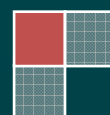




Cajamar Caja Rural, Comprometidos contigo

Informe Anual 2010
Responsabilidad Social Corporativa



Presentación

Le damos la bienvenida al informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que elabora anualmente Cajamar Caja Rural. Este es el primer informe de RSC que la entidad realiza bajo los criterios del Global Reporting Initiative (GRI)¹. En su estructura se ha procurado tener en consideración los asuntos considerados relevantes por los grupos de interés durante el ejercicio 2010.

El alcance de la presente memoria se circunscribe exclusivamente a Cajamar Caja Rural. No obstante, la entidad está estableciendo mecanismos de transferencia de las principales políticas, medidas e instrumentos de responsabilidad social corporativa a las entidades y empresas del Grupo Cooperativo Cajamar.

Cajamar Caja Rural ha sometido este informe a verificación por parte de una empresa externa independiente, adjuntando en esta memoria su informe de verificación. Asimismo ha presentado la memoria al Global Reporting Initiative que ha corroborado que se cumplen los requisitos asociados al Nivel A+ de aplicación del G3.

Verificación del Informe PwC ha llevado a cabo un proceso de verificación externa del Informe bajo el estándar GRI-G3, y siguiendo los criterios de las Normas “Internacional Standard on Assurance Engagement 3000” (ISAE 3000) y AA1000APS (AccountAbility Principles) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Su trabajo ha sido realizado bajo las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC)

Índice		Pág.	
Presentación		2	
Carta del presidente		3	
Perfil de la entidad		5	Contexto general. Datos básicos y principales hitos durante el año 2010
Principios y política de RSC		7	Misión, Visión, Valores y Principios Corporativos. Sistema Ético. Gobierno Corporativo. La RSC en Cajamar Caja Rural.
Participación grupos de interés		15	Identificación y canales de comunicación con los Grupos de Interés. Asuntos relevantes en el 2010
ASUNTOS RELEVANTES	Orientación al cliente	21	Calidad, satisfacción y atención al cliente. Seguridad y protección al cliente. Transparencia y comunicación responsable
	Soluciones financieras	29	Soluciones financieras para particulares, para pymes, para el sector agroalimentario.
	Finanzas responsables	43	Gestión y control responsable del riesgo. Cumplimiento normativo y control. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas. Protección al inversor (MIFID)
	Gestión responsable de RRHH	51	Perfil de la plantilla. Desarrollo profesional. Igualdad de oportunidades y conciliación. Salud y seguridad laboral. Libertad de expresión
	Compras responsables	67	Sistema de homologación de proveedores. Principios aplicables en los procesos de compras.
	Gestión ambiental	69	Sistema de gestión ambiental. Sostenibilidad. Formación y sensibilización ambiental.
	Compromiso con la sociedad	75	Fundación Cajamar. Acción social y cultural. Centro de estudios agroalimentario y medioambiental
Voluntariado corporativo		83	Actividades del programa de Voluntariado Corporativo y del Equipo Solidario de Cajamar Caja Rural
Indicadores GRI		85	Cuadro de indicadores del Global Reporting Initiative
Pacto Mundial de Naciones Unidas		93	Informe de Progreso del Pacto Mundial. Alineación de indicadores
Objetivos del Milenio		97	Acciones y colaboraciones orientadas al logro de los Objetivos del Milenio
Informe de revisión independiente		101	Informe de PwC y calificación GRI

¹ En el ejercicio 2009 Cajamar Caja Rural publicó una Memoria Social

Carta del presidente



En un año marcado por la débil recuperación de la actividad económica que continúa siendo insuficiente para la generación de empleo, Cajamar Caja Rural mantiene firme su compromiso de contribuir con soluciones financieras al desarrollo económico y social del entorno en el que ejerce su actividad.

En estos momentos de especial dificultad es cuando verdaderamente adquiere sentido hablar de responsabilidad, de ayuda mutua y de solidaridad, valores cooperativos todos ellos que son los que conforman nuestra cultura empresarial.

Una labor que comporta actuar con especial sensibilidad hacia las familias y pequeñas empresas, que tantas dificultades están atravesando, a las que Cajamar Caja Rural pretende dar respuesta con honestidad, transparencia y responsabilidad social.

Como consecuencia de ese trabajo hemos podido comprobar como se ha incrementado el número de clientes que han depositado su confianza en Cajamar Caja Rural, y su alto nivel de satisfacción por la calidad de los productos y servicios que ofrece la entidad.

En el ámbito interno, hemos de subrayar el mantenimiento del empleo y el cumplimiento de una forma progresiva de nuestros objetivos de integración laboral, de no discriminación y de igualdad de oportunidades. Estamos plenamente convencidos de que las relaciones de trabajo y la motivación de los empleados de Cajamar Caja Rural es la variable determinante de los resultados finales de una actividad con la que estamos todos comprometidos.

2010 ha sido un año en el que Cajamar Caja Rural ha dado un importante impulso a la integración de la responsabilidad social corporativa en el conjunto de la entidad. Prueba de ello es el inicio de las actividades del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social en el que se integra la Dirección General y los responsables de distintas unidades de negocio.

Asimismo, cabe citar por su importancia la revisión de nuestros grupos de interés orientado a facilitar el desarrollo de procesos de mejora continua a través de la integración equilibrada de sus expectativas en el modelo de negocio de la entidad. Reforzar nuestro diálogo y capacidad de escucha es uno de los pilares sobre los que se sustenta nuestra política de responsabilidad social corporativa.

También se ha llevado a cabo un proceso de revisión de todos los principios y procedimientos relacionados con la responsabilidad social corporativa, basado en las orientaciones que facilita la norma internacional ISO 26000 sobre Responsabilidad Social.

En el ámbito social considero importante citar dos aspectos relevantes. En primer lugar, el trabajo que vienen realizando los empleados en proyectos sociales, que conforma el movimiento de voluntariado corporativo y el equipo solidario de Cajamar Caja Rural. Su participación activa es una verdadera correa de transmisión de los valores de nuestra entidad hacia el conjunto de la sociedad.

En segundo lugar, la contribución que a través de la Fundación Cajamar se realiza para lograr las metas establecidas por Naciones Unidas en el programa mundial "Objetivos de Desarrollo del Milenio" (ODM), que en 2010 ha centrado su labor en el tercer objetivo: Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.

Además, en 2010, Cajamar Caja Rural se ha adherido formalmente a los Women's Empowerment Principles, los siete principios para la promoción de la autonomía y el desarrollo profesional de la mujer en el ámbito de la empresa y de los negocios. Se trata de una iniciativa del Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, cuyo objetivo es reforzar la participación de la mujer en todos los niveles y sectores de la vida empresarial y económica como condición esencial para construir economías más fuertes, conseguir una sociedad más equilibrada y justa, y alcanzar los objetivos mundiales de desarrollo, sostenibilidad y derechos humanos.

Nuestra adhesión al Pacto Mundial se ha convertido en marco de referencia de un modelo de negocio y de gestión en constante progreso y desarrollo, y nos ha permitido definir y comparar el desarrollo de nuestras actividades y establecer objetivos de mejora.

En este informe, Cajamar Caja Rural identifica de forma explícita los avances en la implantación de los diez principios que lo constituyen, reafirmando nuestro compromiso con la defensa de los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Al respecto, cabe destacar que durante el año 2010 se ha avanzado en el proceso de homologación de proveedores en el que se informa del alcance de los Diez Principios y la necesidad de que los proveedores se comprometan a respetarlos con su gestión.

El presente informe de Responsabilidad Social Corporativa destaca los aspectos más relevantes de nuestra actividad, tomando en consideración las sugerencias de los grupos de interés que por primera vez se ha realizado bajo los criterios establecidos por el estándar internacional "Global Reporting Initiative" y se ha procedido a su verificación independiente por auditores externos que ha realizado su labor de acuerdo con las normas de verificación ISAE3000 y AA1000APS, siendo presentada a su calificación al Global Reporting Initiative.

Afrontamos el ejercicio 2011 con nuevos retos y objetivos que se explican en la memoria y con el convencimiento de que las acciones en responsabilidad social corporativa permiten mejorar nuestra gestión a la vez que contribuyen al desarrollo sostenible.

Quiero agradecer la implicación y el compromiso profesional de todos aquellos que trabajan en Cajamar Caja Rural, así como la encomiable labor que desempeñan en el día a día. Mención especial merece la Fundación Cajamar, cuyas actividades de investigación y transferencia de conocimiento, publicaciones e iniciativas sociales son un valioso instrumento de apoyo en el desarrollo y puesta en práctica de la misión social de nuestra entidad.

Asimismo, quiero agradecer a todas las personas que han depositado su confianza en nuestra entidad y espero que toda esta información les permita conocer un poco mejor a Cajamar Caja Rural.

Antonio Pérez Lao

Presidente

Cajamar, “primera caja rural y primer grupo de crédito cooperativo de España”

La naturaleza cooperativa es el ADN de Cajamar Caja Rural. Creada para aportar soluciones financieras y vinculada al desarrollo de los sectores productivos y de su entorno, con una atención preferente al sector agroalimentario.

Una caja rural con más de 45 años de existencia que mantiene intacto su espíritu y vocación social. Que ha crecido colaborando con el desarrollo local, con solvencia, madurez y estabilidad, hasta situarse como la primera caja rural de España y constituir el primer grupo de crédito cooperativo de nuestro país: el Grupo Cooperativo Cajamar. Una caja rural que de acuerdo con sus estatutos sociales y principios cooperativos valora el beneficio social de cada una de sus actuaciones. Una caja rural comprometida, que no ve en el desarrollo de las personas un medio para obtener beneficio, sino la razón fundamental de su existencia.

Principales hitos 2010

20	Caixa Rural de Balears y Cajamar Caja Rural formalizan la escritura de fusión
DIC	
20	Las asambleas de Caixa Rural Balears y Cajamar Caja Rural aprueban la fusión de ambas entidades
AGO	
20	La asamblea general de Caixa Rural de Turís, aprueba la incorporación al Grupo Cooperativo Cajamar.
MAY	
16	La asamblea de Caixa Petrer aprueba la incorporación al Grupo Cooperativo Cajamar.
ABR	
16	Acuerdo entre Cajamar Caja Rural e Intermoney Gestión, S.G.I.I.C., S.A.
FEB	
02	El Banco de España autoriza la inclusión de Caixa Albalat en el SIP del Grupo Cooperativo Cajamar
FEB	
20	El Consejo Rector de Caixa Petrer acuerda la incorporación al Grupo Cooperativo Cajamar
ENE	

Distribución de oficinas del Grupo Cooperativo Cajamar



Cajamar Caja Rural tiene su sede social en Almería y es el resultado de la fusión de las cajas rurales de Almería y de Málaga (2000), de la Caja Rural del Duero (2007), y de la Caixa Rural Balears (2010), así como de las cooperativas Campo de Cartagena (1989) y Grumeco (2000). Desarrolla su actividad en España y no tiene operaciones de relevancia fuera del territorio nacional, está presente en 37 provincias de Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, La Rioja, Madrid, Navarra y Región de Murcia, así como en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Es la entidad cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar y de su asociado sistema institucional de protección (SIP), grupo consolidable de entidades de crédito integrado por Cajamar Caja Rural, Caja Campo, Caja Rural de Casinos, Caixa Albalat, Caixapetret y Caixa Turís, a cuyas entidades están asociados más de 675.000 personas físicas y unas 50.000 empresas e instituciones, y que atiende y da servicio financiero a más de 2,5 millones de clientes con 1.027 oficinas y más de 5.300 empleados.

Cajamar Caja Rural tiene adaptadas formalmente sus reglas estatutarias a la normativa legal aplicable supletoriamente a las entidades de su clase y ámbito. Habida cuenta de su ámbito territorial, se rige por sus estatutos sociales, con específica sujeción a la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, a su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, y a las demás normas sectoriales que con carácter general regulan la actividad de las entidades de crédito, teniendo la vigente legislación estatal sobre Cooperativas, (Ley 27/1999, de 16 de julio) carácter supletorio.

Negocio	31/12/10	31/12/09
Crédito a la clientela	24.982	24.225
Depósitos de la clientela	21.714	20.347
Fondos propios	2.339	2.226
Total Balance	29.814	27.724

(Importe en millones de euros)

Resultados y Eficiencia	31/12/10	31/12/09
Margen de intereses	425.704	573.375
Margen bruto	593.111	714.038
Margen de explotación	228.918	345.192
Resultado consolidado del Ejercicio	32.467	68.733
Ratio de eficiencia	60,42 %	50,72%

(Importe en miles de euros)

Solvencia	31/12/10	31/12/09
Coefficiente de solvencia	13,69 %	14,23 %
Core capital	12,70 %	12,13 %

Red	31/12/10	31/12/09
Empleados	5.304	4.799
Oficinas	1.027	957

Total Balance (millones de euros)

Año	Total Balance
2009	27.724
2010	29.814

Fondos propios (millones de euros)

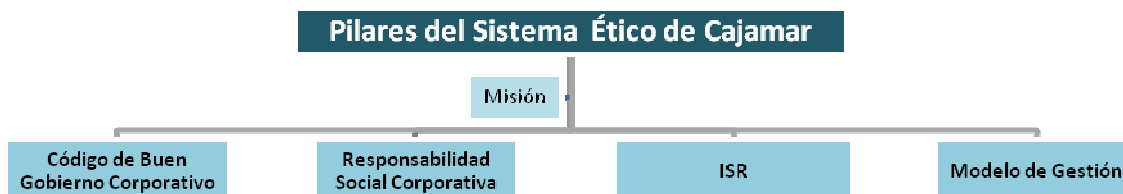
Año	Fondos propios
2009	2.226
2010	2.339

Principios y política de RSC

El Sistema Ético de Cajamar Caja Rural (SEC) se puede definir como el conjunto de valores, de principios, de objetivos y de reglas de actuación de la Entidad, voluntariamente asumido por la propia organización con objeto de contribuir a la mejora de su eficiencia, así como a una más justa y equitativa utilización de los recursos que emplea.

La RSC, forma parte del “ADN” de Cajamar Caja Rural desde sus orígenes y se manifiesta de una forma explícita en nuestra misión, valores, principios y señas de identidad

Se entiende en base a la concepción de una empresa de economía social de carácter fundacional que concibe a las personas en términos finalistas y no en términos instrumentales: las personas son para Cajamar Caja Rural un fin, y no un medio. De ahí que nuestra entidad apueste por desarrollar su actividad en un entorno ético y de ciudadanía corporativa, respetando los valores esenciales sobre los que se apoya la sociedad en su conjunto.



Cajamar Caja Rural quiere ir más allá de lo que le exige el ordenamiento jurídico, quiere ampliar su compromiso social de forma voluntaria, así como contribuir a mejorar el entorno económico, social y medioambiental en el que desarrolla su actividad, perfeccionando, estimulando y ampliando el diálogo continuo con las partes interesadas (socios, empleados, proveedores, clientes y sociedad en su conjunto).

La MISIÓN de Cajamar Caja Rural

Es nuestra razón de ser. Quienes formamos parte de Cajamar Caja Rural nos sentimos unidos y comprometidos a:

“Contribuir con soluciones financieras al desarrollo económico y social del entorno en el que Cajamar Caja Rural ejerce su actividad, destacando como valores fundamentales para la consecución de sus objetivos su vinculación con los sistemas productivos locales, el desarrollo sostenible, el equilibrio socioeconómico y la protección del medio ambiente”

"Cajamar Caja Rural fundamenta su cultura empresarial en los **valores cooperativos de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad**".

Siempre ha creído y practicado los **valores éticos, la honestidad, la transparencia, la responsabilidad social y la preocupación por los demás**

Los PRINCIPIOS de Cajamar Caja Rural

- Empresa de economía social, en cuanto empresa de naturaleza cooperativa.
- Empresa de base societaria, en cuanto empresa con una amplia base social.
- Empresa fundacional, en cuanto empresa de capitalización continua de sus beneficios, y en la que éstos no son un fin por sí mismos, sino un medio para el desarrollo económico y social, así como para la consecución última de su misión.
- Empresa de apoyo a la economía real, en cuanto empresa comprometida con los distintos sectores productivos a través de su actividad financiera.
- Empresa de desarrollo local, en cuanto que apoya fundamentalmente a la economía familiar y a la pequeña y mediana empresa, haciéndoles partícipes de los potenciales beneficios de la globalización.

La Responsabilidad Social Corporativa en Cajamar Caja Rural

La responsabilidad social corporativa representa el compromiso voluntario de Cajamar Caja Rural de contribuir a la mejora de la sociedad, del medio ambiente, y, en general, de la economía y de los sectores económicos y sociales con los que interactúa.

Los valores y principios corporativos son los que alimentan los procesos de diálogo con los grupos de interés, que con su colaboración y participación, dan forma al modelo de gestión de responsabilidad social corporativa de Cajamar Caja Rural, para su incorporación al modelo de negocio de la entidad.

Ese carácter transversal y multidisciplinar que presenta la RSC, es lo que comporta la máxima implicación de todas las áreas y departamentos de la entidad, desarrollando su actividad de una forma socialmente responsable.

Este esfuerzo y dedicación se continúa y amplía cada año, en concreto en el año 2010 objeto de esta memoria se ha realizado un importante impulso en la integración de la responsabilidad social corporativa en el conjunto de la organización. Prueba de ello es el inicio de las actividades del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, constituido a finales del año 2009.

El Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, es un centro de coordinación con carácter deliberativo y ejecutivo, en el que se integra la Dirección General y los responsables de distintas unidades de negocio.

Funciones del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social:

- ❖ Asegurar los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establezca, implante y mantenga de forma eficaz, alineado con la estrategia y objetivos de la organización.
- ❖ Aprobar el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.
- ❖ Supervisar los planes e iniciativas en materia de Responsabilidad Social que se llevan a cabo garantizando el cumplimiento de los objetivos y metas de los mismos.
- ❖ Identificar los riesgos legales, sociales, laborales y ambientales que puedan afectar a la organización.
- ❖ Asegurar la coordinación y cooperación entre los diversos ámbitos de la organización.
- ❖ Asumir la responsabilidad sobre la revisión de la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta.

A lo largo del año 2010 el Comité ha aprobado el modelo de relación con los Grupos de Interés, los Indicadores para la gestión de la RSC y su incorporación al Cuadro de Mando.

Asimismo, se aprobó el Plan Estratégico de RSC para el periodo 2010-2012, que contempla el conjunto de actividades a desarrollar durante dicho periodo y que persigue como principal objetivo reforzar y diferenciar el modelo social de negocio de Cajamar Caja Rural.

Hay que subrayar la labor realizada por el **Comité de Responsabilidad Social Corporativa**, constituido por acuerdo del Consejo Rector y entre sus actividades cabe destacar:

- ❖ Traslado al conjunto de la organización los principios corporativos y éticos que impliquen el deseable compromiso con la sociedad y adecuada forma de actuación que en todo caso supone la Responsabilidad Social Corporativa.
- ❖ Evaluación de todo tipo de informaciones, hechos o comunicaciones que afecten a la Responsabilidad Social Corporativa.
- ❖ Coordinación de la política de Responsabilidad Social Corporativa.



Sistema de Gobierno Corporativo

La Asamblea General. Es el órgano soberano de la entidad.

- El Consejo Rector. Es el órgano colegiado de gobierno al que corresponde la alta gestión y la definición de la estrategia de la entidad. Su presidente tiene carácter de consejero ejecutivo, contando adicionalmente cuatro consejeros más con la condición de ejecutivos. Los restantes miembros tienen la consideración de consejeros externos.
- La Comisión Ejecutiva. Es un órgano delegado del Consejo Rector que tiene como objetivo la agilización en la toma de decisiones.
- Los Interventores. Se ocupan de las funciones de intervención de la entidad.
- El Comité de Recursos. Es un órgano de apelación para resolver conflictos intrasocietarios, al objeto de salvaguardar los derechos de los socios en el ámbito de la cooperativa.
- El Comité de Auditoría. Es un órgano de seguimiento y control financiero de la entidad.
- El Comité de RSC. Es el órgano que coordina la política de responsabilidad social corporativa de la entidad en sus tres dimensiones: económica, social y medioambiental.

La Dirección General de la entidad queda a elección del Consejo Rector, y en los estatutos sociales se recogen sus obligaciones e incompatibilidades (artículo 38).

Para Cajamar Caja Rural, dada su naturaleza y principios sociales, y puesto que desarrolla actividades en todos los ámbitos de los mercados financieros, de inversión y aseguradores, disponer de instrumentos de gobierno corporativo no constituye sólo una obligación, sino también una necesidad. Es el sistema que le permite transmitir la eficacia y profesionalidad con la que día a día hace frente a los retos propios de su actividad.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Cajamar Caja Rural tiene como marco de referencia el Código de Buen Gobierno Corporativo que pretende desarrollar y ampliar el alcance de los estatutos sociales a través de la creación de pautas de conducta, así como de la implementación de los instrumentos necesarios para la consecución de la Misión de la entidad.

La Responsabilidad Social Corporativa en Cajamar Caja Rural



El Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2009 fue comunicado a la CNMV y se encuentra a disposición de los socios, inversores y clientes de la entidad a través de la web corporativa www.cajamar.es. En cuanto al informe de Gobierno Corporativo del 2010, al cierre de esta memoria se encuentra pendiente de aprobación por el Consejo Rector. Cuando se produzca, inmediatamente, se efectuará su difusión al mercado a través de su comunicación como hecho relevante a la CNMV y mediante su publicación en la web de la entidad.

Cajamar Caja Rural cuenta con un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, de aplicación a los miembros de su Consejo Rector y aquellos directivos y empleados cuya labor esté directa y/o principalmente relacionada con las actividades y servicios de la entidad en el campo del mercado de valores, o que tengan acceso de modo habitual a informaciones relevantes a Cajamar Caja Rural o a sociedades de su grupo.

Cajamar Caja Rural cuenta con el certificado de calidad otorgado por el Institute of Internal Auditors (IIA) y el sello de Calidad QAR con el número 06.005-E, en reconocimiento de que sus actividades de auditoría interna cumplen las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

El principal órgano encargado de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa es el **Área de RSC**, siendo su principal misión la de planificar y ejecutar la política de responsabilidad social corporativa de la Entidad de acuerdo con la misión de la misma, contribuyendo a su mejora reputacional y a su sostenibilidad económica, social y medioambiental. El área de RSC reporta directamente a Dirección General y a Presidencia.

Principio de Prudencia

En un contexto tan difícil y complejo como el actual, Cajamar Caja Rural está respondiendo al comportamiento que se espera de una entidad financiera en estos momentos, y en particular de una cooperativa de crédito.

Cajamar Caja Rural responde con responsabilidad y con una gestión fundamentada en la prudencia orientada a sostener la solvencia y la fortaleza de la entidad.

Este principio de prudencia se materializa en todas sus áreas de actuación, y en particular cabe reseñar:

- Una gestión prudente y responsable del riesgo en sus cuatro fases de análisis, concesión, seguimiento y control
- Control del activo irregular
- Control de los márgenes de contratación

Ante la atonía general de la economía, Cajamar Caja Rural sigue apoyando a las familias y pymes, a sus socios y clientes, para atender sus necesidades y proyectos, aspirando a salir fortalecidos superando retos y metas.

Los principales ejes de la RSC para Cajamar Caja Rural en el ámbito específico de su actividad financiera son:

- ❖ La atención a los sectores productivos estratégicos.
- ❖ La evitación de todo tipo de exclusión financiera: por razones raciales, sociales, económicas o geográficas.
- ❖ El apoyo a la sociedad del conocimiento, al capital humano, a la formación y a la cultura.
- ❖ El apoyo financiero a los sistemas productivos locales.
- ❖ La atención a los emprendedores y a segmentos de la población con dificultad de acceso a los recursos financieros necesarios para poner en marcha sus proyectos.
- ❖ La reinversión productiva de los beneficios.
- ❖ El apoyo específico al sector agroalimentario
- ❖ El apoyo a los proyectos relacionados con la optimización del uso de los recursos energéticos e hídricos, así como los relacionados con la promoción y producción de energías renovables.

En nuestra entidad entendemos la acción social como uno de los pilares fundamentales de la ética empresarial. De ahí que esté también presente en la función financiera, es decir, en el corazón de la actividad económica. En este ámbito, nuestro objetivo consiste en que toda la actividad que desarrolla la entidad tenga un claro componente social y sea el reflejo de nuestra vocación y compromiso ético.

El desarrollo social es un elemento base para promover el crecimiento y mejorar el bienestar de la comunidad, y para luchar contra la pobreza y la desigualdad.

Código de Conducta

El Código de Conducta de Cajamar Caja Rural, basado en los valores fundamentales de respeto a la persona, de desarrollo personal y profesional, de gestión activa de la diversidad, de igualdad de oportunidades, de objetividad profesional y de protección de los derechos esenciales, pretende ser un instrumento de referencia en el ámbito de los principios y valores de naturaleza ética que son inherentes a la propia actividad de las entidades financieras, y, en concreto, de Cajamar Caja Rural.

El Código de Conducta de Cajamar Caja Rural pretende crear un marco estable y comprometido de relaciones humanas y laborales en el seno de la organización, en el que la confianza de los empleados se base sistemáticamente en el propio compromiso adquirido por éstos.

El Código de Conducta obliga a la entidad y a todos sus empleados, con independencia de su nivel jerárquico y de su ubicación funcional y territorial, así como a los empleados de las sociedades y empresas del Grupo: empleados, becarios, personas en prácticas, personas subcontratadas, y, en general, a todas aquellas personas que trabajan o prestan sus servicios dentro del grupo de empresas de Cajamar Caja Rural.

En relación con los mercados, el Código de Conducta hace una remisión al Reglamento Interno de Conducta específico del mercado de valores de las sociedades cooperativas de crédito, aprobado por el Consejo Rector con fecha 22 de Diciembre de 2004.

En relación a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, los empleados y directivos tienen la obligación de conocer, aplicar y cumplir en el desempeño de sus funciones tanto la legislación española vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, como el cuerpo normativo interno de la entidad desarrollado en cumplimiento de dicha legislación y, en particular, el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

El 100% de las unidades de negocio de Cajamar Caja Rural son analizadas en relación a los posibles riesgos de blanqueo de capitales.

Es preciso destacar que durante el año 2010 no han existido síntomas de corrupción en la organización

Cajamar Caja Rural no promueve tipo alguno de lobbying y mantiene su imparcialidad en el ámbito político. No obstante, apuesta por trasladar a todas las instancias a las que tiene acceso su apoyo a la economía social.

En este sentido, cabe señalar que Cajamar Caja Rural no mantiene operaciones de crédito, aval y garantías con partidos políticos con condiciones especiales o diferentes a las condiciones de mercado.

Comité de Derechos Esenciales

El Comité de Derechos Esenciales tiene entre sus funciones:

- A través de la emisión de diagnósticos e informes, la salvaguarda de los derechos esenciales de las personas que trabajan en el seno de la entidad. Esta facultad será asumida por el Comité tanto desde un enfoque paliativo como preventivo.
- La interpretación vinculante del Código de Conducta de Cajamar Caja Rural aprobado el Consejo Rector el día 27 de junio de 2006.

- La emisión de diagnósticos e informes sobre casos generales o particulares de vulneración del Código de Conducta en el seno de la entidad.
- La emisión de diagnósticos e informes sobre la evolución del doble compromiso adquirido por la entidad y por sus empleados mediante el Código de Conducta.
- Asegurarse que no se tome represalia alguna contra los empleados que acudan al Comité.

El Comité está formado por seis miembros, nombrados por el Consejo Rector de los cuales, al menos dos, son elegidos por y entre los representantes legales de los trabajadores.



Cumplimientos legales

A 31 de diciembre de 2010, Cajamar Caja Rural no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimientos de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o el suministro y uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. Tampoco se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

Durante el año 2010 no se ha identificado actividad alguna que conlleve un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y no ha habido ningún incidente en este ámbito.

La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y además, las operaciones de Cajamar Caja Rural se circunscriben al ámbito geográfico español. Por tanto, no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como pueda ser el trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas.

Por su dimensión y por sus objetivos de mercado, Cajamar Caja Rural no mantiene prácticas monopolísticas y no ha recibido sanciones por estos motivos ni por incumplimientos normativos.

No ha habido 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 y la seguridad durante su ciclo de vida.

Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos

Cajamar Caja Rural apoya desde el año 2006 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (www.globalcompact.org) y reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones.

