra Clientela son la suma del valor que aportan cada uno de los eslabones de la cadena que conforma El Monte. Les hemos pedido a nuestros Clientes que valoren estos aspectos:

VALORACIONES MEDIAS GLOBALES			
	El Monte	Cajas	Diferencia
Claridad de información recibida en domicilio	8,6	8,2	+ 0,4
Adecuación de la gama de productos	8,0	7,7	+ 0,3
Cajeros automáticos	8,1	8,1	+ 0,0
Compromiso social	8,0	7,9	+ 0,1
Información a domicilio: rapidez de recepción	8,0	7,5	+ 0,5
Precio: intereses y comisiones	7,0	6,6	+ 0,4
Satisfacción global con la Caja	**8,6**	**8,1**	**+ 0,5**

Mayor relevancia tienen los índices de fidelidad de los Clientes con la Caja, ya que el 94,1% de ellos asegura que en el futuro seguirá trabajando con El Monte y el 90,5% nos ha dicho que recomienda a su oficina a amigos y familiares.

Por otra parte, el porcentaje de Clientes que dicen que no recomiendan nuestros servicios es del 3,6 % del total de Clientes, mientras que el 2,1 % nos ha mostrado su disconformidad e intención de abandonar nuestra Entidad.

Percibida por los Clientes del servicio recibido por Internet (Montevia)

Internet es ya un canal consolidado de relación con los Clientes y un eje comercial de importancia estratégica. Junto con 22 Cajas más se ha diseñado y homologado un modelo de evaluación del servicio de Internet que nos permite compararnos con las cajas participantes y otras entidades del sector.

VALORACIÓN MEDIA DE LOS CLIENTES COMPARTIDOS	
El Monte	8,12
Bankinter	8,34
ING Direct	8,01
Openbank	7,99
UNO E	7,93
Media Cajas	**7,76**
Caja Mar	7,70
Deutsche Bank	7,68
Sabadell Atlántico	7,62
Banco Popular	7,60
BBVA	7,52
Barclays Bank	7,52
Banesto	7,39
Santander Central Hispano	7,37
Grupo caja Rural	7,33
Otros bancos	7,31
Caja Laboral Popular	7,29

Montevia, por tanto se ha consolidado como un canal de información y negocio que ha sido utilizado por más de 180.000 Clientes durante el año 2006 que han valorado el servicio recibido con 8.12 puntos (sobre 10), 15 centésimas superior a la media de las Cajas participantes (23), que lo sitúa entre los 5 servicios mejor valorados de las 23 Cajas, que han participado en el estudio y a la cabeza del Sector en su conjunto

- Esta posición de ventaja en la Satisfacción Global se ve refrendada en 16 de los 18 atributos analizados, con ventajas destacables en el diseño de la página y la información proactiva sobre el servicio de banca por internet (en ambos atributos ocupa la segunda posición del ranking).
- " Según los Clientes, El Monte es valorado como una de las mejores Entidades Financieras del país en los servicios y operaciones que se pueden realizar por Internet, sin embargo y a la vista de los resultados de las observaciones en oficinas, la venta de este canal tiene mucho recorrido de mejora.

FIDELIDAD AL CANAL INTERNET			
¿Piensa seguir utilizando el servicio por Internet de la Caja?	**% Sí**	**% Quizás**	**% No**
Resultado en El Monte	98	1,50	0,50
Resultado medio otras cajas	97,10	1,70	1,1

PRESCRIPCIÓN DEL CANAL			
¿Recomendaría el servicio de Internet de la Caja?	**% Sí**	**% Quizás**	**% No**
Resultado en El Monte	91,8	5,5	2,8
Resultado medio otras cajas	89,0	5,8	5,2

VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo:

Determinar, de manera objetiva, el nivel de calidad del servicio que prestamos en cada uno de los atributos o fases del servicio, localizar y analizar puntos fuertes y débiles del servicio ofrecido en El Monte y posicionar a la Entidad frente a su competencia más directa.

Este tipo de trabajos no permite cruzar los resultados obtenidos por El Monte con los de otras entidades y determinar áreas y objetivos de mejora. Por otra parte constituyen una herramientas de trabajo eficaz para los responsables de cada Unidad Operativa, a todos los niveles: Departamento afectados (Calidad, Comercial, Marketing, Inmuebles,...), Direcciones Territoriales y Oficinas.