Durante el año 2010 Cajamar Caja Rural se ha adherido formalmente a Women's Empowerment Principles una iniciativa del Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y del Pacto Mundial de las Naciones Unidas,

Por parte de Fundación Cajamar se ha llevado a cabo diversas acciones en colaboración con Interpón Oxfam y UNICEF en el marco del cumplimiento de los Objetivos del Milenio de ONU que este año se centraban en la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres. Para ello se han llevado a cabo los proyectos "Camino de Igualdad" y "La Tienda de los Regalos", descritos en el apartado de "Objetivos del Milenio" de esta memoria.

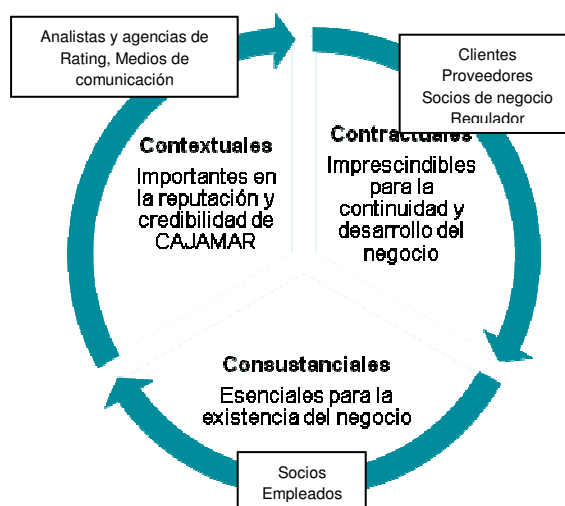
Cajamar Caja Rural no opera de modo relevante en países fuera de la OCDE, por lo que el porcentaje sería el 100%.



Participación de los grupos de Interés

En Cajamar Caja Rural consideramos “grupos de interés” a todas aquellas personas, instituciones o colectivos que puedan estar afectadas por los servicios o actividades que desarrollamos y aquellas otras cuyas opiniones o decisiones pueden afectar a los resultados económicos o a la reputación de la entidad.

Durante el año 2010 Cajamar Caja Rural ha llevado a cabo la revisión de todo el proceso de identificación, categorización, segmentación, priorización y canales de comunicación con sus grupos de interés.



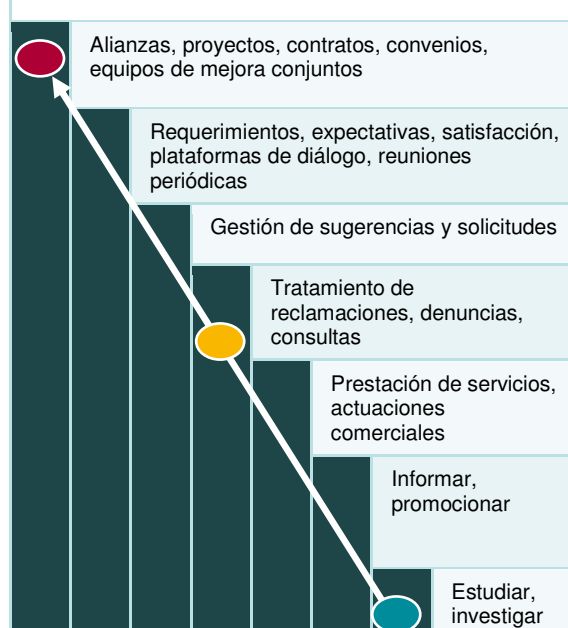
Con todo ello se pretende reforzar la escucha y el diálogo orientado a tres grandes objetivos:

- 1) Profundizar en el conocimiento de los requerimientos y expectativas de sus grupos de interés.
- 2) Identificar e informar sobre los aspectos relevantes de forma transparente, clara y concisa.
- 3) Lograr la participación de sus grupos de interés prioritarios para mantener y reforzar la confianza.

Categoría y priorización

Socios	●
Empleados	●
Clientes	●
Proveedores	●
Socios de Negocio	●
Reguladores	●
Analistas y ag. de Rating	●
Sociales	●
Medios de comunicación	●

Marcos de relación



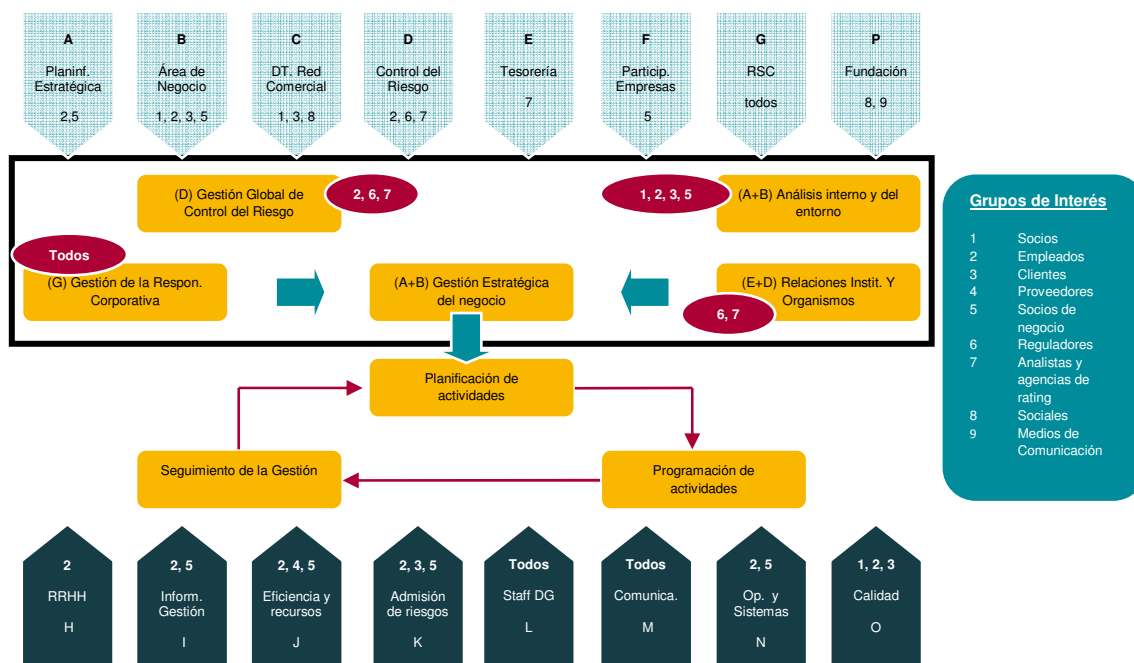
En ese proceso han participado todas las áreas y departamentos de la entidad, siendo presentado y aprobado por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social

Atendiendo a su naturaleza, experiencia y vocación, Cajamar Caja Rural es una entidad cercana, socialmente responsable, respetuosa con los principios y valores éticos de la sociedad a la que pertenece, y comprometida con el entorno social y económico con el que interactúa. Una entidad discreta, accesible y abierta a todos, tolerante y respetuosa con la diversidad de las personas, y responsable en sus desempeños económico, social y ambiental.

Por ello, Cajamar Caja Rural quiere ser reconocida por sus socios y clientes, por sus empleados y por la sociedad en general como una entidad cercana por su proximidad y por su integración en el entorno del que forma parte.

En este sentido cabe destacar, la relación ordinaria de las áreas de negocio y las áreas de apoyo al negocio con los grupos de interés. Lo que permite identificar, mediante herramientas de escucha específicas, los temas relevantes y la valoración que hacen de las actividades y desempeño. Esta información se traduce en planes de actuación y de comunicación específicos.

Mapa de Procesos y Ejes de Relación



A través de los diferentes canales de comunicación que se establece con cada grupo de interés, se pretende dar respuesta, de una forma equilibrada, a los temas que se consideran más relevantes.

Esta memoria pretende ser un canal más de comunicación con los grupos de interés de Cajamar Caja Rural, y es por ello que en su estructura se han considerado los temas relevantes que han sido identificados en ese ejercicio de relación.

Uno de los objetivos del proceso de relación con grupos de interés, es la revisión de los marcos de relación establecidos con ellos, con el fin de fomentar las interacciones y contemplar posibles riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.

Canales de comunicación más significativos:

socios y clientes	empleados
- Banca telefónica - Atención técnica de banca electrónica - Encuestas de satisfacción - Evaluación de la calidad del servicio - Buzón de consultas y sugerencias - Buzón de quejas y reclamaciones - Informe anual - Asamblea general - Reuniones periódicas	- Intranet corporativa local y portal del empleado - Revista Comunica(t) - Comité de Prevención de Riesgos Laborales - Comité de Derechos Esenciales - Comisión de Igualdad - Buzón de sugerencias - Espacio sindical - Participación en el Consejo Rector - Voluntariado corporativo - Equipo solidario - Mesa de negociación - Asamblea General - Reuniones periódicas
comunidad local	proveedores
- Web corporativa - Web Fundación Cajamar - Informes sectoriales - Jornadas de formación - Participación en foros y conferencias	- Informe anual - Reuniones periódicas - Procesos de homologación

Nuestro compromiso: información y transparencia

Para cumplir con ese compromiso, Cajamar Caja Rural ha iniciado el desarrollo de un proceso de planificación que comporta tres importantes fases:

- La identificación de los asuntos relevantes
- Definición del alcance de cada uno de los asuntos identificados
- Definición de las metas y de los planes de mejora

El objetivo es lograr la integración de las expectativas de nuestros grupos de interés en el modelo de negocio de Cajamar Caja Rural.

Ese proceso, tiene su continuidad con la materialización de los planes de mejora y su correspondiente seguimiento a través de los indicadores que se incorporan al cuadro de mando de la entidad.

Todo ello publicado en esta primera memoria de RSC, que nuestra entidad pone a su disposición para examen y valoración de sus grupos de interés, con el fin de seguir haciendo las cosas bien, fomentar la confianza y fortalecer la buena reputación de Cajamar Caja Rural.

Foros de diálogo

El diálogo con los grupos de interés y la participación en los principales foros que abordan toda esta temática son considerados fundamentales. Cajamar Caja Rural es miembro de Forética, una de las principales organizaciones que están promoviendo la ética empresarial.

Cálculo del Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (1)**Valor económico generado**

Margen bruto	576.591
Ganancias/ pérdidas netas por venta de activo material	(4.391)
Ganancias/ pérdidas netas por venta de activo no corriente en venta	2.114
Total Valor Económico Generado	574.314

Valor económico distribuido

Empleados: Gasto personal	208.370
Proveedores: Gastos generales de Administración	84.806
Administraciones Públicas: impuestos sociedades y tributos	(761)
Cooperativas Intereses de aportaciones al capital	31.204
Comunidad (sin Fundación)	0
Total Valor Económico Distribuido	323.619

Valor Económico Distribuido Total

Compromiso con la sociedad (Fundación)	5.390
Total Valor Económico Distribuido Total	329.009

Valor Económico Retenido (VEG-VED)**245.305**

(1) Calculado según el protocolo de cálculo de GRI para el EC1.

(2) Aproximación adecuada a los pagos realizados a terceros en concepto de compras y servicios prestados, una vez eliminados los tributos.

Cálculo del Valor Económico Añadido (EVA) (1) Detalle por grupos de interés**Cooperativistas**

Intereses de aportaciones al capital	31.204
--------------------------------------	--------

Empleados

Gastos de personal	208.370
--------------------	---------

Clientes

Intereses y cargas asimiladas (2)	471.799
-----------------------------------	---------

Proveedores

Otros gastos generales de administración (3)	84.806
--	--------

Sociedad

Impuesto sobre beneficios	(761)
Recursos destinados por el Grupo Cajamar	-
Recursos destinados por la Fundación Cajamar	5.390

Total Valor Económico Añadido (EVA)**800.808**

(1) Calculado siguiendo el modelo SPI de GRI

(2) Intereses y cargas asimiladas de la actividad financiera. No incluye comisiones.

(3) Aproximación adecuada a los pagos realizados a terceros en concepto de compras y servicios prestados.

Alcance: Cajamar Caja Rural, empresas participadas y Fundación Cajamar

Asuntos relevantes identificados en el año 2010

La progresiva identificación de los asuntos relevantes, es uno de los ejes sobre el que gira la política de responsabilidad social corporativa de Cajamar Caja Rural y que para su integración al modelo de negocio han sido clasificados en función a su naturaleza:

Orientación al cliente

La satisfacción del cliente es nuestra principal ocupación. Por ello entendemos que la seguridad y protección del cliente es uno de los aspectos que más importancia adquiere en el desarrollo de nuestra actividad, conjuntamente con la calidad de nuestros productos y servicios. Asimismo, somos conscientes de la importancia que adquiere una adecuada información, transparente y responsable.

Soluciones financieras

La evolución de la situación económica de nuestro país ha repercutido de muchas y distintas formas en la vida de nuestros clientes particulares o empresas, que han visto como sus necesidades financieras han ido en aumento. Cubrir esas nuevas necesidades aportando soluciones financieras ha sido una de las principales expectativas de nuestros clientes, a la que hemos pretendido responder con compromiso y responsabilidad.

Finanzas responsables

Producto de esa difícil situación, durante el año 2010 la gestión responsable del riesgo adquiere una mayor dimensión que se traduce en un riguroso control sobre la calidad del riesgo. El cumplimiento normativo, la protección al inversor y las acciones preventivas al blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas son también los principales ejes de la política de la entidad.

Gestión RRHH

El importante proceso de reestructuración que experimenta el sector financiero, con sus correspondientes ajustes de plantilla, ha situado la estabilidad del empleo como la principal prioridad y compromiso de la entidad, conjuntamente con el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.

Compras responsables

Garantizar un proceso de compra transparente y responsable, así como trasladar el compromiso de Cajamar Caja Rural con los Principios del Pacto Mundial a su cadena de proveedores.

Gestión ambiental

La política medioambiental y el sistema de gestión son los pilares de la actuación de Cajamar Caja Rural para minimizar sus impactos directos y articular un programa de actuación orientado a trasladar su compromiso a toda su cadena de valor.

Compromiso con la sociedad

Hablar de Cajamar Caja Rural es sinónimo de compromiso social. A la naturaleza cooperativa de la entidad se une la creciente actuación de la Fundación Cajamar en el campo de la investigación, la innovación, la cultura, el deporte, la sostenibilidad, el medioambiente o la cooperación internacional, entre otras líneas de actuación que desarrolla con una marcada vocación de servicio.



Con el objetivo de estar presente en los principales foros que abordan la responsabilidad social corporativa, Cajamar Caja Rural es miembro de una de las principales organizaciones que está promoviendo la ética empresarial y la vinculación entre la actividad empresarial y la sociedad. Nos referimos a Forética

La participación activa en foros de debate, seminarios, proyectos de investigación y coloquios sobre sostenibilidad, ética empresarial y modelos avanzados de gestión basados en responsabilidad social nos ha permitido enriquecer nuestro bagaje conceptual y ampliar nuestro ámbito de actuación.



Orientación al Cliente

Cajamar Caja Rural entiende al cliente no como fuente de beneficios sino como el objeto de su propia razón de ser, a quien sirve y ofrece aquello que considera que realmente necesita para que mejore su calidad de vida y su seguridad, y siempre mediante una relación cercana de “tú a tú”, con equidad y total respeto.

**más de 2,5
millones de
clientes**

Cajamar Caja Rural aspira a que sus clientes la consideren como algo propio, no en sentido material, sino por vinculación emocional; a que la identifiquen como la entidad financiera que trabaja y se solidariza con ellos con el fin de hacer realidad sus legítimas aspiraciones, construyendo así una relación duradera, basada en la confianza común y la colaboración conjunta.

Por ello, y porque el concepto de calidad para Cajamar Caja Rural emana de sus principios y valores éticos, y cuenta con la implicación de todo su equipo humano (directivos, empleados, colaboradores...) podemos asegurar que forma parte de su propia cultura de empresa y se configura como un compromiso real de servicio, que se convierte en un elemento estratégico diferenciador y perdurable en el tiempo.

De otra parte, Cajamar Caja Rural está convencida que la mejora continua, basada en estándares de calidad regularmente revisados, proporciona una mayor satisfacción a los socios y clientes, y al tiempo potencia la fidelización y vinculación de éstos, más aún cuando entendemos que un socio/cliente satisfecho es aquel cuyas expectativas en la entidad se ven superadas por la realidad percibida en la relación cotidiana.

Igualmente, la búsqueda de nuevas soluciones reales para mejorar nuestros productos y servicios es una realidad en nuestra organización. Para ello, la Dirección de Calidad coordina actuaciones encaminadas a recopilar, analizar y difundir la información requerida, basándose fundamentalmente en dos pilares: uno externo, que recoge las inquietudes, recomendaciones, comportamientos, costumbres zonales, etc., junto a las demandas directas e indirectas de los clientes; y otro interno, que se sustenta en información, formación, fomento de la creatividad y en la participación interna. El resultado no puede ser otro que el aporte de nuevos valores a los productos y servicios que se ofrecen desde la red comercial de forma personalizada y adaptada al perfil particular de cada cliente.

No podemos olvidar que uno de los principales objetivos diferenciadores de la entidad, es nuestra cultura corporativa, que ha sido capaz de vincular a todo el equipo humano en los objetivos empresariales y sociales. En este sentido destaca el arraigo que, en general, se observa en toda la plantilla respecto a la calidad en la atención, trato, así como en la gestión con diligencia, profesionalidad y empatía del los intereses económico-financieros de nuestros socios y clientes.

Igualmente se observa una gran implicación de toda la organización por el compromiso de mejora continua en la calidad de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, con el fin de seguir manteniendo la satisfacción de los mismos. Para ello es fundamental seguir contando con un canal de comunicación concreto con nuestros empleados para facilitar la participación y colaboración de todos ellos en este proyecto común.

En este sentido, durante el ejercicio 2010 se han recibido un total de 760 colaboraciones de empleados aportando sugerencias de mejora no solo relativas a productos y servicios, sino también en lo referente a gestión interna, transacciones, etc.

Calidad, satisfacción al cliente

Para Cajamar Caja Rural conocer las necesidades, percepciones, demandas y expectativas de los clientes, tanto respecto a la atención y trato recibido, como a la calidad en la gestión de productos y servicios ofrecidos a través de la red de oficinas, es una preocupación constante. Estamos convencidos de que es uno de los pilares básicos para la mejora continua. Su gestión se basa en estándares de calidad regularmente revisados, que contribuyen a lograr la mayor satisfacción de los clientes, y refuerzan la fidelización y vinculación de los mismos.

Cajamar Caja Rural se compromete a que sus clientes dispongan de:

- Un trato amable y cordial, estando siempre a su disposición para resolver las dudas que se presenten en un lenguaje claro.
- Un amplio catálogo con los mejores productos y servicios, acorde a sus necesidades y expectativas.
- Una atención personalizada.
- Una gestión ágil y eficiente.
- La garantía de confidencialidad en todas sus relaciones con Cajamar.
- Un servicio sin errores. Para ello procurará que éstos sean mínimos y en caso de producirse se compromete a una resolución ágil de los mismos.
- Una atención telefónica rápida y eficaz, así como una correspondencia clara y puntual con información útil.
- Unas instalaciones de atención al público adecuadas y funcionales: correcta señalización, con acceso fácil para personas mayores y discapacitados.
- Una amplia red de cajeros automáticos operativos las 24 horas del día, durante 365 días al año.
- Un sistema para atender de forma ágil y eficaz las sugerencias y reclamaciones que se presenten.

Porcentaje de satisfacción de clientes

Año 2010

78,00%

Nota: Este porcentaje corresponde al grado de satisfacción de clientes que han contratado determinados productos financieros. No puede ser considerado como un indicador de satisfacción global

Modelo de gestión para eventualidades, discrepancias y sugerencias de los clientes:

Es evidente que ante cualquier eventualidad, problema o discrepancia, los clientes deben contactar con su oficina y trasladar sus consideraciones y planteamientos en aras de conseguir la solución que consideren conveniente. Pero si la situación aportada no satisface al cliente, Cajamar Caja Rural pondrán a su disposición las siguientes vías de gestión:

- **LA DIRECCION DE CALIDAD**, a través de la *Unidad de Relación y Colaboración con Clientes*, es la encargada de gestionar aquellas consultas, sugerencias, disconformidades, manifestaciones de insatisfacción o cualquier otra comunicación de malestar que el cliente desee plantear y/o expresar, actuando como órgano primario, mediador y conciliador entre el cliente y la entidad.

Con esta intervención se pretende solventar las incidencias planteadas por los clientes con rapidez y de forma amistosa, buscando soluciones efectivas o, en su caso, las alternativas que procedan, sin lesionar normativa alguna, ni los intereses o expectativas de los clientes y, llegado el caso, interesar la intervención de los responsables de cada división operativa, para propiciar que se mejoren aquellos circuitos, procedimientos y/o normativas que pudieran haberse quedado desfasadas y siempre dentro del compromiso de mejora continua asumido por la entidad.

Los canales de entrada que ofrecemos a los clientes son:

a) Formulario: "Ayúdenos a mejorar"

Formulario que obligatoriamente está expuesto al público en lugar visible de todas y cada una de las oficinas, alojado en su correspondiente expositor, para facilitar el acceso del cliente.

b) En Internet, a través de nuestra página Web, en el apartado "Atención al Cliente", se puede acceder al cuestionario correspondiente, estando igualmente accesible de forma interna en Intranet / Atención al cliente.

c) Por correo postal dirigido por el cliente directamente a:

DIRECCION DE CALIDAD
Apartado de Correos 250 - 04080

d) Por teléfono, Call Center, etc.

Si durante el trámite y para los casos que proceda, el cliente manifiesta que la solución o la orientación del trámite/ solución no le satisface, se le recomendará que se dirija al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Cooperativo Cajamar informándole sobre los requisitos necesarios para que pueda gestionarse desde el citado servicio su queja o reclamación.

Para los supuestos concretos, en los que se manifieste o comunique cualquier disconformidad que haga referencia a temas medioambientales, internamente se contactará y comunicará de inmediato al responsable de Medio Ambiente y se consensuará con el mismo, las actuaciones y medidas a tomar al respecto, a fin de propiciar la más rápida solución a las mismas cuando se considere que asiste la razón al comunicante.

Órganos de Defensa del Cliente

Las incidencias o disconformidades no solventadas, según se comenta en el punto anterior y/o cuando las quejas y reclamaciones tengan por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de Cajamar Caja Rural respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios, nuestra entidad cuenta con el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR (S.A.C.) en cumplimiento de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo; como órgano de defensa del cliente interno, obligatorio, especializado e independiente, sito en nuestros Servicios Centrales.

A éste órgano, el S.A.C., podrán dirigirse los clientes sobre las materias antes indicadas, y con sujeción a las normas establecidas en el Reglamento para la Defensa del Cliente y conforme a las notas de interés, de inserción obligatoria, del Tablón de Anuncios. La presentación de estas quejas o reclamaciones se efectuará:

a) Por carta, o bien mediante el formulario de inicio de quejas y reclamaciones accesible en nuestra "Intranet / Atención al cliente" y en la Web de Cajamar Caja Rural. Estos escritos, de ser entregados por el cliente en la oficina, son enviados por valija de inmediato al SAC. El cliente también podrá dirigirse directamente a:

GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR
Apartado de Correos 250 – 04080

- b) A través de la dirección de correo electrónico:

servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es. De utilizarse este medio, la presentación deberá permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos, ajustándose además a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

- c) **HOJAS DE RECLAMACIONES:** Toda reclamación recibida por esta vía, así como los requerimientos que pudieran recibirse de la Administración en relación con esta materia, deberán ser tramitadas y gestionadas exclusivamente por el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Cooperativo Cajamar.

Quejas y reclamaciones	Año 2009	Año 2010
Número de quejas y reclamaciones recibidas	2.604	2.755
Número de quejas (por cada 100.000 clientes)	160	161
% de quejas y reclamaciones resueltas a favor del cliente (por cada 100.000 clientes)	15,48 %	10,09 %

Seguridad y protección al cliente

Ley Orgánica de Protección de Datos

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y en el artículo 89 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la LOPD, los empleados de Cajamar Caja Rural se comprometen a velar por el cumplimiento de las medidas establecidas por la Sociedad en cumplimiento de la citada normativa.

Asimismo los empleados de Cajamar Caja Rural asumen las obligaciones legales relativas al deber de secreto, confidencialidad y en general, de seguridad de la información.

Estas obligaciones legales se encuentran contenidas entre otras en las siguientes normas: Estatuto de los Trabajadores, Código de Comercio, Código Civil y Código Penal.

A ello hay que referenciar el Código de Conducta de Cajamar Caja Rural puesto que establece entre sus principios la confidencialidad y responsabilidad en el tratamiento de la privacidad de la información.

Durante el año 2010 no han existido reclamaciones fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Seguridad de la información

El Código de Conducta de Cajamar Caja Rural establece entre sus principios el Principio de Seguridad de acceso al sistema informático, a los procesos y a los datos.

La entidad se ha dotado de una estructura de Seguridad en la que cabe destacar el Comité de Seguridad Informática.

El Comité de Seguridad Informática es el responsable de establecer y validar los criterios generales de Seguridad de la entidad, supervisar las distintas estrategias y Planes Integrales de Seguridad de la Información y velar por el cumplimiento de las normativas de seguridad aplicables a la entidad. En definitiva, el Comité de Seguridad Informática es el responsable de asegurar una dirección clara y un apoyo visible a la Dirección en todo lo concerniente a las iniciativas de seguridad.

Este comité debe promover la seguridad en el Grupo Cooperativo Cajamar por medio de un compromiso apropiado y de los recursos adecuados. Cajamar Caja Rural ha delimitado en la “Política Corporativa de Seguridad de la Información del Grupo Cooperativo Cajamar” las responsabilidades para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos en ella.

Plan de Continuidad de Negocio

Asimismo, Cajamar Caja Rural viene desarrollando desde hace más de dos años su Plan de Continuidad de Negocio (PCN). Consiste en un conjunto de procedimientos y estrategias con objeto de asegurar la continuidad de la actividad del negocio de sus servicios centrales y oficinas, ante cualquier contingencia que pudiera afectar de forma grave (contingencia total como incendio, terremoto, etc.) para minimizar la repercusión sobre el servicio al cliente.



El Plan de Continuidad de Negocio cumple con los requerimientos de las normativas internacionales y de buenas prácticas como DRII (Disaster Recovery International Institute), BSI (British Standards Institution) y BCI (Business Continuity Institute), referentes a gestión de crisis y continuidad de negocio.

Cajamar Caja Rural forma parte, además, del CECON (Consorcio Español de Continuidad de Negocio), compuesto por los supervisores Banco de España y CNMV, CESFI (Subcomité de Continuidad de Negocio del Comité Español de Estabilidad Financiera), operadores de sistemas de liquidación y compensación, entidades financieras y aseguradoras españolas.

De manera preventiva se hace un análisis de riesgos, de las posibles amenazas, para minimizar el impacto en caso de producirse un incidente que afecte a la continuidad del negocio de la entidad, y en consecuencia se proponen los planes de acción pertinentes para mitigar los riesgos identificados.

La actualización del Plan de Continuidad de Negocio, por parte de Cajamar Caja Rural, dota a la entidad de un plan integral de actuación que proporciona mecanismos seguros y eficaces para la prevención de indisponibilidades y recuperación del servicio, minimiza los riesgos asociados a eventuales contingencias no deseadas, reduce el impacto de los efectos operacionales y financieros derivados de un desastre; adecua, gradúa y racionaliza las inversiones y gastos en mejora de la continuidad del servicio informático, de esta manera se pretende proteger la reputación, imagen y credibilidad de Cajamar Caja Rural.

Esta línea de trabajo ha identificado 27 equipos de recuperación, integrados por 278 personas identificadas; con 142 servicios de negocio, 446 actividades de recuperación y más de 100 procedimientos de actuación. Los equipos de recuperación están repartidos en 11 centros singulares, con ubicaciones alternativas para cada uno de ellos.

A estos 27 equipos actuales, habrá que añadir las diferentes unidades resultantes del proceso de expansión; así como de las nuevas incorporaciones a la entidad, ya sea mediante fusión o a través del Grupo Cooperativo Cajamar.

Se realizan simulacros periódicos en los que todos los equipos, incluido el Comité de Gestión de Contingencias compuesto por directivos de la entidad, así como por sus sustitutos, implicados en la recuperación se desplazan al centro alternativo definido para pruebas, para comprobar el funcionamiento de la operativa definida como crítica.