Verificación de Calidad de Servicio en Oficinas

Desde el año 2000, las oficinas de la red de El monte y de la competencia, son visitadas por auditores expertos, que por la técnica del falso cliente, verifican in situ, una serie de parámetros que afectan directamente a la calidad de servicio y que nos permite comparar los resultados y detectar las mejores prácticas en la atención al Cliente en Oficinas.

PERÍODO 2006	RESULTADOS		
	El Sector	El Monte	Diferencia
ICO (Índice de Calidad Objetiva)	6,91	6,60	- 0,31
Aspectos físicos	8,19	8,22	+ 0,03
Rapidez	8,12	7,48	- 0,64
Trato	8,45	8,47	+ 0,02
Técnicas comerciales	4,08	3,70	- 0,38
Conocimientos de productos	7,48	7,11	- 0,37
Visitas realizadas	**1.528**	**383**	

Del análisis de los resultados, de las encuestas a Clientes, de las auditorias presenciales en las Oficinas, y la comparación de resultados con la competencia, se concluye que nuestros esfuerzos se deben concentrar:

- Incrementar la rapidez de los servicios, que junto con el trato amable son los aspectos más demandados por los Clientes. Para ello el fomento del autoservicio: cajeros, actualizadores, Internet, y oficina telefónica es fundamental.
- Ampliar la Formación en Técnicas Comerciales, así como dotar de herramientas a las oficinas que les faciliten la venta de productos.

Verificación de la Calidad de Servicio en Oficina Telefónica

Durante el año 2006, se han realizado 200 auditorias telefónicas por auditores externos, y por el procedimiento de fasos cliente.

RESULTADOS DEL ø EN BASE 10				
	El Monte 2006	s/2005	Sector 2006	Diferencia
IQUOS (MEDIA PONDERADA)	**8.79**	**+0,14**	**8.70**	**+0.09**
FLUIDEZ DE LA COMUNICACIÓN	9.36	+0,17	9.34	+0.02
CALIDAD TÉCNICA	9.09	-0,02	9.04	+0.05
TRATO PERSONAL	8.66	+0,40	8.90	-0.24
FACILIDAD DE ACCESO	8.62	+0,22	8.71	-0.09
PROFESIONALIDAD	8.42	+0,35	8.45	-0.03
CAPACIDAD COMERCIAL	1.98	-0,52	2.48	-0.50

El Monte ha sido la entidad que más ha mejorado en periodo 2002 / 2006, situándose en la actualidad +0.09 por encima del sector.

La media del 2006 mejora en +0.14 puntos, +0.18 más que la evolución del mercado (-0.04).

Aspectos a mejorar:

Trato: Amabilidad, Técnicas Comerciales: argumentario de venta, indagación para clasificar al cliente, venta institucional y cierre de venta.

SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES:

Durante el año hemos recibido 4.183 sugerencias de los Clientes, que vienen a confirmar las conclusiones de las encuestas de Calidad Percibida y las verificaciones de Calidad de Servicio:

En resumen los clientes nos demandan un servicio Amable y Rápido

SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES		
Sugerencias recibidas en 2006	**%**	**4.183**
S/Funcionamiento y personal	29,4	1.230
S/Cajeros Automáticos	21,4	895
S/Productos y servicios	19,6	694
S/Información y clientes	11,9	498
S/Instalaciones	8,3	347
S/Trato/Atención	5,4	226
Principales sugerencias recibidas	**%**	**nº**
Ampliar el personal de ventanilla	**16,8**	**703**
Mejorar condiciones (intereses, comisiones, etc...)	**16,0**	**669**
Mejorar el funcionamiento de los cajeros	**11,8**	**494**
Reducir el tiempo de espera en cola	7,7	322
Reducir el tiempo de envío de la información por correo	7,5	314
Que los cajeros tengan actualizador de libretas	3,8	159
Ampliar el número de cajeros	3,4	142
Mejorar las instalaciones de las oficinas	3,4	142
Ampliar el número de oficinas	2,9	121
Mejorar el trato/atención a clientes	2,9	121
Dar información clara y amplia	2,6	109
Dar más regalos/más detalles con los clientes	2,2	92
Poner zonas con más privacidad	2,0	84

PREVISIONES PARA EL 2007

En el año 2007 la Caja de Ahorros EL MONTE y la Caja SAN FERNANDO se fusionaran en CAJASOL Se inicia un periodo de profundos cambios que sólo deberían afectar a los Clientes en la mejora de los servicios que les prestamos.