Las oficinas por su parte también tienen un Plan de Continuidad en caso de contingencia, en el que describe la forma manual de actuar en caso de un desastre que afecte a la infraestructura tecnológica de la entidad, para que los clientes tengan las mínimas molestias a causa del desastre acontecido.

Se trata, en definitiva, de un Plan en constante evolución, acorde con el natural proceso de actualización y evolución de la entidad.

Transparencia y Comunicación

La política de comunicación comercial de Cajamar Caja Rural es de carácter autoregulatorio en el ejercicio de las comunicaciones comerciales y se fundamenta en el Código de Buen Gobierno Corporativo y en el Código de Conducta de la entidad.

La política de comunicación comercial de Cajamar Caja Rural se cimenta sobre tres pilares fundamentales:

Autoregulación: principios éticos y normativa interna que rigen la relación con sus clientes de Cajamar Caja Rural (el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Conducta y el Manual de Imagen de Marca de Cajamar Caja Rural).

Procedimientos internos y controles en el desarrollo de la comunicación comercial de Cajamar. Control, contenido, custodia y disponibilidad de los registros informativos.

Principios generales a los que se ajusta la comunicación comercial de Cajamar Caja Rural. Normas de actuación para la elaboración del contenido de la comunicación publicitaria de Cajamar Caja Rural.

La entidad observa y cumple con la normativa general de publicidad, y con aquellas disposiciones específicas que regulan aspectos publicitarios que afectan a Cajamar Caja Rural, y en particular las siguientes:

- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal (Modificada por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios)

Asimismo, y en cumplimiento de las obligaciones impuestas por dicha norma, existen en la entidad sistemas que permiten dejar al cliente constancia de su oposición a recibir llamadas comerciales; así como que las propuestas comerciales que se efectúan por vía telefónica las llamadas se realizan desde un número de teléfono identificable.

- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, (artículo 17 “Publicidad sobre ofertas de crédito”), por el que en la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidas en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito, deberán mencionar también la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.
- Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos en entidades de crédito (Modificado por el Real Decreto 628/2010, de 14 de mayo) (artículo 5, apartado 4), según el cual, las entidades de crédito integradas en los Fondos de Garantía de Depósitos no utilizarán su pertenencia a dichos Fondos en su publicidad, si bien podrán incluir una mención a aquélla sin añadir otros datos o información al respecto.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios. Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.

Además, Cajamar Caja Rural se ha inscrito al organismo autoregulatorio y de arbitraje “autocontrol de la publicidad” www.autocontrol.es.

Cajamar Caja Rural se compromete ante la sociedad a realizar un marketing racional, basado en el respeto a la dignidad de las personas, en el reconocimiento de los derechos e intereses de los consumidores, y en el fomento de un consumo responsable en términos económicos, sociales y medioambientales. Para ello, en el ámbito de su actividad comercial, Cajamar Caja Rural se compromete a:

- Comunicar sin estimular un consumismo desmedido o un endeudamiento irracional de sus clientes.
- Comunicar las características y atributos de los productos y servicios en función de expectativas reales y racionales del público objetivo, propiciando una publicidad de marcado carácter informativo.
- Comunicar en base a las necesidades actuales de los clientes, y no en base a la creación de necesidades nuevas e innecesarias que no comporten una mejora de la calidad de vida de los consumidores.
- Comunicar sin utilizar imágenes, mensajes o argumentos publicitarios que impliquen la utilización de las personas como objetos, así como las que impliquen un atentado contra la dignidad de las mismas.
- Comunicar con la máxima transparencia y claridad, facilitando el máximo conocimiento y entendimiento de sus ofertas.
- Comunicar sin dirigirse a personas que, por sus características o condiciones personales, no puedan ejercer un consumo responsable.
- Comunicar sin utilizar publicidad comparativa.
- Comunicar sin que los regalos promocionales, cuando por necesidades comerciales sean necesarios, desvirtúen o alteren sustancialmente la oferta comercial principal.

- Comunicar fomentando el uso de materiales, así como de los medios o canales respetuosos con el medio ambiente, procurando un uso eficiente y responsable de los mismos.
- Comunicar evitando que las acciones individuales dirigidas a sus clientes sean intrusivas en su vida diaria, y que el envío de ofertas personales no se adecue a sus verdaderas necesidades e interés.

Cajamar Caja Rural estimula la creatividad en el ámbito de la comunicación comercial en base a sus principios y valores éticos, instando a las agencias de publicidad contratadas a que, en relación a la propia entidad, adopten dichos principios en el proceso de la creación publicitaria y a que innoven en el ámbito del marketing ético.

Durante el año 2010 no han existido incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. Asimismo no han existido incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio

Multicanalidad

La Dirección de Cajamar Caja Rural a través de su División de Medios transmite a todos los estamentos internos y externos la importancia que los canales alternativos tienen para la entidad desde el punto de vista estratégico.

Las características del mercado y las particularidades de Cajamar Caja Rural conducen a evolucionar desde un modelo tradicional de negocio basado en una amplia red de sucursales en sus territorios de origen, hacia un esquema de distribución multicanal que cubra todas las necesidades del cliente, con el mínimo coste en recursos para la entidad.

Número de cajeros	Año 2010
	877

Cada entidad financiera plantea su esquema de distribución dependiendo de factores particulares diferentes unos de otros. En el caso de Cajamar Caja Rural el nuevo esquema de distribución multicanal planteado está condicionado fundamentalmente por:

- Rápida expansión red de sucursales
- Perfiles de clientes muy heterogéneos
- Desarrollo tecnológico avanzado a través de una plataforma multicanal propia

Cajamar Caja Rural siempre ha sido pionera adaptando nuevas tecnologías a su oferta financiera.

La aparición de los nuevos canales ha cambiado el modelo de negocio de las entidades financieras agregando transparencia en servicios y precios, disminuyendo barreras de entrada de los clientes, posibilitando la disponibilidad de operar 24 horas al día y en cualquier lugar, y ofreciendo servicios personalizados adaptados a cada individuo.

De la oficina bancaria y los cajeros se ha ido pasando a la banca electrónica en internet (nacida en 1996, entre las primeras entidades en España), la banca móvil, la banca telefónica, el servicio de alertas sms, y el buzón virtual.

Este mix de canales se ha planteado como un todo, no como entes independientes con productos y servicios diferenciados unos de otros. Un usuario elegirá según sus necesidades de cada momento el canal que desee para comunicarse con la entidad, realizar operaciones con sus cuentas o contratar nuevos productos.

De forma predominante, y sin perder de vista el servicio al cliente y la propia cuenta de resultados de la entidad, Cajamar Caja Rural sigue avanzando en el desarrollo de canales alternativos que optimicen el consumo de recursos, tanto humanos como materiales.

Soluciones financieras

A través de la captación de recursos financieros de los ahorradores, fundamentalmente de las familias, Cajamar Caja Rural desarrolla su responsabilidad de atender a las verdaderas necesidades de ahorro de sus clientes en un entorno de seguridad financiera. Y a través de la aplicación de los recursos, destinados a la actividad de la intermediación bancaria, a los inversores y a la acción social, desarrolla su compromiso social. Y estos dos elementos son para Cajamar Caja Rural la base sobre la que se asienta la confianza, un concepto que es clave e irrenunciable en el ámbito de su actividad corporativa.

Nuestra entidad tiene muy en cuenta a sus socios y clientes. Con productos y servicios adaptados a cada perfil de cliente, a cada necesidad, a cada interés. Pequeños, jóvenes, trabajadores, familias, pensionistas, empresarios, autónomos, ahorradores, inversores...**todos disponen de soluciones en Cajamar Caja Rural.**²

En todo momento y por todos los medios. Para hacerlo siempre más fácil, más sencillo, más cómodo.

Cabe destacar que durante el 2010 Cajamar Caja Rural ha seguido respondiendo a las necesidades financieras de sus clientes. Dentro de la estrategia de actuación desarrollada, ha priorizado la promoción de soluciones financieras para ayudar a los clientes particulares y a las empresas en el difícil y complejo contexto actual.

Las respuestas de la entidad ante este escenario ha sido dirigir su actuación en tres ejes:

- Mejora de los servicios prestados
- Soluciones financieras para ayudar a los clientes
- Apoyo a los emprendedores y colectivos en riesgo de exclusión social

Soluciones para las familias

Cajamar Caja Rural ofrece soluciones de valor adaptadas al ciclo de vida de cada persona y pretende ir más allá de sus necesidades financieras. Desea crecer con sus clientes y acompañarles en los momentos más importantes de sus vidas

Soluciones para los más pequeños de la casa: Peques y Junior (0-17 años):

Con la finalidad de inculcar a los más pequeños de la casa valores relacionados con el ahorro y la importancia de un consumo justo y equitativo, ha evolucionado la retribución de la cuenta infantil de una liquidación de interés por tramos a un sistema de liquidación que transforma los euros en puntos equivalentes.

- **Cuentas peques y junior:** podrán conseguir puntos con su ahorro para canjearlos por artículos de regalo.
- Con las cuentas peques o junior, en lugar de una libreta de ahorro convencional, disponen gratuitamente de una **libreta electrónica** con la imagen peque o junior con la

² El catálogo de los principales productos y servicios por tipo de cliente puede ser consultado en <http://www.cajamar.es/>, y las tarifas de la entidad: http://www.bde.es/webbde/es/secciones/servicio/tarifas_comisiones/ficheros/3058i00d.pdf

que pueden consultar su saldo y movimientos en los cajeros de Cajamar Caja Rural con la finalidad de ahorrar en consumo de papel.

- **Plan de ahorro Joven:** Para acumular un capital para el futuro de su hijo aportando una cantidad mensual.

Para hacerle la vida más fácil a los papás:

- Servicios gratuitos:
 - Solicitud del NIF provisional
 - Solicitud de ayudas por maternidad

Para que los clientes Junior aprendan a administrar su dinero:

- **Tarjeta prepago Junior:** para poder disponer de dinero para realizar sus primeras compras, para irse de viaje de estudios....

Soluciones para los más mayores: Jóvenes (18-30 años):

Para enseñarles a ahorrar y administrar su dinero:

- **Cuenta joven:** podrán conseguir puntos con su ahorro, con sus compras o con su nómina, para canjearlos por artículos de regalo.
- Y sólo por tener la cuenta joven, se le regala **el 2% de las recargas** que realice al móvil con su tarjeta Cajamar a través de cajeros o banca electrónica.
- Con la Cuenta joven, en lugar de una libreta de ahorro convencional, disponen gratuitamente una libreta electrónica con la imagen peque o junior con la que pueden consultar su saldo y movimientos en los cajeros de la entidad.

Les ayudamos a conseguir financiación en condiciones preferentes adaptada a sus necesidades:

- Con la adhesión a las líneas ICO específicas para este segmento:
 - **ICO Renta Universidad:** Para financiar sus estudios de máster universitario o disponer de una renta mensual por un periodo académico equivalente a la duración del máster en créditos ECTS. Con tipo de interés 0%.
 - **Plan avanza jóvenes:** Si necesitan financiar la compra de un ordenador con capacidad de conexión a internet banda ancha, software, antivirus, periféricos y el alta y la conexión a internet en banda ancha. Con interés al 0%.

Soluciones para los jóvenes	Año 2009		Año 2010	
	Número de operaciones	Importe (nota)	Número de operaciones	Importe (nota)
	1.503	5,88	669	0,74

NOTA: Importe en millones de euros

- Condiciones especiales de financiación para los jóvenes:
 - **Credi-estudio:** para financiar los gastos de estudios, matrícula, libros de texto, material didáctico, de alumnos matriculados en algún curso reglado del Ministerio de Educación y Ciencia.
 - **Financiación post-graduado y otros cursos:** Préstamo dirigido a aquellas personas que hayan finalizado estudios en la Universidad y necesiten financiar

los gastos de oposiciones, máster, cursos de doctorado, proyectos de fin de carrera, cursos de especialización.

Además, para facilitarles el trámite de ayudas ante organismos públicos: Gestionamos con el Ministerio de la Vivienda y el Ministerio de Economía y Hacienda para ayudar a los Jóvenes entre 22 y 30 años a lograr su emancipación. (**Renta Básica de Emancipación**).

Para **ayudarles a conseguir su sueño**:

- Cajamar Caja Rural hace realidad las metas y sueños de sus clientes más jóvenes. Sin embargo, la elección de las propuestas realizadas es elegida, cada 3 meses, por los propios jóvenes quedando en sus manos el decidir a quién se dota económicamente una ayuda de 2.000 euros.

Para fomentar las relaciones entre los jóvenes, tienen la oportunidad de conseguir puntos para un amigo y para ellos con la promoción:

- **“Preséntanos a un amigo**: pueden presentar como máximo a 4 amigos y conseguir 60 puntos por su amigo y otros 60 puntos para su amigo, para canjearlos por artículos de regalo.

Soluciones para todos los clientes particulares:

En Cajamar Caja Rural, sus clientes particulares disfrutan de servicios sin comisiones desde hace años en los servicios más usuales.

0 euros	Por mantenimiento de las cuentas con la que opera habitualmente	0 euros	Por emisión y mantenimiento de las tarjetas de débito que use
0 euros	Por transferencias nacionales desde banca electrónica y telefónica	0 euros	Por domiciliación de recibos en las cuentas de Cajamar Caja Rural

Otros servicios Sin Comisiones 0%

- Sin coste el cambio de domiciliación de la nómina ni de cualquier recibo
- Ingreso de cheques
- Envío de dinero a través de cajeros (Servicio Hal Cash)
- Y para que tengan nuestros servicios disponibles 24 h. al día, los 365 días del año, no cobramos comisiones por el alta ni mantenimiento de nuestra banca electrónica y telefónica.

Aviso gratuito al móvil del:

- Abono de la nómina
- Abono de Hacienda
- Cargos superiores de 2.000€
- Ingresos y cargos de Mercados Financieros.

Soluciones para clientes con nómina domiciliada:

Para hacerles la vida más fácil a sus clientes Cajamar Caja Rural le ofrece:

- **Seguro de accidentes GRATUITO de 9.000€** por fallecimiento.
- Le ayuda a organizar **el pago de sus recibos** de forma cómoda y sin sobresaltos: Con la **cuenta cuota fija** los clientes pueden pagar una cantidad fija al mes por todos los recibos, en lugar de una cantidad variable cada mes y así sabe con antelación lo que va a pagar, sin sobresaltos.

Para hacer más fácil la vida a los que acaban de ser papás:

- **Financiación bienvenida Peques 0%**
Para facilitar la llegada de los hijos al hogar, préstamo de hasta 2.500€ al 0% y plazo máximo de 10 meses sin comisiones (0% TAE) para clientes con hijos menores de 3 años con cuenta peques que domicilien su nómina por primera vez en la entidad.

Soluciones para las familias	Año 2009		Año 2010	
	Número de operaciones	Importe (nota)	Número de operaciones	Importe (nota)
	8.179	238,19	5.827	136,85

NOTA: Importe en millones de euros

Soluciones para pensionistas:

Para hacerles la vida más fácil Cajamar Caja Rural le ofrece una serie de servicios gratuitos:

- Tramitación de su primera pensión (sólo para pensiones de I.N.S.S. en Almería, Málaga, Murcia y Castilla y León)
- Si tiene la pensión domiciliada en otra entidad Cajamar Caja Rural se encarga de gestionar el cambio.
- Le anticipa la pensión el día 25 de cada mes.
- Y para los imprevistos, le anticipa el importe de una pensión sin coste alguno. (Con un máximo de 1.803,04€ y 30 días)
- Pone a su disposición un servicio de solicitud y confirmación de Borrador/Declaración de la Renta.
- Tarjeta Débito Dorada RENFE: gratuita si se opera con ella, con la cual, los clientes obtendrán un 40% de descuento en los viajes en tren.

Cajamar Caja Rural piensa en los detalles que mejoran el día a día de sus clientes para ayudarles a mantener una óptima calidad de vida:

- Programa **Cuidate** y **Renuévate** para la adquisición de gafas graduadas, audífonos, material ortopédico, etc. Hasta 2.000€ en 10 meses sin intereses.
- **Línea ICO Fondo Economía Sostenible:** para la rehabilitación de su vivienda con el fin de eliminar las barreras arquitectónicas y conseguir la rehabilitación ecosostenible en condiciones preferentes.

Para estar siempre al lado de nuestros clientes y darles el mejor servicio, Cajamar Caja Rural le ofrece:

- La **Línea de Atención Telefónica Pensionistas**: un servicio especial con respuesta directa y personalizada a través del cual podrá realizar sus operaciones y consultas habituales con sólo levantar el teléfono y pulsar la tecla “Cajamar” pregrabada en el teléfono inalámbrico que la entidad le regala por domiciliar la pensión por primera vez. Los clientes con la pensión ya domiciliada en Cajamar Caja Rural también podrán conseguir este teléfono ingresando cierta cantidad en su cuenta y disponer de esta línea de atención telefónica personalizada.

Para ayudar a los pensionistas a financiar esos proyectos que necesitan en condiciones preferentes:

- **Préstamo solución pensionistas**: con un tipo de interés preferente.

Soluciones para las personas mayores	Año 2009		Año 2010	
	Número de operaciones	Importe (nota)	Número de operaciones	Importe (nota)
	619	2,35	1.001	3,85
NOTA: Importe en millones de euros				

Soluciones para autónomos y para pymes

Cajamar Caja Rural dispone de un amplio catálogo de productos y servicios dirigido a atender las necesidades de sus clientes, facilitándoles el acceso a los mismos a través de diversos canales que les permiten interactuar con la entidad.

El objetivo es dotar de **soluciones financieras y servicios** a todos los clientes autónomos y pymes. Soluciones dirigidas a aportarles valor, adaptándose a sus necesidades, y diseñando un catálogo de productos y servicios específico destinado a:

- Apoyar la inversión empresarial destinada a pequeñas y medianas empresas.
- Apoyar a emprendedores a través de la financiación de activos fijos nuevos con el fin de facilitar la puesta en marcha de proyectos de autoempleo, microempresas, y pequeñas y medianas empresas.
- Fomentar el autoempleo para el colectivo de autónomos.

Ante la responsabilidad de propiciar un desarrollo social y económico sostenible, Cajamar Caja Rural se ha adherido prácticamente a la totalidad de convenios propuestos por las distintas instituciones y organizaciones de ámbito estatal y autonómico, públicas y privadas, en apoyo del tejido empresarial y la promoción económica. Entre otros, las líneas que el ICO facilita anualmente, convenios con las comunidades autónomas y con sociedades de garantía recíproca.

Convenios ICO

Con la adhesión a las líneas que el ICO lanza anualmente, Cajamar Caja Rural pone al alcance de los autónomos y empresarios, financiación adecuada en condiciones preferentes para que puedan desarrollar los proyectos de inversión para su empresa en cualquiera de las etapas de su negocio.

Los principales objetivos de estas Líneas son:

- **Favorecer** el desarrollo del tejido empresarial.
- **Fomentar** la creación de empleo.
- **Estimular** la iniciativa emprendedora.
- **Impulsar** la internacionalización y mejorar la competitividad de las empresas españolas.

En 2010 se han desarrollado distintas líneas de financiación destinadas a la financiación de pymes y autónomos, a través de las cuales se han realizado las siguientes operaciones:

Operaciones ICO	Año 2010	Importe (euros)
Convenio ICO Economía Sostenible 2010	72	13.689.448
Convenio ICO Emprendedores 2010	86	3.561.224
Convenio ICO Inversión 2010	2.279	150.924.624
Convenio ICO Liquidez 2010	1.281	73.912.513
Convenio ICO Moratoria Hipotecaria 2009	48	13.032
Convenio ICO Plan Avanza 2007	885	2.566.746

Cajamar Caja Rural tiene previsto avanzar en el desarrollo de proyectos de financiación con fines medioambientales destinados a abordar los retos relacionados con el cambio climático

Proceso de creación y desarrollo de productos

Las propuestas de lanzamiento de nuevos productos a la red comercial pasan por una serie de procesos para que cumplan los requisitos exigidos para su comercialización, con toda la normativa vigente en cuanto a riesgos, operativa, protección del cliente, etc. Para ello se cuenta con la colaboración de todas las áreas implicadas: Control del Riesgo, Admisión del Riesgo, Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica, Gestión de Procesos, Administración de Operaciones de Activo, etc.

En materia de seguridad, Cajamar Caja Rural trabaja permanentemente en garantizar la protección de los usuarios de su banca electrónica. El acceso se realiza mediante una conexión segura (SSL) para lo cual el cliente deberá introducir un usuario y contraseña de autenticación que solo él conoce. Además, para la realización de una operación contable, los usuarios deben introducir dos claves variables que encontrarán en la tarjeta personal de claves única que reciben y que solo ellos tienen. Adicionalmente, para realizar algunas operaciones especiales, es necesario introducir una clave de uso único que el cliente recibe en su móvil mediante un SMS. Todas las operaciones contables son monitorizadas, verificándose aquellas que por sus características resultan sospechosas.

Todas estas medidas se complementan con formación a los clientes en cuestiones de seguridad:

- Se les informa directamente en las oficinas en el momento de darles de alta en el servicio de banca electrónica y se les ofrece recomendaciones personalizadas junto con una demo on line.
- Se realizan campañas continuas de información a través de la web, email y banca electrónica.
- En la web se ofrecen consejos de seguridad y sobre comportamientos habituales a seguir para evitar que puedan verse afectados por algún tipo de fraude de los que actualmente se están remitiendo a los usuarios de entidades financieras.

Convenios Autonómicos/ Provinciales

Convenios que benefician a las empresas de economía social

Durante el año 2010 Cajamar Caja Rural ha firmado distintos convenios de colaboración con asociaciones de empresas de economía social que incluyen condiciones preferentes para miles de empresas y sus trabajadores.

Andalucía: IDEA – PYMES

Valencia: SERVEF PROYECTOS Y EMPRESAS I+E: Promover el desarrollo de los programas de fomento de la economía social, el autoempleo y la integración laboral de personas con discapacidad, que contemplen la modalidad de ayudas financieras. Distingue dos líneas de ayuda:

- Fomento de Empleo
- Fomento de Empleo y Empresas I+E

Castilla y León: Creación de empleo para autónomos de Castilla y León solicitantes de los programas de subvenciones dirigidas a fomentar el:

- El autoempleo en sectores de nuevos yacimientos de empleo o de mujeres en profesiones u ocupaciones con menos índice de empleo femenino.
- La contratación del primer trabajador por parte de autónomos o profesionales que carezcan de trabajadores por cuenta ajena.

Murcia: Ayudas dirigidas a Financiación de Liquidez para las PYMES: Facilitar el acceso a préstamos destinados a dotar de liquidez a pymes y autónomos de la Región de Murcia.

Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca

Conscientes de la importancia que tienen las pequeñas y medianas empresas para el desarrollo económico, por su capacidad de creación de puestos de trabajo y como agentes creadores de riqueza, Cajamar Caja Rural ha establecido líneas de financiación de carácter especial para las operaciones de pymes que cuentan con el aval solidario de sociedades de garantía recíproca, prestando su apoyo con las mejores condiciones que permitan las circunstancias del mercado y siempre que dichas empresas cuenten con el aval solidario de una sociedad de garantía recíproca.

Para ello dispone de convenios de colaboración con AVALUNION, SGR; SURAVAL, SGR; CREDIAVAL, SGR; AVALIA ARAGON, SGR; AVALMADRID, SGR; COMUNIDAD VALENCIANA, SGR; IBERAVAL, SGR, y UNDEMUR, SGR.

Microcréditos Cajamar

El programa de microcréditos de Cajamar Caja Rural es un claro ejemplo de su compromiso financiero por el desarrollo local y por facilitar acceso a los servicios financieros en condiciones de igualdad para cualquier emprendedor.

El microcrédito consiste en un tipo de préstamo de pequeña cuantía, centrado en la creación de actividad productiva de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión financiera: inmigrantes, mujeres, desempleadas, parados de larga duración, jóvenes emprendedores....

Estos pequeños préstamos para grandes proyectos muchas veces son suficientes para salvar obstáculos iniciales de los emprendedores en sus negocios, ya que Cajamar Caja Rural es consciente que no es fácil poner en marcha un nuevo negocio en una época marcada por la recesión.

Esta línea de financiación social se realiza en colaboración con organizaciones no lucrativas e instituciones públicas que se encargan de formar, asesorar y dotar de recursos técnicos y de capacitación empresarial a los solicitantes.

Microcréditos	Año 2010
Número de operaciones	33
Importe	280.000 euros

El perfil medio del solicitante que ha recibido Cajamar Caja Rural en 2010 se ha modificado con respecto a años anteriores debido a la crisis financiera. En este ejercicio el perfil medio ha sido de un varón de nacionalidad española comprendido en la franja de edad entre 40 y 50 años de edad, cuyo proyecto tiene por objeto abrirse puertas en el mercado laboral tras haber perdido su puesto de trabajo.

En este sentido, la línea de microcréditos es un ejemplo de la vocación social de la entidad, que recompensa el ingenio empresarial como instrumento para la inclusión social y para el desarrollo local.

La oficina como elemento fundamental de nuestro modelo de negocio

La organización de Cajamar Caja Rural siempre se ha basado en la oficina como elemento funcional en el que reside la verdadera fortaleza de la entidad y donde se desarrolla su carácter diferencial, por lo que toda la estrategia empresarial se vuelca en dotarla de recursos y en aportarle los medios necesarios para un correcto funcionamiento.

La oficina es el principal y primer eslabón de la cadena en su labor intermediadora en el ámbito bancario, y por tanto, la encargada de acercar el conocimiento y la contratación de los productos y servicios bancarios a todos los ciudadanos. Este planteamiento forma parte de la estrategia general que siempre ha defendido Cajamar Caja Rural, que entiende la cercanía como uno de los pilares de su trayectoria, y que la materializa con la creación de oficinas de pequeña estructura, con un alto índice de capilaridad en todas las zonas en las que desarrolla su actividad.

La importancia de que la acción comercial descansa en la red de oficinas se acentúa en los momentos de crisis económica, ya que el desempeño de sus funciones se transforma ampliando su cometido hacia un modelo de actuación que incorpora numerosas connotaciones sociales. De esta forma, en la relación con el cliente se desarrollan también labores de orientación financiera, legal y fiscal en relación con los productos y servicios bancarios.

Al mismo tiempo, es en la oficina donde se encuentra el principal y más relevante mecanismo de interacción con el entorno, siendo un elemento idóneo para la transmisión del mensaje institucional, así como para recibir las distintas sensibilidades que mantienen los diversos grupos de interés. La captación y comunicación de las necesidades de estos grupos de interés permiten comportamientos corporativos e individuales de compromiso con el entorno, además de enriquecer a los cuadros de mando de la entidad con valoraciones cualitativas que ayudan a establecer estrategias que contemplan la sostenibilidad socioeconómica.

En definitiva, la oficina es el elemento diferenciador de Cajamar Caja Rural, a través de la cual se consigue materializar el compromiso corporativo que implica su vocación cooperativa y social, ejerciendo como elemento dinamizador de la economía de la zona y promoviendo de esta forma, próxima y real, el desarrollo rural y urbano de los distintos ámbitos geográficos donde desarrolla su actividad.

No obstante, la entidad siempre ha apostado por incluir las nuevas tecnologías al servicio de sus clientes, facilitándoles de este modo el acceso a todos los servicios en todo momento a través del canal que desee: Internet, teléfono voz, teléfono datos, sms, terminales de autoservicio, cajeros, etc.

La adecuación de estos canales alternativos, y los servicios ofrecidos en ellos, se han diseñado siguiendo unos criterios mínimos de usabilidad y accesibilidad con el objetivo de facilitar su distribución de la forma más universal posible y evitar la exclusión de segmentos minoritarios que necesiten unas características específicas. Todo ello como una parte importante de la política de Responsabilidad Social a nivel de entidad.

Algunas de las funcionalidades y servicios en canales alternativos que se han visto condicionadas por esta política son:

- Ranuras y teclados en braille
- Accesibilidad web W3c
- Definición y diseño del interfaz del usuario accesible en cajeros
- Extractos de movimientos con letra aumentada.

Cajamar en las pequeñas comunidades rurales

Dentro de la concepción del modelo de gestión, la oficina no es sólo un punto de distribución comercial, ni los empleados son sólo fuerza de ventas. Por el contrario, ambos elementos son concebidos por la organización como instrumentos y agentes para el desarrollo local, creando sinergias con los entornos social y productivo, y contribuyendo a crear riqueza y empleo, así como a fijar población al territorio. No se concibe la acción comercial sin este matiz que hace que se mantengan presentes, de forma recurrente, los orígenes y la naturaleza fundacional de la entidad.

En este sentido, Cajamar Caja Rural sigue presente en pequeños municipios de baja densidad poblacional, permitiendo que sus habitantes tengan acceso a los productos y servicios bancarios y tecnológicos de última generación. Es el compromiso social de no abandonar sus raíces vinculadas al medio rural y de contribuir a una sociedad más equitativa y solidaria. La creación del Grupo Cooperativo Cajamar ha acentuado aún más el esfuerzo de la entidad por estar presentes en las pequeñas comunidades locales. De los 467 municipios en los que opera el Grupo Cooperativo Cajamar a finales de 2010, 227, es decir, casi el 50%, son municipios de menos de 10.000 habitantes.

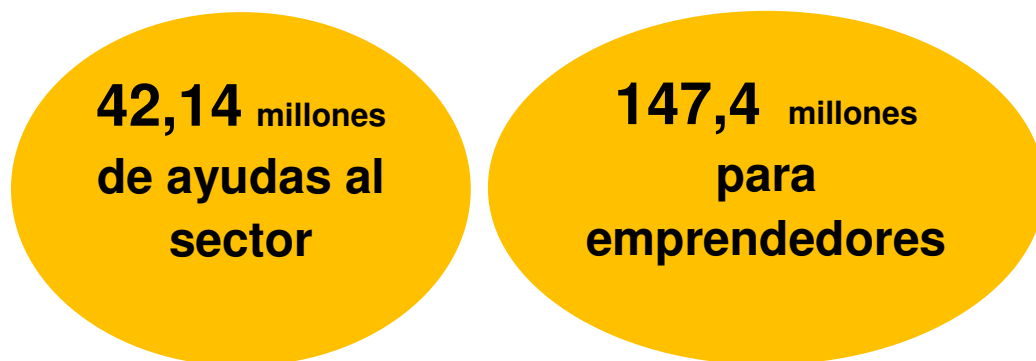
Aunque en España la tasa de bancarización es mucho más elevada que en los países de nuestro entorno, aún se puede hablar de población en riesgo de exclusión financiera en términos relativos. En este sentido, la presencia de Cajamar Caja Rural en municipios con menos de diez mil habitantes, con el 24% de su red de oficinas, permite atender potencialmente a más de 750.000 personas que tienen importantes barreras de acceso a los productos y servicios bancarios por cuestiones no sólo geográficas, sino también culturales o formativas. Nuestro modelo de oficina bancaria de proximidad, propia de los entornos rurales, permite compatibilizar la eficiencia y la rentabilidad económico-financiera de la misma con su compromiso social y fundacional en favor del desarrollo de las comunidades rurales, fijando población al territorio, creando empleo y promoviendo el desarrollo local.

Desglose de la cartera para cada línea de negocio, tamaño y sector.

		Miles de euros			
		2010		2009	
		Exposición	Distribución (%)	Exposición	Distribución (%)
Minorista:		17.503.227	67,55%	16.694.810	64,99%
Vivienda:		11.959.031	46,16%	11.446.076	43,46%
	Habitual	10.583.962	40,85%	10.126.874	38,46%
	Otros Usos	1.375.069	5,31%	1.319.202	5,00%
Resto financiación familiar:		935.398	3,61%	810.141	3,14%
	Microconsumo	58.983	0,23%	57.388	0,22%
	Automóviles	219.576	0,85%	235.413	0,89%
	Otros bienes y servicios	656.839	2,54%	517.340	2,03%
Autorenovables:		103.773	0,40%	108.625	1,36%
	Tarjetas de crédito	79.958	0,31%	88.418	1,28%
	Descubiertos	23.815	0,09%	20.207	0,08%
Pequeños negocios:		2.938.876	11,34%	2.846.000	11,19%
	Actividad empresarial personas físicas	1.485.843	5,73%	1.483.733	5,77%
	Microempresas	1.453.033	5,61%	1.362.267	5,42%
Agroalimentario minorista:		1.566.149	6,04%	1.483.968	5,84%
	Horticultura bajo plástico	911.418	3,52%	948.555	3,70%
	Resto sector agroalimentario	654.732	2,53%	535.413	2,14%
Corporativo:		7.434.424	28,69%	7.637.222	31,82%
Promotores:		4.084.099	15,76%	4.461.404	18,30%
	Promotor	2.428.012	9,37%	2.694.422	11,47%
	Suelo	1.027.223	3,96%	1.115.515	4,25%
	Otros Promotores	628.865	2,43%	651.467	2,58%
Agroalimentario corporativo:		976.875	3,77%	917.768	4,14%
	Productor agroalimentario	202.410	0,78%	194.675	0,77%
	Comercializador agroalimentario	774.465	2,99%	723.093	3,37%
Pymes:		1.700.029	6,56%	1.670.698	6,92%
	Pequeñas	1.091.692	4,21%	957.851	4,05%
	Medianas	608.336	2,35%	712.847	2,87%
Empresas grandes:		673.421	2,60%	587.352	2,45%
Administraciones Públicas:		416.265	1,61%	220.722	1,07%
Entidades sin ánimo de lucro:		198.919	0,77%	183.403	0,79%
Intermediarios financieros:		357.617	1,38%	343.738	1,33%
		0	0,00%	0	0,00%
Total Cartera Crediticia		25.910.451	100,00%	25.079.905	100,00%

Sector agroalimentario

Desde sus orígenes como entidad, la identidad de Cajamar Caja Rural está estrechamente vinculada al sector agroalimentario, al que presta una atención preferente. Forma parte de su razón de ser y para el mismo aspira a desarrollar las mejores soluciones financieras. Cajamar Caja Rural tiene un compromiso y es ofrecer al sector agroalimentario lo mejor de si misma.



Consciente de que el trabajo bien hecho siempre da sus frutos, Cajamar Caja Rural ha crecido y diversificado su actividad, ha adquirido fortaleza y solidez, **sin perder un ápice del ADN Agro con el que nació.**

Cajamar Caja Rural pretende ir más allá del apoyo a los productores y empresas productoras, y tiene en objetivo de convertirse en la entidad financiera referente de la industria agroalimentaria a nivel nacional, trascendiendo de lo que hasta ahora ha sido el papel de las cajas rurales en sus ámbitos de actuación locales.

Cajamar Caja Rural es consciente de la importancia que tiene la innovación, la investigación y el conocimiento para que este sector crezca y evolucione desde la agricultura tradicional hacia nuevas formas de producción, a una actividad agraria y ganadera más moderna y competitiva, capaz de abrir nuevos caminos.

En este camino, Cajamar Caja Rural ha reforzado la estructura de la División de Negocio Agroalimentario y ha desarrollado nuevas soluciones financieras orientadas a dar respuesta a los principales problemas del sector, y a lograr que agricultores y empresarios tengan acceso a las infraestructuras más modernas y competitivas existentes actualmente, para así ayudarles a que puedan liderar los mercados nacionales e internacionales.

Los sectores económicos no actúan hoy de forma horizontal en el sentido clásico de primario, secundario y terciario, sino de forma vertical desde la producción hasta el consumidor final. En este sentido, Cajamar Caja Rural no considera de forma compartimentada la producción agraria (sector primario), la transformación (sector secundario), la comercialización y la distribución (sector terciario), sino que lo considera todo como un único sector -el agroalimentario-, siendo este conjunto, más las actividades auxiliares al mismo, el objetivo prioritario de su División de Negocio Agroalimentario.

Su gran virtud:

En este entorno financiero tan complejo, Cajamar Caja Rural busca ser líder a través de su diferenciación con el resto del sector.

Gracias al trabajo que ha realizado, ha conseguido clasificar e identificar a sus clientes para poder conocer y anticiparse con más detalle a sus necesidades, y así poderles ofrecer los productos que más se adecuen a su actividad y demostrarles su compromiso siendo sensibles en la financiación. Estos valores son los que diferencian a Cajamar Caja Rural del resto del sector.

Nuevas soluciones: financiación para instalar y modernizar invernaderos

Gracias a su conocimiento y experiencia en este negocio, ha conseguido hablar un mismo lenguaje con las personas y empresas que forman parte de este sector, que le permite aportar las soluciones que demanda.

En 2010 Cajamar Caja Rural ha puesto de manifiesto una vez más su compromiso con la agricultura, y en previsión a las necesidades del sector respondió con nuevas líneas de financiación preconcedidas para que los agricultores pudieran acometer los gastos iniciales del comienzo de la nueva campaña a unas condiciones excepcionales. Esta iniciativa corrobora su apoyo histórico, y a nivel operativo ha facilitado al agricultor un ahorro considerable de tiempo y trámites, al tiempo que ha tenido la oportunidad de comprobar como sus necesidades eran resueltas inmediatamente desde la red de oficinas.

Anticipos de ayudas y liquidaciones	Año 2009		Año 2010	
	Número de operaciones	Importe (nota)	Número de operaciones	Importe (nota)
	364	4,49	1.996	42,14

NOTA: Importe en millones de euros

Se debe hacer mención a otro de los productos que diferencia a Cajamar Caja Rural del resto de entidades, como es la Tarjeta Agrofuerite. Un producto destinado a financiar en condiciones muy ventajosas los gastos de campaña a sus clientes agricultores y ganaderos, dándoles opción a elegir la forma de pago que más les interese en cada compra, y a la vez dotando de mayor liquidez al comercio, puesto que éste cobra en el momento de la transacción.

A día de hoy cerca de 600 comercios operan con este sistema, que realizan más de 22.000 transacciones con un importe que supera los 80 millones de euros.

Hay que destacar también la participación de Cajamar Caja Rural en cuantos convenios y acuerdos de colaboración benefician al sector, apoyando y favoreciendo la financiación dirigida a las empresas agroalimentarias.

En 2010 Cajamar Caja Rural ha sido prescriptora de la Orden ARM/572/2010, mediante la cual se establecían las ayudas a los titulares de explotaciones agrícolas y ganaderas para facilitar el acceso a la financiación, habiendo destacado por ser, a nivel nacional, la entidad que más operaciones ha concedido en nuevos préstamos avalados por SAECA acogidos a dicha orden.

Asimismo, participa en la gestión de las Ayudas de la PAC facilitando a sus clientes la gestión y el acceso a las mismas. Si en 2009 gestionó ayudas por un importe mayor a 150 millones de euros, en 2010 han crecido cerca de un 20% más.

Nuevo Préstamo para modernización de estructuras de invernadero:

Uno de los principales problemas identificados en el sector de la agricultura intensiva es que gran parte de los invernaderos no han sido renovados por lo que no presentan unas condiciones de diseño y equipamiento adecuadas para producir de una manera eficiente.

Cajamar Caja Rural dispone de un amplio abanico de soluciones financieras para el sector agroalimentario

Para dar respuesta a esta problemática, Cajamar Caja Rural desarrolló durante el primer trimestre de 2010 una nueva línea de financiación para mejorar las estructuras y equipamientos de los invernaderos. El conocimiento de los técnicos de la Estación Experimental de la Fundación Cajamar les ha llevado a proponer unos requisitos mínimos para

estructuras y equipamiento que mejoran la rentabilidad de las explotaciones agrícolas.

Además, para dotar de mayor tranquilidad y seguridad a sus agricultores, Cajamar Caja Rural pone a su disposición un seguro de estructuras de invernadero, que en 2010 ha sido más competitivo puesto que a la hora de contratarlo cuenta con el asesoramiento del Servicio Técnico Agroalimentario, y para mayor facilidad también se financia el coste de las primas.

Seguros Agrarios

Cada vez son más frecuentes los imprevistos que puede sufrir una explotación agrícola, de ahí que la entidad contribuya a que su día a día sea más fácil colaborando en minimizar los que puedan surgir.

En 2010 la División de Negocio Agroalimentario ha abierto nuevas líneas de comercialización de Agroseguro y está llegando a territorios en los que antes no podía ofertar este servicio.

Para facilitar a sus clientes el acceso a este seguro Cajamar Caja Rural financia las primas de Agroseguro en condiciones preferentes.

Incidencias meteorológicas extremas

Cajamar Caja Rural ha creado un producto para atender a quienes hayan sufrido daños en sus explotaciones como consecuencia de un imprevisto meteorológico extremo.

Este producto permite financiar los daños y pérdidas ocasionadas, y reestructurar las obligaciones financieras, adecuando éstas a la capacidad de generación de recursos de los agricultores y ganaderos.

Ha creado un circuito mediante el cual detecta cuando y donde se produce la incidencia meteorológica, y en un plazo mínimo las oficinas están ofertando este producto con publicidad en los medios locales así como en las principales empresas del sector.

Agroplan PPA

Otra solución que Cajamar Caja Rural ha puesto a disposición del sector agroalimentario ha sido un producto de ahorro que permite al agricultor o ganadero disponer de un dinero ahorrado que complementa su pensión. Se trata de un Plan de Previsión Asegurado con una rentabilidad muy competitiva y que ha tenido una gran acogida en el sector.

Comprometidos con el desarrollo rural

En Cajamar Caja Rural se apuesta por el desarrollo de las zonas rurales impulsando aquellas iniciativas empresariales cuyo fin sea potenciar y mejorar los servicios e infraestructuras de sus pueblos y comarcas. Para ello ha puesto a disposición de los emprendedores rurales una oferta de productos y servicios financieros que les permita hacer realidad su proyecto con las máximas facilidades.

Financiación para emprendedores rurales	Año 2010	
	Número de operaciones	Importe (nota)
	1.121	147,38
NOTA: Importe en millones de euros		

Aportando investigación y conocimiento al sector agroalimentario

Es preciso destacar también el apoyo que la Fundación Cajamar presta a la innovación tecnológica del sector agrícola español para mejorar e impulsar los sistemas de producción y comercialización, a través de la Estación Experimental y aportando conocimiento sobre el entorno económico y productivo con estudios, análisis, informes, publicaciones, etc. a través de su Servicio de Estudios.

El proyecto estrella que viene desarrollando la Estación Experimental es el proyecto Inversos, que ha conseguido aumentar la producción y mejorar la calidad de los productos cultivados, la eficiencia en el uso del agua, de la energía y de la mano de obra, siendo con seguridad el futuro de la agricultura intensiva.

Por parte del Servicio de Estudios destaca sus informes monográficos y su boletín económico financiero, junto a sus colecciones de Economía y de estudios socioeconómicos Mediterráneo Económico, en las que se abordan las principales cuestiones que afectan a nuestro entorno económico y social.

Inversos, el proyecto “estrella” de la investigación de cultivos

Con el proyecto “Inversos” se ha conseguido desarrollar un nuevo sistema para el cultivo hortícola en invernadero totalmente adaptado para zonas de clima mediterráneo y que permite cultivar todo el año, incluso en pleno verano, sin incurrir en un gasto energético mayor que el de los sistemas de cultivo actualmente existentes.

La Estación Experimental de la Fundación Cajamar sigue a la vanguardia de la investigación

Se ha conseguido mejorar la eficiencia en la producción gracias al desarrollo de una novedosa estructura de invernadero que permite desarrollar ciclos de cultivo de 12 meses, cubriendo así con seguridad, y con una producción de calidad, los momentos en que se obtienen los mejores precios.

Este proyecto ha permitido también abrir nuevas líneas de investigación aplicada para seguir profundizando en el concepto de invernadero sostenible, de bajo consumo de energía y alta producción.

Finanzas Responsables

La gestión y control responsable del riesgo de crédito

La creciente complejidad del negocio financiero, un entorno cada vez más competitivo y la necesidad de mejorar constantemente la eficiencia en la asignación de los recursos de los que se dispone en la actividad financiera, hacen imprescindible un tratamiento adecuado del riesgo inherente a la actividad bancaria.

La gestión avanzada del riesgo incluye la definición de un marco de gestión global que ofrece una visión amplia de cada uno de los riesgos que afectan al negocio bancario.

El objetivo de este epígrafe es el de explicar la forma en que Cajamar Caja Rural realiza la gestión de los riesgos relevantes para su actividad siempre bajo el marco de la prudencia y precaución.

El Comité de Riesgos tiene las competencias de los riesgos de Crédito, Mercado, Interés, Liquidez, Operacional y Reputacional. En relación al Riesgo Reputacional son las derivadas del incumplimiento de la legislación y normas de Supervisión, así como otras de índole administrativa aplicables en las relaciones con clientes.

Cajamar Caja Rural desea avanzar en el desarrollo de procesos que contemplen los requisitos sociales y medioambientales, así como en el seguimiento de los mismos.

Respecto a la gestión del riesgo de crédito, el Grupo Cajamar inició en 2003 el proyecto de "Gestión Integral del Riesgo" que le ha permitido ir integrando de forma gradual una política conservadora en materia crediticia, aunque en línea con las prácticas más modernas del sector. Para ello se han ido incorporando a la gestión herramientas de evaluación de la calidad crediticia de los clientes (ratings y scorings).

Para lograr una mejor identificación de los riesgos, se ha adoptado una segmentación de la cartera que permita tomar decisiones estratégicas teniendo en cuenta las características propias de cada segmento.

También es importante destacar el esfuerzo realizado por dotar al Grupo Cooperativo Cajamar de un Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión y el Control del Riesgo de Crédito. Este Manual está siendo actualizado y adaptado a los cambios organizativos del Grupo, mediante acuerdos del Consejo Rector, el mismo órgano que aprobó inicialmente el Manual en el ejercicio 2005. En él se recogen, entre otras cuestiones, los principios y criterios que deben guiar la gestión del Riesgo de Crédito. De esta forma, se da cumplimiento a lo previsto en el Anejo IX "Riesgo de Crédito" de la Circular 4/2004 de Banco de España.

El Comité de Auditoría y el área de Auditoría Interna son los órganos encargados de velar por que las mencionadas políticas y procedimientos sean adecuados, se implementen efectivamente y se revisen regularmente.

La gestión del riesgo de crédito se basa en los siguientes principios rectores:

- Principio de independencia, según el cual la función de riesgos debe mantener independencia respecto de la función comercial.
- Principio de uniformidad, que exige que los criterios de control y gestión del riesgo de crédito sean comunes en toda la entidad.
- Principio de homogeneidad, por el cual se establecen medidas comunes y homogéneas de cuantificación del riesgo de crédito y métodos uniformes de evaluación.

- Principio de globalidad, según el cual la gestión del riesgo de crédito no debe pararse en el análisis y actuación individual sobre operaciones y clientes, sino que debe avanzar para actuar sobre la cartera crediticia como un agregado.
- Principio de delegación, por el que el Consejo Rector, siendo el órgano superior del sistema de gestión y control del riesgo de crédito, delega de forma razonable en órganos inferiores para conseguir una rápida adaptación y respuesta a las variaciones de coyuntura y demandas de la clientela.

Con el objetivo de avanzar en la estandarización del proceso de admisión de operaciones de riesgo, durante 2010 se ha seguido avanzando en la integración en la gestión de los modelos de scoring y rating. Esto tiene como resultado facilitar la actuación de los diferentes agentes implicados, liberando tiempo de trabajo rutinario para la realización de tareas que aporten valor al Grupo.

El objeto de todas estas actuaciones es, además de dotar al Grupo de un modelo de gestión global del riesgo crediticio, poder presentar para la validación del Supervisor los modelos de evaluación desarrollados y acceder, de esta forma, al cálculo de capital regulatorio mediante un enfoque avanzado de acuerdo con lo establecido en el Nuevo Acuerdo de Capitales Basilea II (NACB).

Seguimiento

La función de seguimiento se basa en la aplicación de los siguientes criterios:

- Criterio de importancia relativa, que señala que las actuaciones tendentes a prevenir la morosidad deben graduarse buscando un equilibrio entre el coste del control y sus beneficios.
- Criterio de anticipación, por el que las acciones tendentes a prevenir la morosidad deben iniciarse con la suficiente antelación.

El seguimiento del riesgo de crédito es una de las tareas fundamentales del Área de Control Global del Riesgo de Crédito. En concreto, es la encargada de:

- Mantener un conocimiento permanente de la evolución de los grandes acreditados del Grupo.
- Conocer y evaluar de forma permanente la exposición al riesgo de crédito del Grupo Cooperativo Cajamar.
- Controlar el cumplimiento de todos los límites establecidos para las exposiciones crediticias, ya sean establecidos internamente o por el Supervisor.
- Controlar la correcta segmentación, calificación interna, clasificación contable y cobertura de las exposiciones crediticias del Grupo Cooperativo Cajamar.
- Prever, en función de la tendencia económica general y sectorial, exposiciones al riesgo de crédito por carteras no deseables, proponiendo políticas y medidas correctoras.
- El Grupo tiene definida una política de vigilancia y prevención de la morosidad que incluye la supervisión de los grupos de riesgo con "exposición significativa", acreditados calificados en seguimiento especial, riesgo subestándar o dudoso por razones distintas de morosidad, y acreditados con incumplimientos.
- Para facilitar la labor de Seguimiento, el Grupo tiene fijados diversos límites a la inversión que deben ser controlados periódicamente. Estos límites son los siguientes:
 - Límites a la concentración por carteras crediticias
 - Límites a la concentración con acreditados y grupos de riesgo
 - Límites a la concentración con entidades especialmente relacionadas
 - Límites a las facultades para la concesión de operaciones crediticias
 - Asignación de líneas de riesgo frente a entidades financieras

En cuanto al grado de concentración del riesgo crediticio, la normativa del Banco de España establece que ningún cliente, o conjunto de ellos que constituya un grupo económico, puede alcanzar un riesgo que supere el 25% de los recursos propios del Grupo. Además, la suma de todos los grandes riesgos (definidos como los superiores al 10% de los recursos propios del Grupo) debe ser inferior a 8 veces la cifra de sus recursos propios. Para estos cálculos, se consideran los recursos propios consolidados del Grupo computables a efectos del coeficiente de solvencia del Banco de España. Adicionalmente, siendo la diversificación de riesgos un criterio orientador de las políticas de gestión y control del Riesgo de Crédito de Cajamar Caja Rural, el Grupo tiene establecidas limitaciones a la concentración de riesgos sensiblemente más estrictas a las requeridas por el Banco de España.

Recuperaciones

La función de recobro o recuperaciones actúa bajo la inspiración de los siguientes criterios de actuación:

- Criterio de gestión resolutoria, según el cual producido el incumplimiento, éste debe gestionarse con resolución.
- Criterio de eficacia económica, por el que se debe analizar la forma más eficaz de recuperación de deuda que no siempre será la reclamación judicial.

Desde el Área de Recuperación de Deuda se realiza la gestión de los incumplimientos de las operaciones crediticias, asumiendo la responsabilidad directa de dicha gestión en los casos necesarios, y la supervisión y control de la gestión de la fase precontenciosa de las operaciones morosas.

Riesgo de precio

El Grupo cuenta con un aplicativo de tesorería, conectado en tiempo real al sistema de información financiera Reuters, para la gestión diaria y global del riesgo, que permite el registro, análisis, seguimiento y control de todas actividades propias del front office, middle office y back office.

Actualmente la actividad tesorera del Grupo tiene como único objetivo la cobertura de riesgos y no aprovechar las oportunidades de negocio que presentan las posiciones especulativas.

“Cláusula suelo” de las hipotecas

Sobre la sentencia del Juzgado de lo Mercantil número 2 de Sevilla, en la que se condena a Cajamar Caja Rural y a otras entidades a eliminar la conocida como “cláusula suelo” de las hipotecas, que limita los descensos en los tipos de interés, por considerarla abusiva hay que señalar que esta Sentencia no es firme y que Cajamar Caja Rural recurrirá a su apelación que deberá ser resuelto por la Audiencia Provincial de Sevilla.

El Banco de España entiende que se trata de una cláusula lícita. Un informe del Banco de España, de 7 de mayo de 2010, emitido a petición del Senado, manifiesta que es perfectamente lícita la inclusión de suelos en los préstamos hipotecarios al entender que el “suelo” es una parte del precio que las entidades cobran por la concesión de una operación. Y siendo el precio un elemento esencial de todo contrato, entiende asimismo que no puede considerarse que haya una imposición de una parte a la otra.

Para que los grupos de Interés puedan comprender la posición de Cajamar Caja Rural, cabe recordar que:

- Cuando las entidades incluyen un suelo en sus préstamos hipotecarios lo hacen para asegurarse de la existencia de un precio mínimo. Si no se incluyesen estas cláusulas el efecto sería un aumento en los diferenciales a aplicar en las operaciones que se conceden.

- Sea a través de la oferta vinculante, en los casos en que su entrega al cliente es preceptiva, sea a través de la solicitud de la operación, el cliente recibe generalmente información desde un principio acerca tanto de la existencia de un suelo en su préstamo hipotecario, como del resto de condiciones financieras aplicables a la operación.
- Todos los préstamos hipotecarios se formalizan ante Notario, y éstos tienen la obligación de leer las escrituras a los clientes y advertir e informar a los mismos acerca del significado de las cláusulas que figuran en el contrato. El significado del suelo es hoy día suficientemente conocido por cualquier cliente.
- Desde hace años se encuentra vigente la Ley 2/1994 de Subrogación y Novación de Préstamos Hipotecarios, por virtud de la cual, con un coste muy bajo para el cliente, éste puede trasladar su hipoteca a otra entidad o puede negociar la modificación de sus condiciones financieras. Ello significa que cualquier cliente tiene medios a su alcance para actuar si el precio que se le cobra por su préstamo le resulta inadecuado.
- La inclusión de diferenciales bajos en los préstamos tiene mucha más importancia de lo que parece. Actualmente el EURIBOR se encuentra en mínimos, pero si evoluciona al alza, para casi todos los clientes, resultaría más interesante tener contratado un diferencial más bajo a cambio de contar con un suelo mínimo.

Riesgo de tipo de cambio

La política del Grupo es la de no tomar posiciones propias en divisas, por lo que la escasa operativa existente puede atribuirse a la cobertura de posiciones existentes con cliente. Así, al 31 de diciembre de 2010 el impacto del riesgo de tipo de cambio es poco significativo en el Grupo, no manteniéndose posiciones relevantes en divisas.

Riesgo operacional

Durante el ejercicio 2010 el Grupo ha seguido avanzando, a través de la oficina de Control del Riesgo Operacional, en la definición, desarrollo e implantación de una metodología específica para la medición y gestión de este riesgo.

La estructura organizativa garantiza los principios básicos establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea:

- Independencia de la Unidad de Riesgo Operacional de las unidades de negocio, que será objeto de revisión por parte del supervisor (Pilar II).
- Implicación de la Alta Dirección en la definición de las estrategias de gestión de riesgos.
- Implicación de los órganos de Auditoría Interna de la Entidad en la supervisión de la gestión del riesgo operacional.

La entidad cabecera del Grupo, consciente de la importancia que a nivel estratégico supone un adecuado control y gestión del riesgo operacional, está trabajando en la implantación de un modelo avanzado (Advanced Measurement Approach– AMA) de gestión del riesgo operacional, que estará sujeto a lo dispuesto en el documento “Sound practices for the management and supervision of operational risk” de Basilea II y a los requerimientos cualitativos y cuantitativos para poder aplicar los modelos avanzados según la Circular 3/2008 de Banco de España, de 22 de mayo.

Las vinculaciones no deseadas

El Sistema Ético de Cajamar Caja Rural implica la voluntad de no relacionarse con determinados sectores de la sociedad por sus actividades ilícitas o por sus efectos negativos para el conjunto de la misma. En concreto, la entidad se compromete a:

- No financiar empresas o proyectos cuya actividad implique graves riesgos sociales o medioambientales.
- No financiar y relacionarse con sectores ilegales o ética y moralmente reprobables relacionados con el tráfico de armas o de sustancias psicotrópicas, el terrorismo, el crimen organizado, la trata de blancas, etcétera.
- No apoyar a sectores o a empresas de actividades esencialmente especulativas.

En ningún caso, utilizar paraísos fiscales para la gestión de los recursos, bien sean propios, bien sean de clientes.

Rating de Cajamar

A diferencia de lo que está ocurriendo con la mayoría de las entidades financieras, la agencia de rating Fitch ha mantenido la calificación crediticia de Cajamar Caja Rural entre las diez mejores del sector.