También tendremos que integrar nuestros sistemas de Gestión de la Calidad.

Si consideramos que la calidad de productos y servicios es el elemento competitivo diferencial, tenemos que apostar con decisión por una gestión de la Calidad eficaz basada en las siguientes líneas de trabajo:

- Conocer las expectativas de los Clientes
- Conocer el grado de satisfacción con los productos y servicios que les ofrecemos
- Evaluar la eficacia de los procesos
- Escuchar las sugerencias de Empleados y Clientes
- Diseñar y ejecutar planes de mejora

Porque lo que no se mide, no se puede gestionar, y lo que no se gestiona no se puede mejorar

MISIÓN

"Promover el desarrollo de los Sistemas más efectivos para garantizar que CAJASOL obtenga un elevado nivel de satisfacción de sus Clientes, en las relaciones que los mismos mantengan con la Entidad, favoreciendo el incremento de su fidelidad y vinculación".

VISIÓN

¿A dónde nos gustaría llegar?

A que CAJASOL sea reconocida por: la Calidad de sus productos y servicios, por los Clientes y Competidores como una de las Entidades Financieras de mejor reputación. Por sus Empleados como una de las mejores organizaciones donde poder desarrollar su carrera profesional. Por los Proveedores y Colaboradores como una vinculación de elevado valor y por La Sociedad como una Caja comprometida y cercana, motor seguro y solvente, capaz de generar cultura, empleo y riqueza.

FUNCIONES

Control para la Mejora

Elaborar cuadros de indicadores de rendimiento de los Procesos, de satisfacción

de Cliente Externo e Interno para la configuración y ejecución de Planes de Mejora.

Garantía de Calidad

Desarrollar Certificaciones sobre otras Normas de Aseguramiento de la Calidad, la Gestión Medioambiental ISO-14.000 y/o Certificación de Productos Éticos y/o Sostenibles, en línea con la planificación estratégica de CajaSol.

Comunicación y Sensibilización

Informar periódicamente de resultados a las áreas afectadas y elaborar la Memoria anual de Calidad. Participar en el diseño y ejecución de los Planes de Formación de la Plantilla en técnicas y herramientas asociadas a la gestión de la Calidad y en Programas de Reconocimiento vinculados con los comportamientos positivos.

Identificación de oportunidades

Planes de sugerencias Internas y/o Concursos de Ideas. Equipos de Progreso y Equipos Creativos para la Innovación.

Investigación y Diagnóstico.

Evaluaciones según Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión. Valoración de Riesgo Operacional de Sistemas y Procesos y Gestión del Conocimiento.

Estas actuaciones son una muestra de las acciones con la que el Monte da contenido a su visión de la política de Calidad expresada en el Manual de Conducta que cita textualmente como uno de los principios de actuación de su cultura corporativa: **"Prestar una atención personalizada e integral para dar respuesta a las necesidades de los Clientes, buscando el establecimiento de relaciones duraderas con los mismos y orientar la organización hacia el Cliente, con un tratamiento diferenciador y adecuado por segmentos productivos y de población".**

Sevilla a 23 de Marzo de 2007

Fdo. Agustín Garrido Garrido
Jefe de Calidad

INFORME DEL EJERCICIO 2006 Y COMPLEMENTARIO AL ANUAL, QUE EMITE EL JEFE DEL SERVICIO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES CONFORME AL PUNTO V.1 DEL CODIGO DE CONDUCTA

Según el Art.20 del Reglamento regulador de la Defensa del Cliente de la entidad, aprobado por su Consejo de Administración el 27 de Julio de 2004, dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará al Consejo una Memoria explicativa del desarrollo de sus funciones durante el año precedente, con el alcance y contenido que dicho artículo establece.

Por su parte, el apartado V.1 del Código de Conducta por el que se rige la Entidad, postula la potenciación, en el seno de la entidad, del Defensor del Cliente, hoy Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, cuyo objeto será el de la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes en su relación con la Caja. En cumplimiento de dicho objetivo, corresponde al Servicio, entre otras funciones, la de gestionar las reclamaciones y proponer al órgano correspondiente la adopción de medidas tendentes a mejorar las relaciones entre la Entidad y sus clientes. El mismo apartado de nuestro Código de Conducta, establece que el Servicio elaborará un informe anual que presentará directamente al Consejo.

Mediante el presente, se pretende incorporar, para su evaluación y puesta en conocimiento en la sesión monográfica que realizará el Consejo de Administración sobre autoevaluación de conductas reflejadas en el Código de Conducta de la Entidad, un breve resumen del Informe Anual que en fechas próximas se presentará al Consejo.