Por sexto año consecutivo, en el actual escenario económico y financiero, Fitch mantiene los rating de Cajamar Caja Rural en “A” a largo plazo y “F1” a corto plazo, señalando así la elevada calidad crediticia y su reducida expectativa de riesgo. La calificación es reflejo de una mejora de los costes de financiación, de su gestión de la liquidez y de su sólida capitalización. Asimismo, destaca la fuerte implantación del negocio minorista de la entidad en sus provincias de origen (Almería, Málaga, Murcia y Valladolid), que le confiere una base estable de depósitos de clientes.

Fitch Ratings	Largo plazo	Corto plazo	Individual
	A	F1	B / C

No obstante, Fitch advierte también del efecto que podría tener en el balance y sobre la rentabilidad de la entidad el debilitamiento de los indicadores de calidad de los activos. Es por ello que mantiene la perspectiva del rating en negativo advirtiendo del riesgo de una posible rebaja si Cajamar Caja Rural no fuera capaz de generar ingresos suficientes de banca minorista para absorber un posible deterioro de su cartera crediticia.

El rating otorgado por Fitch a Cajamar Caja Rural es uno de los diez mejores del sector y refleja la fuerte rentabilidad, la calidad de los activos, el volumen estable de los depósitos y la robusta base de capital de nuestra entidad.

Cumplimiento normativo y control

Durante el año 2010 se ha revisado el reglamento para la defensa del cliente del grupo Cooperativo Cajamar que regula la actividad del Servicio de atención al cliente, creado al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

El Reglamento será de aplicación a las entidades financieras españolas que en cada momento compongan el Grupo Cooperativo Cajamar, y queda sujeto a verificación por el Banco de España como Organismo Supervisor de la entidad cabecera del Grupo: Cajamar Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito.

Protección al inversor (MiFID)

Desde el día 1 de noviembre de 2007 es de aplicación en la Unión Europea la Directiva 2004/39 CE, de 21 de abril, relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID, en sus siglas en inglés), aplicada posteriormente por la Directiva 2006/73 CE, de 10 de agosto, en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de inversión, y términos definidos a efectos de aquélla.

Estas Directivas han sido objeto de transposición al ordenamiento jurídico español, mediante la Ley 47-2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y el Real Decreto 217-2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de inversión y demás entidades que prestan servicios de inversión.

En el mes de marzo de 2008 la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Comité Europeo de Reguladores del Mercado de Valores (CESR) han publicado sendas guías informativas sobre la MiFID.

- CNMV: Sus derechos como inversor. Descubra la protección que le da la MiFID
- CESR: A consumer's guide to MiFID. Investing in financial products

Además, en el mes de julio de 2008 la propia CNMV ha publicado el documento Efectos prácticos de la nueva protección al inversor MiFID, con cuya divulgación se pretende facilitar la consulta de las principales dudas que se han ido planteando ante la Oficina de Atención al Inversor de la propia CNMV, una vez transcurridos los primeros meses de aplicación de la norma.

Uno de los principales objetivos de la MiFID es aumentar el grado de protección de los clientes de servicios de inversión, como consecuencia de la creciente complejidad de los productos y servicios de inversión existentes en el mercado. En este sentido, la MiFID obliga a las entidades financieras a incorporar un amplio catálogo de normas a las que habrán de ajustarse en cuanto a la prestación de los servicios de inversión, así como a mejorar los niveles de información que se les debe facilitar a los propios inversores.

Cajamar Caja Rural ha desarrollado una información de carácter precontractual, que pone a su disposición a través de su web corporativa.

Del mismo modo Cajamar Caja Rural se ha dotado para su estricto cumplimiento de una Política de Ejecución y Gestión de Órdenes y de otra Política de Gestión de los Conflictos de Intereses.

Cajamar pone también a su disposición una descripción detallada de los productos o instrumentos financieros de nuestro catálogo afectados por la MiFID, incluida la descripción de los riesgos inherentes a ellos.

Constituyendo otro elemento esencial para su adecuada información la relativa a las comisiones y gastos conexos a los servicios de inversión y a los productos o instrumentos financieros ofrecidos, Cajamar Caja Rural, pone a su disposición a través de la web corporativa las tarifas máximas repercutibles por la entidad, registradas y publicadas tanto en la página web del Banco de España como en la de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- Operaciones de valores mobiliarios y otros activos financieros, por cuenta de clientes
- Operaciones realizadas por cuenta de las entidades emisoras de valores mobiliarios y otros activos financieros

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas

Durante el año 2010 Cajamar Caja Rural ha revisado y actualizado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo que es de obligado conocimiento, seguimiento y cumplimiento en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo en el ámbito del Grupo Cooperativo Cajamar

El blanqueo de capitales es un delito, como tal tipificado en el artículo 301 de nuestro Código Penal. Adicionalmente, el fenómeno del blanqueo de capitales, por el volumen que alcanza y su carácter global, se considera un elemento desestabilizador de los mercados financieros, ya que produce movimientos especulativos e incertidumbre, y puede afectar a la credibilidad de las instituciones financieras en sus relaciones con los reguladores y con la sociedad en general.

El Grupo Cooperativo Cajamar está comprometido y colabora de forma decidida con las autoridades nacionales e internacionales en su esfuerzo para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, considerando por este motivo un objetivo estratégico disponer tanto de un sistema de prevención de blanqueo de capitales eficaz, avanzado, dinámico y adaptable a un entorno y realidad cambiantes como de un personal debidamente informado, formado y sensible a esta realidad, de la que las entidades financieras y sus grupos de empresas constituyen un elemento protagonista y esencial en la lucha y prevención exigibles.

Los esfuerzos en el Grupo Cooperativo Cajamar se concretan en el establecimiento de normas y procedimientos, de obligado cumplimiento, dirigidos a:

- Cumplir con la legislación y normativa vigentes en cada momento sobre prevención de blanqueo de capitales y con las recomendaciones emitidas por los organismos internacionales y las autoridades nacionales e internacionales, en particular, las 40+9 Recomendaciones del GAFI.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir el acceso al Grupo a personas o colectivos no deseados, con el establecimiento de una política expresa de aceptación de clientes y procedimientos relativos al principio de “conoce a tu cliente” y a garantizar que todos sus empleados las conozcan y observen.
- Establecer sistemas de control, comunicación y seguimiento de las operaciones realizadas por los clientes para la verificación de la coherencia entre la actividad que realizan, las operaciones que efectúan, el volumen de fondos con los que operan y el origen de los mismos.

El Grupo Cooperativo Cajamar en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, está supervisada por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, adscrito al Banco de España.

Formación en valores éticos de la economía, las finanzas y el desarrollo local.

Para la Fundación Cajamar es una constante la formación y la divulgación de valores éticos en torno a la economía. A través de las siguientes iniciativas ha venido desarrollando el objetivo de contribuir a fomentar el desarrollo de comunidades locales en compatibilidad con la sostenibilidad y la pacífica convivencia entre economía y valores sociales.

Colección “finanzas éticas”

Tiene como cometido la divulgación entre los miembros de Grupo Cooperativo Cajamar de los principios y valores éticos en el ámbito económico y empresarial. Los distintos números de la colección han profundizado en ámbitos diversos de las finanzas y de la economía, ligándolos a los conceptos de solidaridad, comportamiento ético, gobernanza y buenas prácticas financieras.

En 2010 se han publicado los números 8 y 9 de la colección. El número 8 aborda el tema de la economía ecológica como un nuevo paradigma que viene a poner en cuestión muchos de los planteamientos de la economía neoclásica, intentando hacer compatible la teoría económica con los ecosistemas. El número 9 aborda el tema de las implicaciones del medio ambiente en el ámbito de las finanzas.

Curso de Verano “Monedas sociales y desarrollo local”

La actual crisis económica está suponiendo una gran oportunidad para desarrollar instrumentos de desarrollo local basados en experiencias comunitarias derivadas de la economía solidaria. Las experiencias que se están desarrollando en países como Japón o Brasil están dando sus primeros frutos como una alternativa al proceso de globalización. La aplicación de las monedas complementarias puede realizarse en cualquier sector o ámbito de la sociedad.

En 2010 la Universidad de Almería y la Fundación Cajamar organizaron un curso de verano sobre el fenómeno de las monedas complementarias y sus potencialidades de desarrollo. El objetivo fundamental era contribuir a la divulgar de los conceptos básicos en el ámbito de las monedas complementarias como un instrumento de desarrollo económico y social a escala local y comunitaria, dando a conocer experiencias de éxito de aplicación de monedas complementarias en el ámbito de la economía, la educación, el medio ambiente, la sanidad o la seguridad social, especialmente en países como Japón o Brasil.

En los últimos años, Cajamar Caja Rural también ha promovido diversos talleres sobre monedas complementarias en colaboración con la Fundación STRO, una fundación holandesa cuya actividad se centra en el desarrollo de nuevas metodologías monetarias en el ámbito social.

Programa de Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera de Cajamar Caja Rural pretende promover la educación financiera en valores en la enseñanza secundaria. Para ello, junto con la editorial SM, la Fundación Cajamar ha editado un manual sobre economía y finanzas éticas con objeto de que sirva como instrumento del programa de educación y sensibilización en el que participarán jubilados y prejubilados de Cajamar Caja Rural.

Gestión Responsable de los RRHH

En el contexto económico vivido en el año 2010, la mayor responsabilidad de Cajamar Caja Rural con sus empleados ha sido garantizar un empleo estable.

4.221

Núm. total empleados

La formación, la conciliación de la vida personal y laboral, la igualdad de oportunidades son los retos que la entidad pretende dar respuesta para poder ser un buen lugar donde trabajar. La motivación, la preparación y el compromiso son los pilares fundamentales para el desarrollo de nuestra actividad y para ofrecer un buen servicio al cliente.

Porcentaje
hombres/mujeres

59/41 %

Mujeres en
puestos directivos

24,6 %

Empleados
formados

3.916

Perfil de la plantilla

Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.

Comunidad Autónoma	Total empleados a 31/12/10			Rotación					
				Nº bajas 2010			% sobre empleados de la región		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total bajas	Hombres	Mujeres	Total bajas
Andalucía	1.335	1.003	2.338	27	10	37	2,0%	1,0%	1,6%
Aragón	5	1	6						
Asturias	2	1	3						
Cantabria	3	4	7						
Castilla- La Mancha	11	9	20						
Castilla y León	239	123	362	4	10	14	1,7%	8,1%	3,9%
Cataluña	163	129	292	1	2	3	0,6%	1,6%	1,0%
Ceuta	3	4	7						
Comunidad Valenciana	68	66	134	4		4	5,9%		3,0%
Islas Baleares	3		3		1	1		100,0%	33,3%
La Rioja	2	1	3						
Madrid	107	134	241	2	3	5	1,9%	2,2%	2,1%
Melilla	4	5	9						
Región de Murcia	535	258	793	4	5	9	0,7%	1,9%	1,1%
Navarra	2	1	3						
Total	2.482	1.739	4.221	42	31	73	1,7%	1,8%	1,7%

Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad y región

Comunidad Autónoma	Total empleados a 31/12/10						Rotación										
							Nº de bajas 2010						% sobre empleados de la región				
	<25	26-35	36-45	46-55	>55	Total	<25	26-35	36-45	46-55	>55	Total	<25	26-35	36-45	46-55	>55
Andalucía	29	733	953	394	229	2.338	3	7	5	5	17	37	10,3%	1,0%	0,5%	1,3%	7,4%
Aragón		3	2	1		6											
Asturias		2	1			3											
Cantabria		4	2	1		7											
Castilla-La Mancha	1	12	6	1		20											
Castilla y León	16	177	91	51	27	362	9	3	1		1	14	56,3%	1,7%	1,1%	0,0%	3,7%
Cataluña	3	108	102	47	32	292		2		1		3		1,9%		2,1%	
Ceuta		4	2	1	4	7											
Comunidad Valenciana	3	75	47	5		134		1	1	1	1	4		1,3%	2,1%	20,0%	25,0%
Islas Baleares		2	1			3		1				1		50,0%			
La Rioja		2	1			3											
Madrid	3	109	81	32	16	241	2	3				5	66,7%	2,8%			
Melilla		4	4	1		9											
Región de Murcia	47	226	387	119	14	793		5	3	1		9		2,2%	0,8%	0,8%	
Navarra		1	1	1		3											

Desglose por tipo de contrato y comunidad autónoma

Comunidad Autónoma	Contrato fijo		Contrato temporal		Total empleados
Andalucía	2.278	97,4%	60	2,6%	2.338
Aragón	6	100,0%		0,0%	6
Asturias	3	100,0%		0,0%	3
Cantabria	6	85,7%	1	14,3%	7
Castilla-La Mancha	19	95,0%	1	5,0%	20
Castilla y León	347	95,9%	15	4,1%	362
Cataluña	287	98,3%	5	1,7%	292
Ceuta	7	100,0%		0,0%	7
Comunidad Valenciana	132	98,5%	2	1,5	134
Islas Baleares	3	100,0%		0,0%	3
La Rioja	1	33,3%	2	66,7%	3
Madrid	233	96,7%	8	3,3%	241
Melilla	9	100,0%		0,0%	9
Región de Murcia	756	95,3%	37	4,7%	793
Navarra	2	66,7%	1	33,3%	3
Total Empleados	4.089	96,9	132	3,1%	4.221

Desglose por jornada y comunidad autónoma

Comunidad Autónoma	Jornada completa	Jornada reducida	Total empleados
Andalucía	2.166	172	2.338
Aragón	6		6
Asturias	3		3
Cantabria	7		7
Castilla-La Mancha	20		20
Castilla y León	345	17	362
Cataluña	266	26	292
Ceuta	7		7
Comunidad Valenciana	131	3	134
Islas Baleares	3		3
La Rioja	3		3
Madrid	230	11	241
Melilla	9		9
Región de Murcia	777	16	793
Navarra	3		3
Total Empleados	3.976	245	4.221

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla

	Comité de Dirección		Puestos directivos		Resto de puestos		Total empleados	
Total empleados	13		1.409		2.799		4.221	
Hombres	10	76,9%	1.062	75,4%	1.410	50,4%	2.482	58,8%
Mujeres	3	23,1%	347	24,6%	1.389	49,6%	1.739	41,2%
Extranjeros	0	0,0%	4	0,3%	28	1,0%	32	0,8%
Minusválidos	0	0,0%	4	0,3%	81	5,7%	85	2,0%
Grupos de Edad	13		1.409		2.799		4.221	
Hasta 25 años	0	0,0%	0	0,0%	102	3,6%	102	2,4%
De 26 a 35 años	0	0,0%	314	22,3%	1.148	41,0%	1.462	34,6%
De 36 a 45 años	6	46,2%	747	53,0%	928	33,2%	1.681	39,8%
De 46 a 55 años	4	30,8%	306	21,7%	344	12,3%	654	15,5%
➤ 55 años	3	23,1%	42	3,0%	277	9,9%	322	7,6%

Selección y dimensionamiento

La oficina de Selección y Dimensionamiento fomenta la selección de directivos que tengan conocimiento de la zona geográfica en la que van a desarrollar su trabajo, siendo uno de los requisitos que se establece para poder formar parte del proceso de selección.

Formación

	Año 2009	Año 2010
Número de participantes en programas de formación	3.600	3.916
Tiempo de formación por empleado (horas)	44,32 horas	55,32 horas
Gasto de formación sobre los beneficios después de impuestos	3,23 %	2,92 %

Durante el año 2010 la entidad ha seguido apostando por la formación de sus trabajadores y para ello no ha escatimado recursos. Asimismo se ha realizado un gran esfuerzo por la conciliación de la vida laboral y personal dado que el 62,03% de las horas totales recibidas han sido mediante formación e-learning o distancia.

En 2010 se han recibido un total de 15.914 encuestas de los compañeros que han asistido alguna acción formativa obteniendo una valoración media de 7.66 sobre 10 en el apartado de calificación global. Subrayar que las valoraciones son totalmente anónimas.

Este año 2010 ha supuesto un hito importante para el departamento de Formación dado que por primera vez se ha tenido que formar a compañeros de otras entidades como es el caso de CajaCampo, Caixa Albalat y Caja Rural de Casinos. También se ha diseñado y ejecutado en un 50% el plan de formación para la fusión en febrero de 2011 de Caixa Rural Balears así como la integración de Caixapetrer y CaixaTurís.

Durante el año 2010, Cajamar Caja Rural realizó diversas acciones formativas dirigidas a mejorar las habilidades necesarias para el adecuado desempeño del puesto de trabajo, entre los que podemos destacar: Proactividad en Ventas, Comunicación y Dirección de Reuniones, Trabajo en Equipo, Técnicas de Venta, Proactividad, Actitud y Habilidades de Planificación y Gestión Comercial, así como cursos específicos para facilitar el tránsito de la vida profesional a la personal en la etapa de jubilación.

En 2010 la entidad ha dispuesto de un crédito para invertir en formación de sus trabajadores de 472.088,40 €, que ha sido agotado con la realización de 156 acciones formativas para un total de 4.024 participantes. La bonificación de dicho importe se ha realizado a través de los seguros sociales que se presentan a lo largo del año, aplicándose una bonificación en el pago de los mismos por el total de crédito concedido

Total horas de formación impartidas en habilidades

Categoría	Núm. de personas	%	Horas de formación	%	Horas de formación por persona
Administrativos	277	42,42	5.344,54	52,59	19,29
Alta Dirección	1	0,15	200,00	1,97	200,00
Dirección	150	22,97	722,77	7,11	4,82
Dirección de Negocio	6	0,92	325,50	3,20	54,25
Mando Intermedio	118	18,07	2.301,31	22,65	19,50
Otros	19	2,91	123,79	1,22	6,52
Técnico	82	12,56	1.144,51	11,26	13,96
Total	653		10.162,42		15,56

Evaluación del Desempeño y Desarrollo Profesional

Cajamar Caja Rural inició en el 2005 el Plan Integral de Desarrollo de Cajamar, con el objetivo de definir nuestras políticas internas de desarrollo profesional motivado principalmente, por el gran crecimiento de la plantilla y por el compromiso de la entidad de conjugar todos los elementos que afectan al desarrollo profesional de sus empleados.

El proyecto está compuesto por tres fases fundamentales:

- La descripción de los puestos de trabajo y sus perfiles competenciales, con objeto de obtener una herramienta que facilite los procesos de selección, formación, desarrollo y evaluación.
- La construcción de un sistema homogéneo de Evaluación del Desempeño que consiste en evaluar la actuación de los empleados durante un determinado periodo de tiempo con el fin de establecer planes de acción para obtener un mayor desarrollo profesional que beneficie a todos.
- Los Planes de Desarrollo que pretenden cubrir las necesidades profesionales que en cada momento surgen en la entidad, debido tanto a las necesidades del mercado, como a los cambios producidos por estructura e intereses profesionales de los empleados.

La **Evaluación del Desempeño**, es una herramienta del modelo de Gestión del Desempeño, que proporciona información que de otro modo sería imposible conseguir. Su periodicidad es anual. Tiene su base en el análisis de tres aspectos que identifican el óptimo desempeño en el puesto de trabajo.

COMPETENCIAS



CONOCIMIENTOS



POTENCIAL



Los objetivos generales del Modelo de Evaluación del Desempeño son:

- Conocer el grado de adecuación de las personas al perfil de competencias de cada puesto
- Potenciar el desarrollo profesional de todas las personas de acuerdo a la estrategia establecida

Objetivos específicos del Modelo:

- Detectar necesidades formativas
- Fomentar la comunicación
- Tener criterios estables de promoción
- Facilitar la motivación

En el año 2010 se ha llevado a cabo la 3ª edición de la Evaluación del Desempeño. La entidad trabaja en la mejora constante de esta aplicación intentando que ofrezca la máxima información posible acerca del desempeño de todos sus empleados, para de este modo poder trabajar conjuntamente y conseguir el desarrollo/adecuación a las funciones y tareas de cada puesto.

Como novedad y avance importante, fruto de la experiencia y de las sugerencias recibidas de los propios empleados, se han mejorado los contenidos referidos a los conocimientos evaluados en la red de oficinas, creándose un modelo más cercano y de fácil comprensión.

Esto ha dado lugar a que la realización de este ejercicio se lleve a cabo de forma más dinámica y efectiva.

Con esta información, la entidad puede ofrecer a todos los empleados propuestas de formación para cualquiera de las áreas evaluadas, logrando que cada uno pueda mejorar su adecuación y/o desarrollo, y un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

La evaluación del desempeño aporta la información para crear la “matriz del talento”.

Gracias a ella la entidad puede trabajar con los diferentes colectivos que forman parte de ella.

Resultado de las modificaciones producidas y de la entrada en nuestra cultura organizativa de esta nueva aplicación se ha conseguido que la Evaluación del Desempeño se realice en un plazo inferior a un mes, siendo el porcentaje de evaluaciones realizadas del 78%.

Los datos obtenidos de la Evaluación del Desempeño este año, son los siguientes:

- 60% empleados cuyo desempeño está por encima de las necesidades que requiere su puesto.
- 30% empleados cuyo desempeño está adecuado a las necesidades que requiere su puesto.
- 10% empleados cuyo desempeño casi está adecuado a las necesidades que requiere el desempeño de su puesto.

Las actuaciones más destacables que se llevan a cabo una vez obtenidos los resultados son:

Detección de empleados cuya evaluación muestra una elevada potencialidad para asumir un puesto de mayor responsabilidad en el corto plazo, y que son candidatos a formar parte de los planes de desarrollo.

Los Planes de Desarrollo pretenden cubrir las necesidades profesionales que en cada momento surgen en nuestra entidad, debido tanto a las necesidades del mercado, a los cambios de estructura e intereses profesionales de los empleados.

Plan de Desarrollo	Año 2010
Número de participantes en programas de desarrollo	110
Número de empleados que han promocionado	207
% de empleados que han mejorado su categoría profesional	11,3%

Todos los planes de desarrollo agrupan distintas actividades laborales y formativas con el fin de optimizar el aprendizaje en el menor tiempo posible, para que el empleado que participe pueda acometer nuevas y mayores responsabilidades a su finalización con el fin de crear diferentes mecanismos cuya máxima es el reconocimiento, la motivación y el desarrollo profesional de los empleados. Es el compromiso adquirido hacia la mejora continua de todos los que forman parte del Grupo Cooperativo Cajamar.

En la actualidad Cajamar Caja Rural posee dos planes de desarrollo destinados a crear cantera tanto para puestos de dirección de oficinas (Plan de Desarrollo Directivo), como para puestos de Segundo e Interventor de oficina (Plan de Desarrollo Predirectivo).

Desarrollo Profesional y Formación trabajan para ofrecer acciones formativas que puedan contribuir a la mejora de los conocimientos y competencias. Aunque la mayor responsabilidad para lograr el desarrollo profesional corre a cargo del empleado y de su responsable, que como “tutor” debe indicarle aquellas acciones que consigan la adecuación/desarrollo requerido.

Desglose por categorías profesionales (agrupaciones funciones)

Agrupación funciones	Red de Oficinas		SS.CC/DD.TT		Total empleados
Directivos	1.214	37%	208	22%	1.422
Predirectivo	401	12%	71	7%	472
Técnicos	1.590	49%	454	48%	2.044
Otros	64	2%	219	23%	283
Total general	3.269	100%	952	100%	4.221

Potenciar el talento. La Escuela de Formación Financiera

En enero de 2010 se crea la Escuela de Formación Financiera con una visión comprometida con el desarrollo personal y profesional, y con plena conciencia de la responsabilidad social de los empleados de Cajamar Caja Rural.

La Escuela está concebida como un espacio donde se pueden adquirir y desarrollar las competencias y conocimientos necesarios para un adecuado desempeño en el ejercicio profesional dentro del sector financiero, con objeto de garantizar la mejor atención a nuestros clientes.

Son dos los objetivos marcados: Elevar la formación financiera de los empleados de Cajamar Caja Rural y garantizar la mejor atención a nuestros clientes a través de profesionales mejor cualificados.

Durante 2010 se han acometido como prioritarios los programas de PASIVO por su importancia a nivel estratégico y normativo.

La Escuela se ha puesto en marcha con la implicación y el impulso de las direcciones de Recursos Humanos, Negocio y Cumplimiento Normativo, que junto a una escuela de negocios externa integran el comité que valida los contenidos y certifica la correspondiente formación. Todo ello al objeto de que los empleados que realicen las diferentes formaciones desarrolladas se conviertan en asesores o gestores financieros ya que no sólo se destina a directores, responsables o gestores sino a todo aquel que quiera especializarse, mejorar sus conocimientos y potenciar su carrera profesional.

La Escuela de Formación Financiera está compuesta de tres niveles con los siguientes contenidos e implicación:

Nivel Básico: La acreditación en este nivel facultará al empleado para comercializar productos con poco riesgo.

Nivel Medio: La acreditación en este nivel permitirá al empleado realizar la ejecución y comercialización de productos con riesgo y complejos.

Nivel Alto: La acreditación en este nivel permitirá al empleado realizar recomendaciones personalizadas a clientes (Asesoramiento).

Escuela	Certificados	Convocatoria diciembre
Nivel Básico	249	231
Nivel Medio	266	276
Nivel Alto	62	68

Las acreditaciones no son permanentes, los empleados deben volver a certificarse cada 2 años.

En 2010 la Escuela de Formación Financiera ha realizado 3 convocatorias de examen: la primera se realizó el 13 de abril, la segunda el 15 de julio y la tercera el 15 de diciembre, obteniendo los siguientes resultados:

Formación normativa

La formación en materias normativas responde a exigencias de las instituciones y organismos competentes, como puede ser el Banco de España, la Agencia Española de Protección de Datos, la Inspección de Seguridad Social, en materias relacionadas con la publicación de las nuevas directivas que nos incumben como entidad financiera, caso de la ley 26/2006 sobre

<u>Curso</u>	Horas	Empleados	Porcentaje
LOPD	1	662	15,68 %
PBC y FT	3	618	14,64 %
PRL	3	822	19,47 %
Abuso de mercado	1	3.271	77,49 %

seguros, en materia de Seguros. Como norma general la entidad ha establecido un ciclo trienal para cada una de ellas. Esto quiere decir que todas las personas que se vean afectadas tendrán que reciclarse cada 3 años. Por tanto, un tercio del

personal de la red realiza distintas formaciones en normativa, como son Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, LOPD y Prevención de Riesgos Laborales. Toda persona que pasa a formar parte de la plantilla de Cajamar Caja Rural realiza un pack de cursos de obligado cumplimiento.

Formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con los derechos humanos

Coincidiendo con el Día Internacional de Derechos Humanos establecido por Naciones Unidas, Cajamar Caja Rural desarrolló en 2010 una acción formativa para todos sus empleados, distribuyendo una guía sobre el concepto y evolución de los Derechos Humanos que se mantiene publicada en la Intranet de la entidad.

El 100% del personal de seguridad está acreditado por el Ministerio del Interior para poder ejercer dicha profesión, siendo éste último quien garantiza la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de este tipo de profesionales y servicios.

Formación de los empleados en materia de RSC

Durante el año 2010 Cajamar Caja Rural ha iniciado el desarrollo de jornadas de formación en el ámbito de la RSC centradas en los siguientes aspectos: Sistema Ético; Buen Gobierno Corporativo; Código de Conducta; Responsabilidad Social; Acción social y Sensibilización ambiental. En total han asistido 110 empleados a las distintas sesiones.

Remuneración y beneficios sociales

La política de remuneración de Cajamar Caja Rural para un empleado que ingresa en la organización en la escala más baja supone 2,26 veces el salario mínimo Interprofesional.

No existen diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, siendo el ratio salarial hombres / mujeres = 1

Más allá de las coberturas sociales obligatorias la entidad ha establecido un sistema de compensación salarial de gran importancia para sus empleados en el que se ha elaborado un gran abanico de condiciones, que en algunos casos son puramente económicas y en otros casos mejoran las condiciones laborales de todos ellos, incluso podríamos decir que muchas de ellas son intangibles por lo que la suma de todas componen la Compensación total.

Cajamar Caja Rural ofrece los mismos beneficios sociales entre los empleados a jornada completa y los que desarrollan su actividad a media jornada, siempre que los mismos tengan la condición de indefinidos. En el caso de los contratos temporales, no mantienen los mismos beneficios sociales debido al tipo de contrato, no pudiendo acceder a la financiación de préstamos y al plan de pensiones del que no serán partícipes hasta no tener una antigüedad en la entidad de 2 años o haber pasado a situación de indefinidos.

Con el fin de conseguir ventajas y beneficios sociales importantes, la disposición de la entidad con la imprescindible colaboración y contribución de los representantes sindicales ha dado lugar a que en 2010 se hayan alcanzado este tipo de acuerdos con el fin de mejorar y satisfacer a los empleados, siendo su objetivo ir incorporando y desarrollando diferentes productos y servicios que permitan optimizar la retribución flexible de toda la plantilla que forma parte del Grupo Cooperativo Cajamar.

	Descripción
Aportaciones al capital social	A todos los empleados que así lo deseen, se ofrece la posibilidad de percibir una parte de la retribución variable anual mediante la entrega de aportaciones a Capital Social beneficiándose con ello de una serie de ventajas fiscales.
Ayuda para estudios de hijos	Compensación económica para los empleados con hijos que cursen estudios comprendidos desde la guardería hasta estudios universitarios y de FP Superior.
Cultura empresarial	Además de todas las medidas recogidas que inciden en la conciliación de la vida profesional y personal de los empleados, se apuesta firmemente por la cultura empresarial como pilar fundamental de dicha conciliación a través de diversas iniciativas.
Dependencia	Reducción de la jornada para cuidado de familiares dependientes y excedencias con reserva del puesto de trabajo para su cuidado.
Desarrollo profesional	Elaboración y aplicación de planes dirigidos a la formación y movilización para el desarrollo profesional de nuestros empleados.
Excedencias	Se ofrecen excedencias voluntarias especiales o excedencias forzosas por cuestiones personales.
Maternidad, paternidad y acogimiento	Beneficios para el disfrute y cuidado de los menores.
Mejoras socio-económicas	Ventajas económicas para toda la plantilla.
Permisos, licencias y vacaciones	Nuestros empleados cuentan con días de vacaciones, permisos y licencias anuales establecidas en nuestro convenio.
Plan de Igualdad	Retribución y conciliación de la vida familiar y personal de todas las personas trabajadoras.
Prejubilaciones	Posibilidad de optar a licencia retribuida o a la jubilación parcial manteniendo los derechos de los empleados en activo.
Premios a la dedicación	Beneficios en el salario si los empleados se jubilan con más de 20 años de antigüedad en la empresa.
Préstamos sociales y financiación especial	Tipos de interés reducido para las hipotecas y préstamos personales
Previsión social	Aportación anual de la entidad al Plan de pensiones.
Retribución flexible	Productos de retribución flexible a disposición de los empleados.
Servicios de apoyo al empleado	Contamos con servicios de apoyo de asistencia médica, psicológica, de asistencia jurídica, de RRHH y a través de nuestro comité de derechos esenciales se vela por el bienestar de todos ellos.

En 2010 cabe destacar los siguientes acuerdos y medidas:

Acuerdo de prejubilaciones: Posibilidad de optar a licencia retribuida con una retribución del 80% del salario bruto (empleados con 58 y 59 años, nacidos en el año 1952) y con una retribución del 85% de su salario bruto anual (60 años).

Posibilidad de optar a la jubilación parcial sujeta a contrato de relevo (entre 60 y 64 años) con una retribución de:

- 91% sobre bruto anual con 61 años
- 92% sobre bruto anual con 62 años
- 93% sobre bruto anual con 63 años
- 94% sobre bruto anual con 64 años

En ambos casos (licencia retribuida y jubilación parcial) tendrán a todos los efectos la misma consideración que el resto de los empleados/as en activo de la entidad manteniendo sus derechos en cuanto a beneficios y mejoras sociales así como a los sistemas de previsión social.

Retribución Flexible: Este año se ha dado la opción a aquellos empleados interesados en percibir una parte de su salario mediante retribución flexible como gastos de guardería, seguro médico, compra de ordenadores,...

De esta forma, el empleado obtiene un beneficio fiscal, y económico en caso de convenios para empleados de la entidad.

Horario Se ha mantenido la libranza de la tarde de los dos últimos jueves del año y los dos primeros jueves del año. Así como todas las tardes de los jueves vísperas de festivo.

Previsión Social La aportación anual para aportación definida del Plan de Pensiones a empleados consiste en la mayor de las siguientes cantidades = 100% del Salario Base o 37,5% de la nomina ordinaria de noviembre.

Maternidad Baja de 18 semanas ininterrumpidas por maternidad, acogimiento o adopción de menores de 6 años (dos más por cada hijo por parto múltiple adicionales a la semana establecidas en el acuerdo de conciliación de 2008 y dos más en caso de discapacidad).

En caso de solicitar excedencia por cuidado familiares/hijos, se ha decidido mantener las condiciones que tengan como empleados en activo.

Paternidad Los empleados tienen derecho a tres días de licencia por convenio colectivo, más 22 días naturales en 2010.

Plan familia Dirigido a hijos del personal que tengan una discapacidad certificada igual o superior al 33%, en la actualidad hay 19 empleados acogidos al Plan.

Ayuda de hijos Además, en su apuesta permanente por la conciliación de la vida laboral y personal, Cajamar Caja Rural ha creado en 2010 una guardería para hijos del personal de servicios centrales cuyo objetivo es ofrecer un beneficio de alto valor añadido para los empleados, al tener a sus bebés próximos al centro de trabajo con unas cuotas más económicas que el resto de guarderías privadas. Con el fin de compensar a las personas que no trabajan en servicios centrales y a quienes están desarrollando su actividad en el resto de provincias, se han creado los denominados cheques guardería para todos aquellos empleados con hijos menores de 3 años, al objeto de que ellos mismos elijan la guardería y se beneficien de las ventajas que facilita la entidad.

No discriminación, igualdad de oportunidades y conciliación

Cajamar Caja Rural sigue implementando políticas de igualdad en su modelo de gestión, empleando sus recursos humanos y materiales y aprovechando los departamentos, canales y el potencial de su plantilla de personal, pero también; valiéndose de las herramientas que la propia sociedad pone a disposición de las empresas, a través de las organizaciones públicas para que sus miembros puedan lograr el equilibrio personal, familiar y laboral.

La política de compensación de Cajamar Caja Rural se fundamenta en base al nivel de responsabilidad del puesto, por lo que no realiza ningún tipo de discriminación en base al sexo, raza o cualquier motivo independiente a las necesidades y requisitos del puesto en el que se desarrolla la actividad.

Desde la división de RRHH se desarrollan de forma continuada iniciativas que guían hacia la equiparación de hombres y mujeres en el seno de la entidad. De este modo destacamos que nuestro Plan de Igualdad se fundamenta en un buen entendimiento con las fuerzas sindicales mayoritarias y el soporte que facilita el Instituto de la Mujer, estando adheridos desde el año 2006 al Programa Óptima con el fin de seguir desarrollando e incorporando medidas, políticas e instrumentos de cara a la creación de las condiciones necesarias para la igualdad de oportunidades efectiva entre hombres y mujeres.

Durante 2010 se han seguido desarrollando e implementando medidas con el objetivo de seguir favoreciendo la igualdad, ejemplo de ello son los cursos de sensibilización y formación en igualdad y conciliación, se ha trabajado en el uso no sexista del lenguaje creando un manual de comunicación. Se sigue trabajando en conseguir equilibrar la presencia de mujeres y hombres en aquellos puestos donde su presencia es minoritaria, incidiendo especialmente en los puestos de responsabilidad y dirección, y se han seguido creando procesos para adecuar el trabajo con la vida familiar y personal. Con todo ello, la entidad sigue dando mayor importancia a sus políticas de igualdad con el fin de garantizar una mayor eficiencia y facilitar de manera incuestionable la gestión del talento dentro de nuestra organización.

Desde el año 2006 se han implementado las siguientes medidas orientadas a fomentar la igualdad:

- Junio 06: Firma Protocolo Adhesión al Programa Óptima
- Noviembre 06: Diagnóstico sobre Igualdad
- Marzo 07: Plan de Acción Positiva
- Septiembre 07: Distintivo Óptima
- Diciembre 08: Encuesta Plan de Igualdad
- Año 2010: Plan de Igualdad

Información, sensibilización y formación:

- Reuniones del equipo directivo, el CPI, y el Comité de Empresa para informar detalladamente del Plan de Acción Positiva, realizar su seguimiento y valoración.
- Campaña de información a toda la plantilla sobre el compromiso de la entidad para promover la participación de las mujeres en la organización.
- Habilitar un espacio permanente en el Portal de Recursos Humanos que contenga la información relativa a la ejecución del Plan y una vía de comunicación.
- Realización de una encuesta sobre el Plan de Igualdad de Cajamar Caja Rural, cuyo principal objetivo ha sido conocer la opinión de la plantilla sobre la puesta en marcha del mismo.

Políticas y prácticas de gestión:

- Establecer las funciones de la figura de la Defensora de Igualdad en ambas representaciones, la de la empresa y la sindical, y comunicación a la plantilla sobre la misma.
- Integración de la perspectiva de género en la prevención de riesgos laborales.

Participación equilibrada

- Difusión a la representación sindical y a toda la plantilla de todas las vacantes existentes por promoción interna.
- Detección de necesidades de formación.

- Puesta en marcha de un plan de progresivo de formación en materia de igualdad y conciliación, para la carrera profesional, que recoja criterios y objetivos claros, profesionales y definidos para la promoción en igualdad.
- Difundir los cursos de formación que se vayan a impartir, asegurando que las convocatorias sean conocidas por todo el personal.
- Formación y sensibilización a todo el personal sobre la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para contribuir a la desaparición de estereotipos de género; cursos impartidos a Alta Dirección, mandos intermedios, presenciales y e-learning para toda la plantilla.

Conciliación de vida laboral y familiar

- Facilitar la participación en la formación de todo el personal fomentando medidas de conciliación de la vida personal y laboral.
- Viabilidad de ampliar hasta los tres años el tiempo en que se garantiza la reserva del puesto de trabajo a las personas que se acogen a excedencias por cuidado de la infancia.
- Reducción de jornada para el cuidado de un menor de 10 años o una persona discapacitada.
- Ampliación del permiso de paternidad: 4 días adicionales en 2008, 2 días adicionales en 2009, 3 días adicionales en 2010, 2 días adicionales en 2011, y 3 días adicionales en 2012.
- Ampliación del permiso de maternidad: 16 semanas en 2008, 17 semanas en 2009 y 18 semanas en 2010, y en partos múltiples 2 semanas más a partir del 2º.
- Acumulación periodo de lactancia: posibilidad de acumular en un periodo de 4 semanas de lactancia a jornada completa o a un periodo de 8 semanas a jornada parcial. En caso de parto múltiple se podrá ampliar a 5 semanas.
- Disfrute de las vacaciones: Se permite acumular las vacaciones para unirlos al disfrute de la baja maternal.
- Anticipo de nómina especial: Anticipo de nómina de 9 mensualidades para situaciones de paternidad, maternidad, adopción y acogimiento.
- Acercamiento al domicilio: Se priorizará el acercamiento al domicilio solicitado por las personas que se encuentren en los siguientes casos: cuidadores de personas dependientes, mujeres embarazadas y lactantes, necesidades de reunificación familiar, enfermedad de la persona, pareja, hijos y padres.
- Difusión de las medidas y acuerdos de conciliación.
- En caso de producirse un desplazamiento con una duración superior a tres meses, el preaviso no es inferior a cinco días laborables. Además, en el caso que se produzca un traslado o una modificación sustancial de las condiciones de trabajo el preaviso no puede ser inferior a 15 días.

Durante el año 2010 no ha existido ningún incidente de discriminación

Acoso y violencia de género

- Creación del “Protocolo de Acoso Sexual”
- Difusión del protocolo a través de los canales de comunicación de la empresa.

Plan de igualdad 2010

Basado en la transversalidad de la igualdad, en los distintos procesos de RRHH, en la gestión de RRHH, y en los manuales de procesos.

Asimismo, uno de los objetivos marcados ha sido el de la sensibilización en Igualdad, a través de la plataforma e-learning en el Portal de RRHH. El módulo de sensibilización consta de:

- Las nociones básicas de igualdad
- Normativa
- Plan de Igualdad Cajamar y medidas de conciliación

Dentro del Plan de Igualdad de Cajamar se encuadra el Plan Igualdad Castilla y León firmado en julio de 2010 (al igual que el promovido en su día por la Junta de Andalucía), Programa Optima, financiado por el Fondo Social Europeo a través de la Consejería de Familia, que a su vez pone los medios necesarios para la realización del diagnóstico previo al Plan.

La Comisión de Igualdad constituida en su día como garante de la implantación del “plan marco” es la encargada de que se cumplan igualmente los objetivos de la realización del Plan de Igualdad Castilla y León, de modo que las medidas se podrán implantar de forma universal a toda la entidad cuando proceda.

La fase en la que se encuentra el Plan en la actualidad es la de diagnóstico y formación y sensibilización de la plantilla.

Discapacidad

El pasado año Cajamar Caja Rural firmó un convenio de colaboración con la Fundación Adecco por el que, entre otras medidas, se puso en marcha el Plan Familia dirigido a empleados con hijos discapacitados con el objetivo de ayudar a la inserción e integración social y laboral de los mismos, así como a la mejora de la calidad de vida de sus hijos con una minusvalía certificada igual o superior al 33 %, aportando medios y recursos tanto materiales como humanos.

Discapacidad	Año 2009	Año 2010
Número de empleados	65	85
Porcentaje sobre total plantilla %	1,56	2,01

Cajamar Caja Rural sigue implementando el Plan Familia, actuando en seis ejes con el objetivo de mejorar el día a día de estas familias realizando diagnósticos de la discapacidad, considerando los aspectos sociales, los recursos de ahorro disponibles, estudios de tratamientos y alternativas, orientación en cuestiones educativas, de centros de apoyo, etc. Además, se contemplan otras implicaciones por parte de la entidad, como la integración social y laboral de personas discapacitadas, así como acciones dirigidas a la sensibilización de quienes forman parte del Grupo Cajamar.

Cajamar Caja Rural cumple la ley sobre la integración social de minusválidos y sigue contratando a personas con minusvalía ya que la oferta laboral de la entidad reitera cada año procesos de selección que contribuyen a crear empleo y a la integración de personas con discapacidad gracias a su convicción y vocación para conseguir los objetivos establecidos.

Absentismo y conflictividad laboral

En Cajamar Caja Rural hay una preocupación constante por el absentismo como termómetro del bienestar, de la motivación y de la productividad de la plantilla. Mediante la gestión global de Recursos Humanos y muy especialmente con las políticas activas de Prevención de Riesgos Laborales y las medidas de Conciliación se pretende establecer un entorno de trabajo saludable en todos los sentidos que minimice el absentismo y favorezca el buen clima laboral. La información correspondiente al 2010 refleja los siguientes datos (calculados según los criterios del GRI):

Tasa de accidentes: (número total de accidentes/total horas trabajadas)*1000.

- Tasa de accidentes: 0,01

Tasa de enfermedades profesionales (número total de casos de enfermedades ocupacionales/total horas trabajadas)* 1000.

- Tasa de enfermedades profesionales: 0

Tasa de días perdidos (número total de días perdidos/total horas trabajadas)* 1000.

- Tasa de días perdidos: 4,79

Tasa de absentismo (número total de días perdidos/número total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo)* 1000

- Tasa de absentismo: 36,61

En cuanto a las reclamaciones judiciales, se han recibido tres demandas, todas ellas por diferencias en la interpretación de los sistemas de retribución voluntaria.

Finalmente, ha habido tres reclamaciones internas elevadas al Comité de Derechos Esenciales, adoptando en todos los casos por decisión unánime el mencionado Comité que no observaron circunstancias objetivas y/o indicios para considerar vulnerado ningún derecho esencial.

Comunicación interna

**Consultas al Portal
RRHH**

429.420

El Portal de RRHH es la plataforma virtual de comunicación interna, que pretende facilitar al usuario una navegabilidad sencilla y unos contenidos claros y dinámicos:

- Para acceder a toda la información referente a la gestión de RRHH (Manual de RRHH, Teléfono del Empleado, Buzón del Empleado, Revista de Comunicación Interna, Plan de Igualdad, Noticias y Circulares, Información Laboral, Compensación y Beneficios Sociales, Desarrollo Profesional, Formación, Selección, Protocolos de Maternidad/Paternidad, Oficina del Partícipe).
- Para realizar solicitudes y gestiones de forma automática, entre las que podemos destacar:
 - Consulta de nóminas y compensación total del empleado
 - Consulta de saldos y movimientos en el plan de pensiones
 - Consulta y modificación de datos personales, académicos y profesionales
 - Solicitud de ayuda de estudios para empleados e hijos de empleados
 - Gestión de reservas de viajes

Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos

En Cajamar Caja Rural mantenemos un canal de comunicación constante y adecuado con la representación sindical, puesto que los temas más importantes a tratar se encuentran en los acuerdos llevados a cabo entre la entidad y la representación sindical.

Realizamos una interlocución constante con los representantes de los trabajadores en las diferentes mesas de negociación, basándonos en nuestros convenios con el fin de mejorar los intereses económicos y sociales de todos nuestros empleados.

De acuerdo con la normativa laboral, los empleados están representados por sindicatos y se les informa de manera constante de los cambios y acuerdos que se llevan a cabo dentro de la propia organización. Asimismo se mantiene actualizado nuestro sistema de comunicación interno con el fin de facilitar la información al conjunto de la plantilla de la entidad.

En la actualidad Cajamar Caja Rural dispone de 155 delegados de personal repartidos en 15 comités de empresa y delegados de personal en 16 provincias. Las secciones sindicales se constituyen también a nivel estatal, dando protección a toda la plantilla de las provincias en las que no existe representación sindical. El 100% de la plantilla están regulados por el XIX Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito.

Liberaciones sindicales: Cajamar Caja Rural, comprometida con el respecto a la libertad sindical y el derecho de asociación de sus empleados, permite la cesión y acumulación del crédito horario de los representantes de los trabajadores, para que aquellos que internamente así lo decidan puedan ejercer sus funciones de representación con total dedicación.

Actualmente existen un total de 26 liberaciones sindicales (20 liberaciones totales y 6 liberaciones parciales).

Negociación sindical Cajamar Caja Rural tiene presente en todo momento el diálogo social, para la mejora de las condiciones laborales y sociales de la plantilla. Fruto de esa negociación colectiva, en 2010 se han alcanzado los siguientes acuerdos laborales:

- Acuerdo Regularización del Anticipo a Cuenta IPC (16-02-2010)
- Acuerdo Backoffice Internacional Málaga (07-06-2010)
- Acuerdo de Reconocimiento de Derechos sobre la Eliminación en el Plan de Pensiones de Cajamar de las Prestaciones Definidas de Viudedad y Orfandad Postjubilación (15-09-2010).
- Acuerdo de Retribución Flexible Cajamar (22-09-2010)
- Acuerdo Licencia Retribuida y Jubilación Parcial (22-09-2010)

Durante el año 2010 no se ha producido situación alguna que haya puesto en riesgo los derechos de libertad de asociación y sindicación de los trabajadores.

Salud y seguridad laboral

Para Cajamar Caja Rural la seguridad y la salud de sus empleados es un principio básico con el que trabaja a través del Comité de Seguridad y Salud Laboral cuyo objetivo es hacer un seguimiento y control, así como un proceso de mejora continua. El 100% de los trabajadores se encuentra representado en este comité.

Nuestra entidad mantiene diferentes acuerdos con el comité de empresa por el que se crean los comités de seguridad y salud, y se asignan delegados de prevención a nivel provincial. Se realizan reuniones de forma trimestral con el objetivo de llevar a cabo acuerdos sobre temas de Seguridad y Salud, para minimizar los riesgos laborales y elevar la salud de todos los trabajadores. Estos acuerdos se aplican al 100% de la plantilla.

Desde el departamento de Seguridad Laboral se gestiona y se controla el modelo o servicio de Prevención de Riesgos elegido dentro de la propia entidad y sus funciones principales son las siguientes:

- Mantenimiento de un entorno de trabajo saludable y contribuir a mitigar cualquier riesgo laboral detectado.
- Velar por el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones del empresario/empleador y del empleado en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como por la implementación de un adecuado sistema de control en Riesgos Laborales de manera que se cumpla la normativa.
- Elaborar y mantener actualizados los manuales de procedimientos internos correspondientes a la unidad organizativa.

A lo largo del 2010, desde el Comité de Dirección se ha impulsado el estudio de los denominados riesgos psicosociales en los diferentes centros de trabajo de la entidad. El propósito de esta iniciativa es estudiar la probabilidad de que las actuales condiciones de trabajo puedan llegar a producir determinadas situaciones de estrés. Se trata por tanto de una nueva acción positiva dirigida a garantizar la mejora continua del clima laboral en el seno de la entidad. Para ello se valoran desde las condiciones que reúnen el lugar y el tiempo de trabajo, a las circunstancias propias del desempeño, del desarrollo y de las relaciones que se mantienen durante el ejercicio diario de nuestra tarea profesional.

Actualmente existen un total de 49 delegados de Prevención de Riesgos Laborales en Cajamar Caja Rural:

Comités de Seguridad y Salud Laboral	Representantes de la Empresa	Delegados de Prevención
Almería - Servicios Centrales	4	4
Almería - Oficinas	4	4
Alicante	2	2
Barcelona	3	3
Cádiz	2	2
Granada	2	2
Madrid	3	3
Málaga	4	4
Murcia	4	4
Valencia	2	2
Valladolid – Oficinas	3	3
Valladolid - DT Norte	2	2

Además, existen delegados de Prevención en las siguientes provincias: Albacete, Ávila, Castellón, Ceuta, Córdoba, Gerona, Melilla, Palencia, Sevilla, Tarragona, Toledo, Segovia, León y Zaragoza.

La Fundación Cajamar contribuye a la gestión responsable

Programa “Conoce tu Fundación”

En 2010 se ha celebrado esta novedosa iniciativa en la que un buen número de trabajadores de Cajamar Caja Rural y de la propia Fundación, con sus familias y amistades, disfrutaron del programa de actividades que la Fundación Cajamar había organizado con motivo del I Día “Conoce tu Fundación”. La Estación Experimental abrió sus puertas a todos los trabajadores del Grupo Cooperativo Cajamar ofreciendo un programa de actividades didácticas y familiares con el que pudieron conocer más el importante papel que desarrolla en el fomento de la innovación, experimentación y difusión del conocimiento en materia de agricultura y medioambiente.

Concurso de dibujo infantil

Un año más se ha celebrado el Concurso de Dibujo Infantil para hijos de empleados de la entidad, para continuar sensibilizando a los pequeños sobre la situación en la que se encuentran otros niños del mundo e invitarlos a colaborar de alguna manera en su beneficio. Por cada dibujo participante se donaron 10 euros a Intermón Oxfam.

Campañas de sensibilización y recaudación de fondos

Se pusieron en marcha dos campañas de sensibilización y recaudación de fondos cuyo primer público objetivo ha sido el de los empleados de la entidad: “Consigue letras para las Niñas” con el objetivo de donar material escolar, a través de los programas de UNICEF, en favor de las niñas de países que por su situación económica facilitan el abandono escolar; y “Camino de la Igualdad”, invitando a los empleados de la entidad a sumar donativos al programa de Intermón Oxfam en beneficio de los derechos de las mujeres y niñas de Guatemala. Ambas iniciativas se enmarcaron dentro de convenios de colaboración existentes entre la Fundación Cajamar y estas entidades internacionales en favor de la promoción y el apoyo al cumplimiento de los Derechos Humanos.

Compras Responsables



Un modelo que persigue la transparencia y la no discriminación, teniendo en cuenta los impactos medioambientales y sociales, y la responsabilidad indirecta que puede generar la adquisición de bienes y servicios.

El Código de Conducta de Cajamar Caja Rural establece como marco de relación con los proveedores aspectos fundamentales a contemplar en la política de compras de la Entidad:

- Los empleados de Cajamar, en el ámbito de sus funciones, deben abstenerse de participar en cualquier contrato con proveedores de dudosa reputación.
- Debe asegurarse, exigiendo las acreditaciones oportunas, que los proveedores no utilizan mano de obra infantil ni mano de obra irregular en sus procesos productivos.
- Debe permitirse y propiciarse la concurrencia de ofertas y valorarse las que sean más interesantes para la entidad, con objetividad y transparencia.
- Debe garantizarse que en la asignación de un contrato a un proveedor no estarán implicados intereses personales o familiares de los empleados involucrados en la decisión, estableciéndose los mecanismos adecuados para asegurar la transparencia y la ausencia de arbitrariedad en las decisiones adoptadas en este ámbito.

En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, Cajamar Caja Rural está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas relativo a los derechos humanos, las normas laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

El Pacto Mundial recoge diez principios que, encuadrados en cuatro categorías, Cajamar Caja Rural se compromete a respetar.

A estos efectos, y dentro de la política general de compras que tiene implantada Cajamar Caja Rural, basada en la transparencia y no discriminación, se ha considerado importante que los proveedores estén informados de la adhesión de Cajamar al Pacto Mundial y conozcan sus diez principios.

Proceso de homologación de proveedores

En 2010 se ha iniciado un proceso de homologación de proveedores con el objetivo de establecer los niveles óptimos para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de calidad e idoneidad establecidos por el Grupo Cooperativo Cajamar. Uno de los requisitos que establece dicho proceso es la asunción por parte de los proveedores del respeto a los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, de modo que se primará a aquellos que, en igualdad de ofertas, demuestren una especial sensibilidad social y medioambiental.

Los proveedores homologados deben declarar conocer el alcance de los diez principios del Pacto Mundial y comprometerse a tratar de respetarlos con su gestión.

Con todo este proceso se desarrollan algunos de los capítulos del Código de Conducta en materia de transparencia y diálogo con los proveedores, valorando en nuestra relación con ellos su nivel de implicación en materia social, medioambiental y de sostenibilidad.

En una primera etapa el proceso contempla actuar sobre todos aquellos proveedores cuya facturación sea superior a 50.000 euros y sobre los nuevos proveedores, bajo demanda de los Responsables del Servicio a contratar.

Al cierre del mes de diciembre el proceso sigue su curso si bien no está finalizado. Durante el año 2010 se ha presentado la certificación “children no labor” por parte de los proveedores de artículos promocionales que compran fuera de España.

Evolución del proceso de homologación



Gestión Ambiental

Consciente de la necesidad de respetar el medio ambiente como parte inherente a la prestación del servicio desarrollado, en 2010 Cajamar Caja Rural ha establecido y aprobado una Política Ambiental que engloba los principios que han de guiar sus actividades en consonancia con el entorno en el que actúa y en base al uso eficiente de los recursos necesarios para la gestión diaria de su negocio.

Cajamar Caja Rural es una entidad comprometida con el entorno social, económico y medioambiental en el que interactúa. Por ello, y aunque la naturaleza propia de su actividad genere un mínimo impacto ambiental, ha adoptado un compromiso con el desarrollo sostenible dentro de su modelo de negocio que contempla no solo los impactos directos, sino también los indirectos generados a través de las consecuencias de sus actividades de financiación, la gestión de activos y la gestión de su cadena de proveedores.

Directrices de la Política Medioambiental de Cajamar Caja Rural

Cumplir con la legislación medioambiental vigente en el territorio en el que actuamos junto con otros compromisos asumidos de forma voluntaria.

Implantar y mantener un sistema de Gestión Ambiental desarrollando principios y buenas prácticas ambientales en todas nuestras actuaciones.

Establecer objetivos y medidas para minimizar aquellos aspectos que puedan tener un impacto medioambiental negativo en el medio que nos rodea.

Tener presente nuestra política medioambiental tanto en la prestación de nuestra actividad financiera, como en nuestros productos y servicios.

Formar, sensibilizar y promover la participación de los empleados, para que la protección y conservación del medioambiente sea asumida por toda la organización en la actividad diaria y en las relaciones con los grupos de interés.

Fomentar la adhesión de los proveedores de bienes y servicios a los principios medioambientales recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que Cajamar Caja Rural se ha adherido voluntariamente.

Colaborar y dar soporte a iniciativas medioambientales a través de publicaciones, conferencias, investigaciones y actividades de patrocinio.

Difundir públicamente los compromisos asumidos e informar anualmente sobre su grado de cumplimiento.

Para este año 2010, Cajamar Caja Rural se propuso los siguientes objetivos:

- ❖ Reducir el consumo de papel y cartón por empleado a través de nuestro proyecto "papel cero".
- ❖ Reducir los residuos generados por los aparatos eléctricos y electrónicos a través de planes de reciclado.
- ❖ Minimizar los residuos con tratamiento normativo especial.
- ❖ Identificar el consumo de agua como paso previo a reducir el consumo a través de campañas de sensibilización.
- ❖ Reducir el consumo de energía a través de la incorporación de nuevos sistemas tecnológicos eficientes.