En primer lugar, debemos manifestar que este Servicio se encuentra plenamente potenciado por la Caja, y goza de plena autonomía en sus decisiones, y en al año 2.006 se tomó la decisión de estabilizar el tercer puesto de trabajo, que tradicionalmente venia siendo desempeñado por personal eventual o becarios. Esta acertada decisión ha supuesto la plena consolidación del Servicio y la posibilidad de cumplir los objetivos marcados al inicio del año.

Dicho lo anterior, conviene precisar que en base a lo establecido en el Artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención a los clientes de entidades financieras, el Consejo de Administración en la fecha citada de 27 de Julio de 2004, aprobó el Reglamento de la Defensa del Cliente de la Caja y adoptó los mecanismos necesarios, incluso la publicación en la página web de la Entidad de un apartado específico de Defensa del Cliente, a fin de adaptar su organización a la nueva normativa legal aplicable.

Después de esta breve introducción, y mediante el presente informe, analizaremos los datos más significativos de la actuación de este Servicio durante el año 2006.

Se partió de tres objetivos para el referido ejercicio:

El primero relativo a la tramitación de expedientes fuera del plazo establecido. El objetivo para el 2.006 fue del 7,4 %, del total de los gestionados. El objetivo para el año 2005 fue del 8,2 % del total de expedientes tramitados, obteniéndose al final un resultado del 1,6%, cuando en el año 2004, dicho porcentaje ascendió al 6,3%.

Durante el 2.006 solo 8 expedientes se han tramitado fuera del plazo de 15 días naturales que tenemos establecido, lo que supone un **0,7 %** del total de los tramitados. Tal como hemos precisado anteriormente, según la norma legal reguladora de este Servicio, el plazo para resolver los expedientes presentados es de dos meses.

Como segundo objetivo, se planteó el que durante el ejercicio que analizamos no se superase el 15,3 % de partes de no conformidad, que se provocan cuando se detecta algún error o retraso en la operatoria de algún centro afectado en la reclamación, incluso el propio servicio. Durante el ejercicio 2004 los partes de no conformidad ascendieron al 8,3% del total de expedientes tramitados, marcándose la Entidad como objetivo que dicho plazo para el 2.005 el 17%, habiéndose obtenido un resultado final del 6,7%. En el año 2.006 nos fijamos el 15,3 % habiéndose obtenido un resultado del **4,7%**.

Por último, se estableció como objetivo que el tiempo medio de respuesta no fuese superior a 8,5 días naturales desde que se recepciona la reclamación por la Entidad hasta que se resuelve la misma. Durante el año 2004, dicho plazo ascendió a 8,5 días, habiéndose obtenido un resultado de 7 días naturales durante el año 2.005 y de **7,2 días** naturales durante el año 2.006. Conviene recordar que nuestro artículo 13 del Reglamento, establece un plazo de 15 días naturales para la resolución de las reclamaciones, y por otra parte, el artículo 15,1 de la Orden ECO establece un plazo de dos meses para dicha resolución.

Además de estos tres objetivos se establecieron otros de no menor importancia, y también conseguidos en su totalidad incluida la adecuación de la aplicación informática en que se ampara el sistema TYGRE, objetivo pendiente del año anterior y finalmente completado a finales del año 2006 a pesar de que, debido a la complejidad que este proyecto presenta, deberá seguir siendo un objetivo a cumplimentar en el año 2007 el perfeccionamiento del mismo. El resto de los referidos objetivos fueron el seguimiento de las encuestas de satisfacción, conocimiento por los miembros del Servicio del sistema de calidad, asistencia a cursos y seminarios, potenciación de la línea de comunicación a través del "8y5" y seguimiento de las sugerencias a los órganos de Dirección de la entidad.

Durante el año 2006 se han tramitado, resuelto y ejecutado 1124 expedientes, lo que supone un 6% menos de los tramitadas en el año 2.005 que fue de 1190. Esta bajada viene motivada por la facultad de la que disponen las oficinas para resolver incidencias hasta cierta cantidad. De las reclamaciones tramitadas este año, 39 provienen del Banco de España con un aumento del 16% en relación con el año anterior y un expediente de la CNMV.