- ❖ Contabilizar y reducir el consumo de gasoil con el objetivo de minimizar las emisiones de CO2.

Programa de ahorro y eficiencia energética

La Dirección de Medios ha diseñado y desarrollado en 2010 distintos proyectos entre los que cabe destacar el Programa de Ahorro y Eficiencia Energética (tal y como se ha comentado en el apartado correspondiente a eficiencia energética). Una de las primeras medidas llevadas a cabo es la desarrollada en el edificio que alberga los Servicios Centrales, donde se han substituido 4.000 tubos fluorescentes y casi 1.000 aparatos que reducirán el consumo anual en más de 100.000 Kw. Esta medida forma parte del plan de ahorro energético de la entidad y su aplicación ha permitido reducir en más de un 50% el consumo eléctrico por iluminación del correspondiente edificio.

Todas estas medidas, entre otras de carácter directo, se llevan a cabo con el objetivo de reducir el consumo anual de electricidad consiguiendo un ahorro energético obtenido como resultado de la regulación, reducción de horas de funcionamiento y seguridad en los apagados de iluminación y climatización. Con ello Cajamar Caja Rural ha reducido notablemente el consumo general de las oficinas, dado que se consigue una mayor eficiencia energética al realizar un control exhaustivo sobre todos los sistemas. Además, Cajamar Caja Rural pretende disminuir de forma indirecta las emisiones de CO2 al reducir los consumos en las instalaciones.

Toda la instalación correspondiente se ha realizado con cables “libres de halógenos” que ofrecen una emisión de gases opacos y de gases halógenos y corrosivos muy reducida en caso de incendio.

Para el diseño de oficinas se siguen diferentes criterios normativos. En el campo de la climatización, el Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (Real Decreto 1027/2007) obliga a la aplicación de diferentes exigencias de eficiencia energética, a implantar sistemas de control, y al aprovechamiento, limitación y recuperación de la energía, tanto de frío como de calor necesaria para climatizar las oficinas.

También el Código Técnico de la Edificación, en el documento HE de Ahorro de Energía, marca las normas para un correcto uso de las instalaciones energéticas implantadas en edificios, tanto en el uso como en el diseño de todos los elementos que componen dichas instalaciones, cuyo objetivo es que los rendimientos no superen los mínimos establecidos.

En materia de iluminación, el departamento de infraestructuras de la entidad se basa en el Código Técnico de Edificación, en el documento de Ahorro de Energía, en el apartado de Eficiencia Energética de las instalaciones de alumbrado, así como en los sistemas de control y regulación que ayudan a tener un control energético sobre estas instalaciones. Cajamar Caja Rural ha superado los requisitos técnicos de esta norma, aumentando la exigencia energética exigida.

Desde el 2008 Cajamar Caja Rural ha ido desarrollando e implantando el proyecto de incorporación de domótica en oficinas con el objetivo de dotar de un sistema de gestión y control de la iluminación y climatización a las oficinas de la entidad. Esta instalación viene motivada por varios aspectos:

- Mejora del confort, asegurando una cantidad de iluminación fija en los puestos de trabajo.
- Homogeneizar las temperaturas en las oficinas así como realizar un control sobre la alarma y la iluminación.
- Además se ha optimizado el funcionamiento de los sistemas de ventilación y climatización en función de los horarios de apertura con el objetivo de reducir el consumo y consecuentemente las emisiones de CO2.

Cajamar Caja Rural ha hecho grandes esfuerzos para reducir la energía consumida regulando los porcentajes de iluminación interior en función del aporte de exterior, ajuntando el encendido de la iluminación, aplicando medidas para optimizar el consumo fuera de horarios de apertura, temporizando la iluminación en zonas de paso, aseos, archivo, etc.

Además realiza estudios de auditoría energética, mediante registros de temperatura, % de iluminación, consumos, horas de funcionamiento...todo ello permite realizar estudios a tener en cuenta para mejorar eficientemente las futuras instalaciones o las actuales, en función de la evolución de parámetros obtenidos, cuyo objetivo es ajustar las diferentes necesidades.

Todas estas medidas, llevadas ya a cabo, permiten medir y controlar los consumos, las potencias y las intensidades de la instalación eléctrica. En la actualidad más de 600 oficinas están equipadas con control domótico, y las últimas 100 con el sistema más avanzado. Este sistema permite obtener una mejor eficiencia energética realizando tareas como regulación de iluminación exterior e interior, supervisión de estados de térmicos y registro de parámetros eléctricos.

Otro aspecto a destacar de la instalación de la central inteligente es controlar el sistema de iluminación de todo el edificio. A este equipamiento se le ha dotado de un sistema de gestión para el apagado centralizado de luces y el encendido parcial que interconecta todos los aparatos de iluminación e interruptores de encendido-apagado por zonas a una central de gestión de última generación.

Durante el 2010 la entidad ha regulado el sistema de climatización con programas de encendido y apagado automático; estableciendo temperaturas de consigna de 21º C en invierno y de 24º C en verano para los sistemas de calefacción y aire acondicionado. Éstas y otras medidas se tienen en cuenta y se aplican de manera paulatina a los demás centros de trabajo así como a la red de oficinas.

Fuentes de energía GJ	Año 2010
Renovable	24.992
Cogeneración de Alta Eficiencia	2.060
Cogeneración	8.331
CC gas Natural	24.455
Carbón	10.839
Fuel / gas	627
Nuclear	17.289
Otras	985

Consumo de energía	Año 2010
Consumo de electricidad en GJ	89.578
Consumo de electricidad por empleado en GJ	21,22
Consumo de electricidad en Kwh	24.882.793
Consumo de electricidad por empleado en Kwh	5.895

El consumo indirecto de energía se calcula a partir del consumo eléctrico. La distribución del consumo eléctrico se determina en función de la estructura de fuentes de energía existentes en España.

Fomento de la videoconferencia

Durante el 2010 se han hecho grandes esfuerzos en fomentar el uso de las nuevas tecnologías. Se han ido dotando a todas las salas de formación de hardware y software necesarios para videoconferencias, así como a las salas de reuniones y a las desarrolladas con carácter personal. Además, se ha hecho una pequeña reseña en sesiones formativas llevadas a cabo por profesores a través del correspondiente sistema. Paralelamente, con el cambio en las líneas de comunicaciones que la entidad está implantando, ha ido dotando de una webcam a los puestos de dirección de las diferentes oficinas con el fin de que se puedan llevar a cabo reuniones y evitar desplazamientos así como otro tipo de acciones. Respecto a esta última iniciativa durante el 2010 se ha desarrollado un programa piloto con el equipamiento necesario para llevar a cabo dicho fin.

El objetivo principal de la implantación de las correspondientes medidas es la optimización de costes y como consecuencia se consiguen diferentes impactos positivos en el medioambiente gracias al uso de las nuevas tecnologías; todo ello integrado en el modelo de desarrollo sostenible de Cajamar Caja Rural.

Nota: El consumo de gasoil y gas natural no se considera significativo para la actividad de la entidad, dado que utilizan sistema de aire acondicionado en todas sus oficinas.

Emisiones toneladas CO2	Año 2010
Avión (indirectas)	184,68
Tren (indirectas)	26,40
Coche de gasolina/gasoil / (SAP y Renting)	1.397,43
Electricidad	6.718,35
Total emisiones de CO2 (Toneladas)	8.326,86

Programa “papel cero”

Uno de los materiales necesarios para el desarrollo del trabajo diario de la entidad es el consumo de papel. Año tras año Cajamar Caja Rural realiza diferentes actuaciones con el objetivo principal de conseguir la reducción y concienciación en la utilización y consumo del mismo.

En 2010 se ha llevado a cabo un proceso de digitalización de firmas que ha permitido substituir la firma manuscrita por la firma digitalizada en las diferentes operaciones diarias, con el consecuente ahorro de costes que ello conlleva. De ahí que el consumo de papel se ha ido reduciendo gracias a la digitalización puesta en marcha.

En una primera fase se ha instalado en los puestos de ventanilla de unas 260 oficinas para las operaciones realizadas con efectivo y seguidamente se irán incorporando de manera progresiva en otras operaciones del sistema. Para el 2011 se quiere acometer a todos los puestos de caja de la entidad y trasladarlo a otra serie de operativas diarias. Con este proyecto de consigue una mayor

eficiencia operativa, un ahorro de costes, una mayor fiabilidad y una conciencia ambiental ya que su aplicación hace que se reduzca el consumo de energía, de papel, de tinta, etc.

Desde el departamento de Organización se trabaja constantemente en la mejora y eficiencia de los medios y recursos utilizados, por lo que permanentemente están en constante movimiento con el fin de aportar ideas y mejoras para tal fin. También se han realizado campañas informativas tanto a empleados como a clientes, informando de las nuevas medidas desarrolladas en los distintos puestos de trabajo con el objetivo de dar a conocer las diferentes utilizaciones y beneficios.

Campaña sensibilización consumo del agua

A través de la intranet, de las circulares y del correo electrónico personal, la entidad utiliza diferentes herramientas con el fin de concienciar a la plantilla en cuestiones ambientales que afectan de manera directa e indirecta al desarrollo de su actividad.

En 2010 se han desarrollado diferentes campañas con el objetivo de informar y concienciar de buenas prácticas.

Una de estas campañas de sensibilización fue la que desarrolló coincidiendo con el

Día Mundial del Agua informando sobre diferentes actuaciones dirigidas a su contribución,

Consumo de agua	Año 2009	Año 2010
Total de agua consumida (m3 acum. año)	21.894	21.272
Agua consumida por empleado	5,27	5,03

cuidado y preservación tanto en el ámbito laboral como en el personal. Además se han llevado a cabo diferentes medidas con el fin de minimizar su consumo, como la sustitución progresiva de cisternas convencionales por modelos de doble descarga y acciones para aprovechar el agua de los bidones antes de su limpieza. Con este tipo de actividades Cajamar Caja Rural pretende ser transmisora de sus valores y su preocupación por el entorno en el que realiza y desarrolla su actividad.

Acciones de reciclado³

Desde el departamento de infraestructuras de la entidad, el 100% de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados se tratan conforme a la normativa vigente. En función de su naturaleza y volumen, se envían directamente al gestor de estos residuos, puesto que en determinados casos se almacenan hasta tener un volumen que minimice el coste del transporte antes de su envío.

Reciclado Kg	Año 2010
Papel	68.665
Equipos eléctricos	1.470
Total fluorescentes	385
Tóner (unidades)	11.626

El desarrollo sostenible y el medioambiente constituyen asimismo una de las líneas principales de estudio, sensibilización y divulgación de la Fundación Cajamar. En el convencimiento de que es posible un crecimiento económico compatible con el respeto al medioambiente y el territorio, la Fundación Cajamar ha acrecentado esfuerzos en el último año para contribuir de manera decidida y responsable a difundir los valores de la convivencia entre hombre y naturaleza más allá de modas y oportunismos.

Cuaderno Interdisciplinar de Desarrollo Sostenible (CUIDES)

El Cuaderno Interdisciplinar de Desarrollo Sostenible (CUIDES) es una publicación de carácter científico-divulgativo que pretende abordar los temas medioambientales con rigor y con sosiego, destacando el enfoque pluridisciplinar con el que deben abordarse los grandes retos medioambientales que tiene que afrontar nuestra sociedad. En 2010 se han publicado dos nuevos números, y en ellos se han abordado temas de máxima relevancia como el debate sobre la energía nuclear en Europa, el futuro de los transgénicos o el nuevo enfoque epistemológico de la gobernanza ambiental.

Seminarios de Economía Ecológica

En la misma línea, y con el mismo espíritu del Cuaderno Interdisciplinar de Desarrollo Sostenible, en 2010 se han realizado dos nuevos seminarios dedicados a la Economía Ecológica, en los que se ha destacado el nuevo paradigma que ofrece esta nueva disciplina que ha venido a cuestionar muchos de los axiomas de la economía convencional. En estos dos seminarios, celebrados en Madrid y en Almería, se abordaron el tema del urbanismo sostenible y la gestión del territorio.

³ No se utiliza ni papel ni tóner reciclados.

Prototipo de Huerto ecológico:

Se trata de un proyecto de ecología ambiental ubicado en las instalaciones de la Estación Experimental, enfocado esencialmente a un público juvenil. Desde el trabajo en el huerto, considerado como agroecosistema, se desarrolla una propuesta sobre introducción a la agroecología en la que, además de aprender las técnicas propias de la agricultura ecológica, se introduce en el estudio de los procesos ecológicos que tienen lugar en el propio huerto. De esta manera, los visitantes descubren, conocen y comprenden las condiciones naturales y procesos que se producen en el propio ecosistema del huerto ecológico.

CIMA – Centro de Investigación Medioambiental

Este periodo ha servido para completar datos que permiten subrayar el interés de los programas de cultivos energéticos y de restauración medio ambiental. El programa de cultivo de kenaf en invernadero cerrado ha completado dos años, ensayado varias opciones y demostrado que podemos cultivar más de 80 Tn de materia seca por Ha con un consumo de menos de 100 m³/Tn; produciendo cuatro ciclos al año y proponiendo con ello un sistema que esquivaba la mayor parte de los problemas ambientales asociados al cultivo de la biomasa con fines energéticos.

Las medidas puestas en años pasados también han dado como resultado que se pueda asegurar que el modelo propio de la Fundación Cajamar presenta unas cualidades inmejorables para acometer con éxito el problema de la restauración ambiental en climas áridos y en la lucha contra la desertificación.

Además de las parcelas distribuidas por media docena de municipios de la provincia de Almería, ha comenzado el turno de ensayos en la Región de Murcia y en la provincia de Valencia, donde se está dando un paso más, como es el del ensayo del sistema de plantación con macetas biodegradables producidas con parte del Kenaf cultivado, en el que conseguimos endurecer las plantas con el añadido de la enmienda a base de compost y zeolita cuyos resultados acabamos de recopilar.

De cara al futuro hay que resaltar la existencia de una zona de trabajo que se acaba de inaugurar en terrenos de la Estación Experimental, y en la que ya se dispone de la infraestructura necesaria para hacer compost y preparar la enmienda con zeolita, recoger nuestras propias semillas, criar todas las plantas que vayamos a utilizar en un futuro próximo y avanzar con los desarrollos de enmiendas y macetas hasta conseguir el sistema más eficaz y económico que augure un nuevo horizonte en la lucha contra la erosión.

Compromiso con la sociedad

Cajamar Caja Rural entiende la acción social como uno de los pilares fundamentales de la ética empresarial. En este ámbito, su objetivo consiste en que toda la actividad que desarrolla desde el propio corazón de su actividad económica tenga un claro componente social y sea un reflejo de su vocación y de su compromiso ético.

La acción social de Cajamar Caja Rural se fundamenta en tres pilares básicos: el valor de la cooperación, que permite orientar sus actuaciones y seleccionar sus principales proyectos con las más contrastadas metodologías de intervención social; las organizaciones no lucrativas, como agentes imprescindibles para movilizar la ayuda hacia las comunidades excluidas, y su pilar más característico, el Fondo de Educación y Promoción Social, que es el que dota de recursos económicos a la acción social de la entidad.

La Fundación Cajamar es el instrumento de ejecución de estos tres pilares fundamentales. El compromiso social de Cajamar Caja Rural ha ido creciendo y ampliando su campo de actuación en los últimos años, en un proceso continuo de adaptación a los cambios y necesidad que plantea la nueva realidad social. Por todo ello, la Fundación Cajamar es hoy el principal instrumento que canaliza y materializa la acción social, de acuerdo con los fines y objetivos establecidos por la entidad.

La Fundación Cajamar es una entidad sin ánimo de lucro financiada con los recursos del Fondo de Educación y Promoción. Fue constituida en el 2006 y, al igual que la entidad, sus objetivos generales son el fomento de la economía social y el desarrollo local, centrando su actividad en el análisis de la realidad productiva, en la investigación técnica aplicada, en la apuesta por la cultura de la sostenibilidad, así como la promoción de actividades culturales y de cooperación al desarrollo. Para ello cuenta con una estructura organizativa en torno a cinco áreas funcionales: Innovación y Desarrollo Agroalimentario (a través de la Estación Experimental); Desarrollo Sostenible, Energía y Medio Ambiente (CIMA); Servicio de Estudios, Cultura y Deportes y Desarrollo Social y Cooperación Internacional.

Acción Cultural

Cajamar Caja Rural entiende la cultura como un elemento integral de la naturaleza humana y que tiene una incidencia directa tanto para el desarrollo económico y medioambiental de cualquier sociedad.

A través de la Fundación Cajamar pretende aportar a la sociedad actividades culturales de gran calidad, que puedan contribuir a fomentar el desarrollo artístico tanto de los adultos, los jóvenes y los niños desde un punto de vista creativo y didáctico.

Contribuir a aumentar las capacidades culturales y sociales de los ciudadanos es un componente esencial de una sociedad próspera y cohesionada. Por ello, en el ámbito cultural, las exposiciones, la música y el teatro han tenido un papel destacado entre los objetivos de la acción social de Cajamar Caja Rural.

Entre las actividades a destacar en 2010 se encuentran la exposición de Libros Móviles y Desplegables (Teatro Auditorio de Roquetas de Mar) y la presentación de la obra de Rafael Gadea (Centro de Arte Museo de Almería).



La música estuvo presente con la XI Edición del Certamen Internacional de Guitarra Julián Arcas, que ha consolidado su posición internacional como un espacio referente para la guitarra y la música clásica, con guitarristas de 16 nacionalidades llegados a Almería. Correos emitió un sello conmemorativo dedicado a Julian Arcas que fue presentado el 16 de junio en el marco del Festival.

En 2010 se celebró también el Ciclo de Conciertos Cajamar, una iniciativa musical que tuvo lugar en nueve ciudades españolas: Almería, Barcelona, Granada, Málaga, Madrid, Valencia, Valladolid y Murcia. Artistas de la talla internacional de Estrella Morente, Kiri Te Kanawa, Ainhoa Arteta, John Malkovich, Bobby McFerrin o La Fura Dels Baus, mostraron su mejor hacer. En paralelo se celebró el programa de Conciertos Didácticos, que alcanzó su 8ª edición organizado conjuntamente con la Escuela Municipal de Música, Danza y Teatro de Roquetas de Mar. Uniendo sus conocimientos didácticos y musicales a los del Grupo de Trabajo “Música y Escuela” perteneciente al Centro de Profesores de Almería, los profesores de la Escuela de Música proponen la obra a realizar y marcan los objetivos, contenidos y actividades que los maestros de los centros escolares que solicitan asistir al concierto tienen que preparar previamente con sus alumnos.

La campaña de Teatro Escolar llevó en 2010 la experiencia teatral a más de 26.000 alumnos, desde infantil a bachillerato. Su programación no pretende ser sólo una opción de ocio, sino que a través de las obras representadas quiere ayudar a formar ciudadanos con valores como la igualdad, la tolerancia, la solidaridad o el respeto a la interculturalidad, además de mostrar claros ejemplos de actitudes de bondad, generosidad, amor o respeto a la naturaleza. Y ello mediante la adaptación de joyas literarias y musicales como “La Flauta Mágica” de Mozart o las obras de Hans Christian Andersen o Federico García Lorca. En la campaña 2009/2010 participaron 151 centros educativos públicos y privados de toda la provincia. Las obras fueron representadas por 11 compañías de teatro que pusieron en escena más de 15 espectáculos en donde se vieran reflejados valores y hábitos saludables para jóvenes.

Asimismo, se continúan apoyando los Juegos Deportivos Provinciales y el Programa Juego Limpio de Almería, a la Fundación Andalucía Olímpica y a la Escuela Municipal de Ciclismo, en cuya cantera se forma el equipo ciclista Cajamar-Almería, equipo de jóvenes ciclistas que consiguió un excelente palmarés en la temporada 2009/10, que terminó como el mejor equipo español de su categoría en el ranking nacional y con los corredores Carlos Verona y Manuel Sola ocupando el 1º y 8º puesto nacional respectivamente.

En 2010 se ha vuelto a programar también el ciclo de conferencias “La Mirada del Hombre”, que busca ofrecer una visión positiva de la vida, con la participación de Luis Antonio de Villena, José Sacristán, Antonio Colinas y Rosa María Calaf.

Acción social

Cajamar Caja Rural entiende como desarrollo social el proceso por el cual se mejora la calidad de vida de una sociedad de forma sostenible, es decir, que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas. El desarrollo social es un elemento base para promover el crecimiento y mejorar el bienestar de la comunidad, para luchar contra la pobreza y la desigualdad, y se centra en diversas áreas de actuación como el apoyo a las organizaciones sin ánimo de lucro, el fomento de la cultura, el apoyo al deporte y por último a la cooperación internacional, apoyando los Objetivos de Desarrollo del Milenio.



Dentro de este ámbito y a través de la Fundación Cajamar, a lo largo del 2010 han sido reseñables las colaboraciones con más de 100 entidades sin ánimo de lucro que recibieron donativos para llevar a cabo programas de trabajo de acción social y cooperación internacional. Gracias a ellas, la acción social promovida por Cajamar Caja Rural puede llegar a un mayor número de personas y de colectivos en riesgo de exclusión financiera y/o social. Conscientes de éste papel fundamental que

juegan las organizaciones sin ánimo de lucro dentro del ámbito del desarrollo social y económico, se les facilitaron espacios de capacitación en dos aspectos que pueden considerarse vitales: aprovechar el voluntariado y gestionar proyectos de forma estratégica y eficiente. Todo ello se desarrolló a través del Curso-Taller “Introducción a la Gestión del Ciclo del Proyecto: el Enfoque de Marco Lógico” (Murcia, 25 al 27 de octubre) y del Curso-Taller “El voluntariado en nuestra organización. Claves para una experiencia de encuentro y transformación”, (Almería, 8 y 9 de noviembre).

En ambos talleres se utilizó una metodología grupal participativa que fomenta el aporte de experiencias personales de los asistentes, constituyendo equipos de trabajo y reproduciendo situaciones reales que se plantean en los proyectos; aplicando las técnicas y herramientas a medida que se transmiten en el curso, guiados por el equipo docente.

Frente a las terribles consecuencias del terremoto de Haití ocurrido el 12 de enero, la Fundación Cajamar promovió una movilización en ayuda de la campaña “Emergencia nutricional en Haití” propiciada por Acción Contra el Hambre. Gracias a la colaboración de todos los empleados que participaron, se cubrieron las necesidades para la dieta de 1.866 niños haitianos y se proporcionó agua potable a 373.200 personas.



Desde el mes de mayo y hasta finales de octubre, junto a UNICEF, se llevó a cabo la campaña “Consigue letras para las niñas”, que invitó a todos los clientes de la entidad, empleados, y ciudadanos en general, a colaborar con el tercer Objetivo de Desarrollo del Milenio: Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer.

A través de esta iniciativa se invitaba a realizar un donativo de tres euros para hacer llegar material escolar a escuelas con necesidades en países en vías de desarrollo. Una cantidad muy reducida pero con un beneficio educativo muy elevado, puesto que por cada tres euros se puede comprar y enviar hasta ocho cuadernos y doscientos lápices, ayudando así a la escolarización y el aprendizaje de las menores.

Por su parte, el concurso de dibujo infantil invitó a todos los hijos de los empleados de la Fundación Cajamar y de Cajamar Caja Rural a aportar su

visión sobre la necesidad de que no haya distinción entre los géneros en ningún lugar del mundo, y de que todos los niños, con independencia de su género, tengan acceso a las mismas oportunidades. Se recibieron más de 150 dibujos y la Fundación Cajamar donó a Intermón Oxfam 10 euros por participante para proyectos de trabajo en Guatemala que buscan garantizar los derechos de las mujeres y el acceso a la justicia mediante una estrategia integral que atienda a su desarrollo y fortalecimiento.

La actividad estuvo acompañada de una guía para introducir el tema en los niños e incluyó una invitación para que hagan juguetes con sus propias manos, juguetes “sin sexo” para niños y niñas, utilizando materiales disponibles que se puedan reutilizar y transformar. Por la foto de cada juguete realizado la Fundación Cajamar se comprometió a aportar 5 euros más a Intermón Oxfam.

“El Camino de la Igualdad” ha sido la campaña que ha cerrado el 2010 dirigida a los clientes y empleados de Cajamar Caja Rural y de la Fundación Cajamar. Se invitó a construir un camino simbólico hacia la igualdad a través de la colocación de baldosas, haciendo por cada una de ellas un donativo de 6 euros a Intermón Oxfam para su programa de apoyo a las niñas de Guatemala. Los donativos se abonaron directamente en la cuenta de Intermón Oxfam y al hacerlo se daba al donante la oportunidad de escoger el color de su baldosa y personalizarla.



Bajo el lema “Hay muchos motivos para hacer un regalo y aún más cuando son regalos que pueden cambiar vidas”, con motivo de las fiestas de Navidad se lanzó la campaña “la tienda de los regalos especiales”. La idea central fue invitar a los empleados de Fundación Cajamar y de Cajamar Caja Rural a colaborar haciendo un “regalo especial” a través de las tiendas solidarias de Intermón Oxfam (Algo más que un regalo) y de UNICEF (Regalo azul). A partir de 6 euros se podían adquirir “paquetes simbólicos” de material escolar, juguetes o medicamentos para personas necesitadas en el tercer mundo.

Andalucía Compromiso Digital

Cajamar Caja Rural se ha unido a este proyecto promovido por la Junta de Andalucía y que tiene como objetivo informar, difundir y formar sobre las nuevas tecnologías a colectivos en riesgo de exclusión social y digital, como personas mayores, inmigrantes, discapacitados o residentes en zonas rurales.

Durante el año 2010 se ha informado a través de Internet y de sus oficinas del uso de plataformas de banca on-line y ha colaborado en la financiación de la organización del Encuentro Autonómico de Voluntarios Digitales.

Cajamar Caja Rural considera que el acceso a la información y conocimiento a través de las tecnologías de la información es fundamental para el desarrollo de las personas y de la sociedad. Estar al margen es sinónimo de exclusión social.



Servicio de Estudios

La actividad de investigación, formación y asesoramiento del Servicio de Estudios de la Fundación Cajamar, al igual que la Estación Experimental, contribuye a los sistemas productivos locales, y específicamente al agroalimentario, aportando estudios de investigación y transfiriendo conocimientos a través de publicaciones, estudios, actividades de formación, proyectos y colaboraciones con diversas entidades y organismos.

Durante el año 2010 el Servicio de Estudios ha continuado desarrollando nuevas líneas de trabajo, profundizando en su especialización en la economía agroalimentaria y dedicando mayor atención a temas de ámbito nacional. En este sentido, se han elaborado informes sectoriales como el del mercado nacional de frutas y hortalizas, el del control biológico o el dedicado a la energía eólica. Asimismo, se han multiplicado territorialmente las acciones del servicio, con actividades en Murcia, Valencia, Cartagena, Madrid o Málaga, a través de colaboraciones con universidades, y más concretamente con tres cátedras de la Fundación Cajamar: la de Economía y Agroalimentación en la Universidad de Almería, la de Cooperativismo Agrario en la Universidad Politécnica de Cartagena y la de Cooperativismo y Economía Social en la Universidad Politécnica de Madrid.



En el terreno editorial, durante este ejercicio se dieron a imprenta varios libros, destacando entre ellos el coordinado por Paco Camacho y Julio César Tello con el título de “Organismos para el control de patógenos en los cultivos protegidos. Prácticas culturales para una agricultura sostenible”, que ha tenido un importante impacto nacional e internacional y del que ya se ha agotado la primera edición. En la colección Economía ha visto la luz a finales de año la monografía titulada “La economía de la Región de Murcia”. Por su parte, la colección Mediterráneo Económico ha sacado dos nuevos títulos: “La innovación” coordinado por Joaquín Moya-Angeler y “La crisis del 2008. De la economía a la política y más allá”, coordinado por Antón Costas. En este apartado también hay que reseñar que el libro, “La economía del agua de riego en España”, editado en 2009 obtuvo el XXXIX premio Libro Agrario del Año concedido por la Fira de Sant Miquel, y que durante 2010 vieron la luz dos números más de la Revista Cuides y se puso en marcha la Revista CEA (Cuadernos de Estudios Agroalimentarios).