Consideramos por tanto plenamente obtenidos y superados los objetivos básicos y fundamentales que al inicio del año se planteó el Servicio, sin que podamos dejar pasar la ocasión para considerar que estos resultados han sido fruto de la colaboración de los centros afectados y también y muy especialmente del personal altamente cualificado que en las tareas administrativas y de gestión, seguimiento y ejecución de las reclamaciones ha prestado sus servicios en el año 2006, que nos ha demostrado una dedicación abnegada para la consecución de los objetivos.

Mención especial hay que hacer a la respuesta de la Dirección y distintos departamentos de la caja a las inmunerables sugerencias que durante el año 2.006 se han realizado desde el Servicio, que han sido asumidas y ejecutadas en su inmensa mayoría, y con suma rapidez, lo que sin duda ha repercutido en la mejora en la prestación de servicios a nuestros clientes y usuarios.

Sin embargo, no hemos podido cumplir el mandato de la Dirección de la Caja relativo a la formalización de un protocolo de actuación con el Defensor del Asegurado de Caser, que facilitaría la comunicación entre el mismo y los clientes comunes de la Caja y Aseguradora, y ello ha sido debido a la decisión de Caser.

De los expedientes tramitados 659 corresponden a quejas, en las que se denuncia un malestar del cliente pero sin contenido económico evaluable. De las referidas quejas 238 se ha resuelto a favor del cliente. En cuanto a las reclamaciones, malestar con contenido económico, fueron 465 de las que 281, cerca del 60 % fueron resueltos a favor de la persona o entidad reclamante.

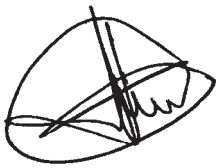
Durante el año 2006 el quebranto económico asumido por la Caja en relación a las reclamaciones resueltas a favor de los clientes o usuarios ascendió a casi 113.000 euros, con una disminución de casi 30.000,00 euros en relación al año 2.005. Como apuntamos en el año 2005 se elevó considerablemente el quebranto debido fundamentalmente a unas pocas reclamaciones de elevado importe proveniente de operaciones de fraude (Internet, pagares...) y a una puntual reclamación ante el Banco de España en relación con una comisión de excedido en cuenta de crédito, por lo que tal como apuntaba en el informe del año 2005, se ha se retomado un nivel de quebranto mucho menor.

El seguimiento de las encuestas que tras la finalización de los expedientes se realizan a los clientes, ha dado como resultado que 72 clientes que han contestado la encuesta, manifiestan que el tiempo de resolución es mas rápido de los esperado y tan sólo 15 de ellos manifiestan que ha sido superior al esperado.

Por último, durante el año que analizamos, se han tramitado 39 expedientes ante el Banco de España cuando en el año 2005 fueron 36. Este dato ha sido provocado sin género de dudas por la circunstancia de que, según la normativa existente es obligado informar al reclamante de la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamación del Banco de España, lo que ha provocado un aumento significativo de ésta instancia para todo el sector financiero. De los expedientes tramitados, en 2 de ellos se produjo el archivo del expediente al no ser materia de competencia del Servicio de Reclamaciones de el Banco de España; 11 expedientes finalizaron con especial indicación de que la actuación de la entidad fue conforme a los buenos usos y practicas bancarias; en 8 de ellos se produjo allanamiento por parte de la entidad, en 6 de ellos a la fecha del presente informe estamos a la espera de la resolución definitiva por parte del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, y en 12 de ellos se considero por dicho Servicio que la actuación de la entidad se había apartado de los buenos usos y practicas bancarias.

A juicio de quien suscribe la implantación de los buenos usos y prácticas bancarias esta muy extendido en la entidad, y toda la organización esta muy implicada en la consecución de los objetivos de calidad que marca la Norma ISO 9001:2000, habiéndose obtenido muy recientemente la renovación de la certificación AENOR.

Finalmente, y como previsión para el segundo semestre del año en curso, pensamos que las reclamaciones y quejas se elevaran considerablemente a culminación del proceso de fusión de dos grandes cajas en Cajasol, pro lo que el Servicio deberá estar dotado de suficiente personal para asumir el reto de seguir mejorando en la defensa de nuestros clientes y velar porque la relación de estos con la gran caja resultante de la fusión, se desarrollen dentro de las normas establecidas en el Código de Conducta y en la normativa aplicable a este Servicio.



Sevilla, 19 de enero de 2007
Julio Sánchez de Nieva Navas
Jefe del Servicio

SYSTEM CERTIFICATION
SA 8000
SGS

Certificado IT06/0641