En materia de formación, durante el año 2010 junto a las actividades con las cátedras ya citadas, cabe destacar la puesta en marcha de un programa formativo dirigido a los consejos rectores de las cooperativas murcianas (apoyado en un acuerdo con FECOAM) y la coordinación de un proyecto en valores de difusión para niños, “Economía para todos”, que vincula nuestra responsabilidad social al conocimiento y la experiencia de los voluntarios de Jubimar.

Estación Experimental

La Fundación Cajamar encauza a través de la Estación Experimental la mayor parte de sus acciones dirigidas a potenciar, impulsar y contribuir a la sostenibilidad y desarrollo de los sistemas productivos agroalimentarios, mediante su labor investigadora y la transferencia de conocimientos.

La Estación Experimental de la Fundación Cajamar realiza una labor de generación y transferencia de conocimiento al sector agroalimentario, y dedicando una especial atención a las producciones hortofrutícolas. Así, durante los últimos 35 años ha contribuido a la consecución de un sistema productivo más sostenible, tanto desde el punto de vista económico, como social y medioambiental.



Sus líneas de trabajo se dirigen a la mejora de los rendimientos productivos de los cultivos, aplicando nuevas tecnologías generadas por sus investigadores, y mediante la introducción de nuevos sistemas de gestión de las plantaciones. En el área de Horticultura se trabaja especialmente en el desarrollo de nuevas estructuras de invernaderos que optimicen las condiciones climáticas internas y en sistemas de control automático del clima que minimizan el uso energético. En el

área de Biotecnología se están poniendo a punto distintas tecnologías que optimizan la producción de microorganismos, fundamentalmente microalgas, de modo que puedan aprovecharse para usos tan diversos como la alimentación humana y animal, la industria farmacéutica y cosmética o la generación de biocombustibles. En el área de Fruticultura la actividad gira en torno a la introducción de variedades de frutas subtropicales, a la creación de mayores densidades de plantación y al manejo del riego y de la poda para modificar los calendarios de producción.

Todo ello se realiza sin olvidar que el respeto, la protección y la mejora del medio ambiente son principios básicos de actuación. En este sentido, la optimización en el uso del agua, limitando sus pérdidas y desarrollando procesos de captación de aguas pluviales y de reutilización de las aguas de riego, ha sido una preocupación constante en la Estación. En la misma línea van los estudios del conocimiento de las necesidades hídricas y nutritivas de las plantas para darles en cada momento la cantidad justa y necesaria de insumos.

Los sistemas de gestión integrada para la lucha contra las plagas han sido puestos a punto mediante la realización de proyectos conjuntos con empresas proveedoras, lo que ha permitido reducir drásticamente en todo el sector los tratamientos fitosanitarios con productos químicos.





También se está trabajando en procesos de valorización de los residuos generados en las explotaciones agrícolas, especialmente mediante el aprovechamiento de los residuos vegetales para la elaboración de compost orgánico o mediante su utilización como biomasa en procesos de valorización energética.

Finalmente, como en el centro de toda la actividad de Cajamar Caja Rural están las personas, a través de la Estación Experimental se trabaja para optimizar las condiciones laborales de quienes desarrollan su actividad en las explotaciones hortofrutícolas, transfiriendo el conocimiento a los pequeños y medianos agricultores para que puedan seguir contando con explotaciones económicamente viables y cooperando para la creación y consolidación de sistemas productivos en países menos desarrollados, principalmente de la América Latina.



Voluntariado Corporativo

La participación activa de los empleados de Cajamar Caja Rural en proyectos sociales y solidarios es la correa de transmisión entre la responsabilidad social de la entidad y el conjunto de la sociedad.

Nuestra entidad cuenta con dos instrumentos fundamentales que permiten una participación activa de los empleados en la transmisión de sus valores y aspiraciones sociales: **El Programa de Voluntariado y el Equipo Solidario**.

**Número de
Voluntarios**

361

**Miembros Equipo
Solidario**

1.556

El Programa de Voluntariado Corporativo de Cajamar Caja Rural (PROVOCA) tiene como finalidad la movilización del talento, el tiempo y la energía de los empleados en favor del desarrollo de las comunidades locales y de la sociedad en su conjunto. Es un programa integral que promueve el desarrollo de la ciudadanía corporativa definido en la política de responsabilidad social de la entidad.

La Comisión de Voluntariado

Formada por miembros de PROVOCA, ACREMAR y JUBIMAR, es la encargada de proponer los planes de acción relacionados con la acción social del voluntariado corporativo y asegurar la coordinación y cooperación entre los diversos colectivos representados

Compartiendo experiencias

Nuestra entidad participó en Madrid en un taller organizado por la Fundación Chandra, donde se pusieron en común experiencias de voluntariado en diferentes empresas y ong. El objetivo de este encuentro fue entablar diálogo con responsables de voluntariado de otras empresas y entidades para mejorar los programas, compartir ideas y propuestas.

PROVOCA aborda todos los ámbitos del voluntariado (ambiental, cultural, asistencial...) de acuerdo con las preferencias y el tiempo disponible de cada uno de los empleados de Cajamar Caja Rural. Las actividades se realizan en colaboración con ong y organizaciones de voluntariado, y se enmarcan dentro de los siguientes ámbitos:

- ❖ Formación: cooperación internacional y proyectos internacionales, desarrollo local, microfinanzas, comercio justo, acción social, voluntariado.
- ❖ Voluntariado activo: vacaciones solidarias y oportunidades de voluntariado activo presencial y virtual.
- ❖ Sensibilización: divulgación de convocatorias y novedades sobre voluntariado.



El Equipo Solidario de Cajamar está basado en la filosofía del movimiento internacional denominado teaming (www.teaming.info), que tiene como objetivo fomentar la solidaridad sin intermediarios, con transparencia y sentido de la participación.

Cada mes donamos un euro de nuestra nómina ordinaria. Un pequeño gesto con el que contribuimos a mejorar la vida de personas desfavorecidas. Y la entidad realiza una aportación que iguala el importe recaudado por los empleados, al que hay que sumar también otras ayudas que otorgan las asociaciones Acremar y Jubimar.

La recaudación del año 2010 se destinó dos proyectos:

Catástrofe en Haití

El importe económico recogido fue de 14.328 euros, correspondiendo 4.400 euros a los miembros del Equipo de Cajamar, 4.400 a Acremar, 4.400 a Cajamar Caja Rural, 1.000 a Jubimar y 128 a los miembros de la Fundación Cajamar.

Ese importe se distribuyó equitativamente entre Cruz Roja, UNICEF y Médicos del Mundo, organizaciones que tienen abiertas cuentas para este fin en la entidad.



Centro de rehabilitación para niños huérfanos y desatendidos de la zona rural de Calcuta (India), desarrollado por la Asociación Amigos del Instituto Indio para Madres y Niños.

El Instituto Indio para Madres y Niños (I.I.M.C.) es una organización no gubernamental promovida por voluntarios y constituida para promover la salud entre los niños y madres de la India, proporcionando a las personas más necesitadas asistencia médica gratuita y educación.

El importe recaudado fueron 16.408 euros (8.204 euros por parte de los miembros y el mismo importe por la entidad), que se destinaron a niños de entre 5 y 12 años que por su extrema pobreza sufren el abandono de sus progenitores o familiares.



Indicadores GRI

INDICADORES DE PERFIL		
Estrategia y Análisis		Pg.
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3-4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	11
Perfil de la Organización		Pg.
2.1	Nombre de la organización.	5
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	29-36
2.3	Estructura operativa de la organización.	10
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	6
2.5	Número de países en los que opera la organización.	5-6
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	6
2.7	Mercados servidos.	5-6
2.8	Dimensiones de la organización informante.	5-6
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	5
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	N.A 1
Parámetros de la memoria		Pg.
Perfil de la memoria		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	2
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	2
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	110
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	2
3.6	Cobertura de la memoria.	2
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	2
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	N.A 2
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	2
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	N.A 3
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	N.A. 4
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	85-92
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	2

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		Pg.
Gobierno		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	8-10
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	I.G.C.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	I.G.C.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	22-24, 64
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	I.G.C.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	12-13
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.	I.G.C.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	7-8
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	I.G.C.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	9,10
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	11, 43-45
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	14, 75-82
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	14,20,84
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	15-16
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	15-16
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	15-16
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través 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.	19
ENFOQUES DE GESTIÓN		
Dimensión Económica		Pg.
Desempeño económico.		6,18,29,38,43-49
Presencia en el mercado.		5-6,37,38
Impacto económico indirecto.		35,36,42
Dimensión Medioambiental		Pg.
Materiales		72, 73
Energía		70-72
Agua		72,73
Biodiversidad		N.A. 10
Emisiones, vertidos y residuos.		70-73
Productos y servicios.		70-72
Cumplimiento normativo.		13
Transporte		70-72
Aspectos generales.		69

Dimensión Social - Prácticas laborales y ética en el trabajo	Pg.
Empleo	51-53, 57-59
Relación Empresa / Trabajadores.	64,65
Salud y Seguridad en el trabajo.	58, 63-65
Formación y Educación.	54,56,58
Diversidad e Igualdad de oportunidades.	53,60-62
Dimensión Social - Derechos Humanos	Pg.
Prácticas de inversión y aprovisionamiento.	14, 58, 67-68
No discriminación.	14,62
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos.	64-65
Abolición de la Explotación Infantil.	13
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio.	13
Prácticas de Seguridad.	58
Derechos de los indígenas.	13
Dimensión Social - Sociedad	Pg.
Comunidad	75-84
Corrupción	12, 48,49
Política Pública.	12
Comportamiento de Competencia Desleal.	13
Cumplimiento normativo	12,13, 26,27,48,49
Dimensión Social - Responsabilidad del Producto	Pg.
Salud y seguridad del cliente	13, 24, 34
Etiquetado de productos y servicios	22-24, 26-29, 48
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros (FS15).	26,27, 48
Comunicaciones de marketing	26-28
Privacidad del cliente	24,25
Cumplimiento normativo	13
Suplemento Financiero - Impacto de Productos y Servicios	Pg.
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio (FS1).	7,14,67,69
Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio (FS2).	N.D 1
Procesos para monitorizar ² la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones (FS3).	N.D 2
Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio (FS4).	58,72,73
Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales (FS5).	15-17

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Dimensión económica

Pg.

Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	18
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N.D 3
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	58-59
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	54,62,63

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.	58
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N.D 4
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	53

Impactos económicos indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	36
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	42

Dimensión ambiental

Pg.

Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	72
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	73

Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	71
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	71
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia.	70
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	70-72
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	70

Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	72
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N.A 5
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N.A 6

Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N.A 7
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N.A 8
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	N.A 9
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N.A.10
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N.A 11

Dimensión ambiental		Pg.
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	72
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	72
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	70,71
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N.A 12
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N.A 13
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N.A 14
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	73
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N.A 15
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N.A 16
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N.A 17
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	70-72
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.	N.A 18
Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	13
Transporte		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	70-72
General		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	34

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Dimensión social: Prácticas laborales y ética en el trabajo		Pg.
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	52,53,57
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	51,52
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada desglosado por actividad principal.	58,59
Relaciones Empresa / Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	64
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	62
Salud y Seguridad en el trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	65
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	63-64
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	58
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	65

Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado desglosado por categoría de empleado.	54
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	54
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	56

Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad.	53
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	58

Dimensión social: Derechos Humanos

Pg.

Prácticas de inversión y aprovisionamientos

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	14
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	67,68
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	58

No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	62
-----	---	----

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	64,65
-----	--	-------

Dimensión social: Derechos Humanos

Pg.

Abolición de la explotación infantil

HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	13
-----	--	----

Prevención del trabajo forzoso y obligatorio

HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	13
-----	---	----

Prácticas de seguridad

HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	58
-----	--	----

Derechos de los indígenas

HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	13
-----	---	----

Dimensión social: Sociedad

Pg.

Comunidad

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	36
-----	---	----

Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	58
SO4	Medidas tomadas en respuesta a los incidentes de corrupción.	12

Política pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	12
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	12

Comportamiento de la competencia desleal

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	13
-----	--	----

Cumplimiento normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	13
-----	--	----

Dimensión social: Responsabilidad de producto**Pg.**

Salud y seguridad del cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos.	34
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 y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	13

Indicadores de Desempeño**Dimensión social: Responsabilidad de producto****Pg.**

Etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	26,27,29,48
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	28
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	22,24

Comunicaciones de marketing

PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	26,27
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	28

Privacidad del cliente

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes.	24
-----	---	----

Cumplimiento normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	14
-----	--	----

Impacto de productos y servicios**Pg.**

Cartera de producto

FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.:microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	38
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	30,32, 33,34, 36, 40,42
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	34

Auditoría

FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	N.D 5
-----	---	-------

Gestión activa de la propiedad

FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	N.D 6
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	N.D 7
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	N.D 8

Comunidad

FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	37
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	36,37

Salud y Seguridad del Cliente

FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	50
------	--	----

Leyenda:

NA – No aplica.

ND – No disponible.

IGC – Ver Informe de Gobierno Corporativo.

Notas:

NA 1 – No se ha recibido ningún premio ni distinción.

NA 2 – El alcance del informe es exclusivamente CAJAMAR Caja Rural.

NA 3 – No se ha reexpresado ninguna información aparecida en el informe del año pasado.

NA 4 – No se ha producido cambios significativos.

NA 5 - La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.

NA 6 - La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto el agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.

NA 7 – La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

NA 8 – La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

NA 9 - La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

NA 10 - La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

NA 11 - La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de los espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

NA 12 – Debido a la actividad de la Entidad no se generan sustancias destructoras.

NA 13 - Dada la actividad financiera de la Entidad, no se producen emisiones significativas al aire.

NA 14 - La Entidad capta y vierte el agua a través de la red urbana.

NA 15 – La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, y por su actividad no genera derrames.

NA 16 – La Entidad por su actividad no transporta residuos.

NA 17 - La Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

NA 18 – Esta información carece de relevancia dada la actividad financiera de la entidad.

ND 1 - Cajamar Caja Rural ha tenido presente durante el 2010 en su toma de decisiones los riesgos sociales y medioambientales. Durante los próximos ejercicios tiene previsto avanzar en el desarrollo de procedimientos explícitos que contemplen de forma detallada los aspectos sociales y medioambientales en la toma de decisiones.

ND 2 - Cajamar Caja Rural desea avanzar en los próximos ejercicios en el desarrollo de procesos que contemplen requisitos la sociales y medioambientales en los contratos con clientes, así como en el seguimiento de los mismos.

ND 3 - Cajamar Caja Rural tiene previsto a medio plazo avanzar en el desarrollo de proyectos de financiación con fines medioambientales destinados a abordar los retos relacionados con el cambio climático.

ND 4 - Los sistemas informáticos no permiten obtener la información solicitada por el indicador. Cajamar Caja Rural está avanzando en el desarrollo de los mismos con el objetivo de adecuarlos a los requerimientos exigidos por GRI, y se espera que en el próximo ejercicio sea posible reportar este indicador.

ND 5 – Cajamar Caja Rural está trabajando en la identificación de riesgos sociales y medioambientales, así como en el desarrollo de actuaciones orientadas a la implantación de auditorías que evalúen dichos riesgos. Se espera avanzar en este ámbito en los próximos ejercicios.

ND 6 – Cajamar Caja Rural no interactúa con otras compañías en temas medioambientales y sociales. En este sentido, no tiene participaciones significativas en empresas que invierten en productos sostenibles. Se espera avanzar en este ámbito en los próximos ejercicios.

ND 7 – Cajamar Caja Rural no posee activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos. Se espera avanzar en este ámbito en los próximos ejercicios.

ND 8 - Cajamar Caja Rural en la actualidad no dispone de política s de voto en asuntos medioambientales o sociales. sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto. Se espera avanzar en este ámbito en los próximos ejercicios.

Pacto Mundial y GRI



Desde el año 2006 Cajamar Caja Rural esta adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Pacto Mundial (Global Compact) es una iniciativa internacional propuesta por las Naciones Unidas con el objetivo de fomentar la ciudadanía corporativa. Tiene como objetivo involucrar a las empresas en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medio ambientales, consecuencia de la creciente globalización.

Naciones Unidas tiene como objetivo fundamental que empresas, asociaciones internacionales de trabajadores, organizaciones no gubernamentales y otras entidades se comprometan a adoptar, apoyar y promulgar diez principios básicos universales relacionados con el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción y el soborno.

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en declaraciones y convenciones Universales; dos sobre derechos humanos basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos; cuatro laborales inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales; tres sobre medio ambiente tomando como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo; y un décimo principio de lucha contra la corrupción en base a la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

En este informe, Cajamar Caja Rural, identifica de forma explícita los avances en la implantación de los diez principios que lo constituyen, reafirmando su compromiso con la defensa de los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En Cajamar Caja Rural trabajamos por un futuro mejor para todos. Las personas son para nuestra entidad un fin, y no un medio. De ahí que desarrollemos nuestra actividad en un entorno ético y de ciudadanía corporativa, respetando los valores esenciales sobre los que se apoya la sociedad en su conjunto.

Nuestra adhesión al Pacto Mundial se ha convertido en marco de referencia de un modelo de negocio y de gestión en constante progreso y desarrollo, y nos ha permitido definir y comparar el desarrollo de nuestras actividades y establecer objetivos de mejora.

El Pacto Mundial, que ha contribuido a introducir y sistematizar nuevos instrumentos de mejora continua en el seno de su gestión operativa y en sus iniciativas de responsabilidad corporativa, así como para asumir nuevos retos en los ámbitos del desempeño económico, social y medioambiental.

En este sentido cabe destacar que durante el año 2010 se ha avanzado en el proceso de homologación de proveedores en el que se informa de la adhesión de Cajamar Caja Rural al Pacto Mundial, el alcance de los Diez Principios y la necesidad de que los proveedores se comprometan a respetarlos con su gestión.

Los informes de progreso del Pacto Mundial de la entidad, documentos realizados anualmente para evaluar el compromiso de Cajamar Caja Rural, pueden ser consultados en www.pactomundial.org

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas para la promoción de la autonomía y el desarrollo profesional de la mujer



En septiembre de 2010 Cajamar Caja Rural se adhirió formalmente a los Women's Empowerment Principles, los siete principios para la promoción de la autonomía y el desarrollo profesional de la mujer en el ámbito de la empresa y de los negocios.

Se trata de una iniciativa del Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, cuyo objetivo es reforzar la participación de la mujer en todos los niveles y sectores de la vida empresarial y económica como condición esencial para construir economías más fuertes, conseguir una sociedad más equilibrada y justa, y alcanzar los objetivos mundiales de desarrollo, sostenibilidad y derechos humanos.

Los principios presentan siete pasos que pueden dar las empresas, instituciones y organismos para hacer avanzar y dar autonomía a las mujeres en su actividad profesional. Son los siguientes:

1. Establecer un liderazgo corporativo de alto nivel para la igualdad de género.
2. Tratar a todos los hombres y mujeres imparcialmente en el trabajo, respetar y apoyar los Derechos Humanos y la no discriminación.
3. Garantizar la salud, la seguridad y la ausencia de violencia.
4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
5. Implementar prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y de marketing, que fortalezcan la presencia de las mujeres.
6. Promover la igualdad de oportunidades a través de iniciativas comunitarias y de intermediación.
7. Medir e informar públicamente sobre los progresos realizados para lograr la igualdad de género.



Cajamar Caja Rural y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Categoría	Principios	Indicadores GRI
Derechos Humanos	Principio 1 Las empresas y los Derechos Humanos Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9
	Principio 2 Vulneración de los Derechos Humanos Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1, HR2, HR4, HR7, HR8
Trabajo	Principio 3 Las empresas y la libertad de asociación Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4, LA5, HR5
	Principio 4 Las empresas y el trabajo forzoso y coacción Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-2, HR6-7
	Principio 5 Erradicación del trabajo infantil Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-2, HR6-7
	Principio 6 La discriminación en el empleo Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	LA2, LA13-14, HR1-2, HR4
Medio Ambiente	Principio 7 Las empresas y el medio ambiente Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EC2, EN26-27, EN29-30
	Principio 8 Iniciativas para el respeto medioambiental Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-4, EN8, EN16-17, EN22, EN26,
	Principio 9 Difusión de tecnologías ecológicas Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN5-7, EN19, EN26
Lucha contra la Corrupción	Principio 10 Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2, SO3, SO4

Conexión entre el Pacto Mundial (PM) de Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative (GRI)

El Pacto Mundial (PM) de Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative (GRI) son dos iniciativas voluntarias que se complementan para promover principios universales fomentando la responsabilidad de las organizaciones y un mejor desempeño. El Pacto Mundial es catalizador de liderazgo e innovación al traducir los compromisos de responsabilidad empresarial, clave en una visión y acción organizacional por medio de sus diez principios.



Las Directrices para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI proveen un medio para medir el avance y comunicar el desempeño en relación con los principios del PM. Los principios universales en los cuales se basa el PM constituyen un punto central de referencia de las Directrices del GRI. Por lo tanto, las dos iniciativas se

complementan mutuamente y proveen una plataforma de valor sin fisuras para organizaciones que buscan implementar políticas de sostenibilidad en sus prácticas empresariales.

Fuente: Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI y Comunicación del Progreso del Pacto Mundial.

Objetivos del Milenio

Cajamar Caja Rural, través de la Fundación Cajamar, está poniendo de manifiesto su voluntad de contribuir a lograr las metas establecidas por Naciones Unidas para combatir los grandes males que siguen asolando a gran parte de la humanidad en el siglo XXI, como son la pobreza, el hambre, las enfermedades, la educación y la sostenibilidad medioambiental. Estos objetivos y metas, que constituyen la esencia del programa mundial, se han denominado “Objetivos de Desarrollo del Milenio” (ODM), y fijan como fecha límite para su consecución el año 2015.

Consideramos que para alcanzar estas metas es necesaria la implicación del conjunto de la sociedad. Por tanto, cada año -desde el 2008 hasta el 2015-, se está apoyando un objetivo concreto, destinando recursos económicos y organizando actividades y proyectos dirigidos a empleados, clientes y a la sociedad en general. Todos ellos tienen por objetivo hacer pública la existencia de esta iniciativa internacional, sensibilizar a la sociedad y recaudar fondos para apoyar los proyectos relacionados con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Año	Cajamar y los Objetivos del Milenio
2008	Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2009	Lograr la enseñanza primaria universal.
2010	Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.
2011	Reducir la mortalidad infantil.
2012	Mejorar la salud materna.
2013	Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
2014	Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
2015	Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Esta iniciativa fue propuesta por las Naciones Unidas en septiembre del año 2000, y Cajamar Caja Rural desde el año 2008, a través de la Fundación Cajamar, decidió canalizar toda su ayuda en cooperación internacional siguiendo el esquema.

En este marco de actuación, Cajamar Caja Rural y la Fundación Cajamar han colaborado hasta la fecha en la consecución de los tres primeros objetivos: “Erradicar la pobreza extrema y el hambre”, “Lograr la enseñanza primaria universal” y “Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer”; asumiendo un objetivo por año, de la de la mano de organizaciones sin ánimo de lucro cuya experiencia y programas de trabajo en los países del sur garantizan el mejor impacto posible y alienta la suma de donaciones de empleados, clientes y de la sociedad en general.

2010: promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer.

La meta fijada por Naciones Unidas para este objetivo es eliminar las desigualdades entre los sexos en todos los niveles de la enseñanza antes de fines de 2015. Para ello se han considerado como indicadores:

- 3.1 Proporción de niñas y niños en la enseñanza primaria, secundaria y superior
- 3.2 Proporción de mujeres con empleos remunerados en el sector no agrícola
- 3.3 Proporción de escaños ocupados por mujeres en los parlamentos nacionales

En ese marco de actuación, la Fundación Cajamar ha firmado acuerdos de colaboración con Intermón Oxfam, con Unicef y con la Fundación Hombres Nuevos que han incluido el donativo preestablecido para un programa de trabajo previamente definido y la realización de actividades de sensibilización y de recaudación de fondos, que han cristalizado en las campañas “Consigue letras para las niñas”, el “Camino de la Igualdad”, la III Edición del Concurso de Dibujo Infantil para Hijos de Empleados” y la el espacio solidario navideño “La Tienda de los Regalos Especiales”.

En temas de sensibilización se celebró el “Día Internacional de la Mujer” y se envió un folleto informativo sobre el tema a todas las oficinas, en el que además de explicar qué son los Objetivos de Desarrollo del Milenio y hacer una especial mención a la Igualdad de género, objetivo correspondiente al año 2010, incluía algunas ideas para que el lector pudiera comenzar a colaborar de alguna manera.

El Objetivo del Milenio 2010 ha estado presente permanentemente en las páginas web de la Fundación Cajamar y de Cajamar Caja Rural, así como en la Intranet corporativa a la que acceden los empleados.

Convocatoria de ayudas 2010



Con el tercer objetivo llegó la tercera “Convocatoria de Ayudas Objetivos de Desarrollo del Milenio”, que estuvo abierta desde el 1 de abril y hasta el 30 de junio y se centró en apoyar proyectos de cooperación al desarrollo y acción humanitaria centrados en el tercer objetivo, promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer.

El folleto informativo de esta convocatoria, en su versión electrónica, se envió a infinidad de organizaciones sin ánimo de lucro con sede en España invitándolas a participar. Finalmente se presentaron 107 proyectos de organizaciones procedentes de 24 provincias de España, siendo elegidos beneficiarios de las ayudas los de la organización Mallorca Solidaria y la ONGD Coopera, Jóvenes para la Cooperación al Desarrollo.

> ONGD Coopera, Jóvenes para la Cooperación al Desarrollo

Proyecto de empoderamiento y capacitación de la mujer a través de la formación en técnicas de agricultura sostenible para la seguridad y soberanía alimentaria del Departamento de Suchitepequez (Guatemala). Dotación 18.000 euros

Objetivo: Empoderamiento y capacitación de la mujer indígena para que lidere el desarrollo productivo rural de las comunidades donde vive, logrando así la equidad de género y garantizando la seguridad nutricional de ellas y sus familias en Santo Domingo en la región de Suchitepequez.

Beneficiarios: 1350 mujeres indígenas y mestizas del medio rural

Ámbito de realización: Guatemala, Región de Suchitepequez, en las comunidades de Conrado de la Cruz, Monseñor Romero, Monte Gloria, Santa Rita, Santa Cruz Laredo, Willy Wood y la Lupita.



Resultados esperados:

1. Capacitadas 30 mujeres promotoras en Agricultura Sostenible y disseminación de los conocimientos y prácticas a otras 240 mujeres en 7 comunidades de Santo Domingo.
2. Se han cultivado 30 parcelas modelo, con un sistema diversificado e integral de producción, usando las técnicas más apropiadas a cada una de ellas para la conservación y mejora de la fertilidad del suelo.
3. Se han fortalecido las capacidades organizativa, de gestión e institucional de la Asociación de Mujeres Madre Tierra (AMT).

> Mallorca Solidaria (Palma, Islas Baleares)

Proyecto de instalación de Molinos de grano y creación de cooperativa de mujeres en Boli y Baltoubay-Tchad. Dotación: 18.000 euros



de Bolí (2.000 habitantes alrededores).

Objetivo: Ofrecer a las mujeres miembro de la cooperativa agrícola de Bolí y Baltoubay un medio moderno de transformación de las materias primas para no tener que machacar más el mijo a mano, y con ello revalorizar el rol de la mujer tanto a nivel individual como colectivo. Permitirá incentivar a la mujer a tomar iniciativas y a revalorizar la experiencia local de las mujeres y participar en las actividades económicas de la comunidad, en el bien común y a prestar el servicio a la población del pueblo de Bolí y también a la población de los pueblos cercanos situados entre 3 y 4 km

Ámbito de realización: República de Chad, Región de Lac Iró,

Beneficiarios: 1.600 mujeres, 700 de Baltoubay y 900 de Boli

Resultados esperados:

1. Que el molino sea bien gestionado por la cooperativa según el programa previsto.
2. El 90% de las mujeres del entorno se concienciarán de la importancia del molino.
3. Los miembros de la cooperativa tendrán la satisfacción de ver reducidas sus cargas, y de disponer de tiempo para otras actividades.
4. La salud y calidad de vida de las mujeres mejorará por disminución de esa pesada carga.
5. Las mujeres de poblados vecinos podrán beneficiarse de las actividades de la cooperativa.
6. Los recursos aumentarán con las actividades del molino, beneficiando a la comunidad.
7. Los miembros de la cooperativa se aprovecharán de la formación en gestión

Convocatoria 2009: Entrega de colaboraciones



A principios del año 2010 se llevó a cabo la entrega oficial a las 3 organizaciones cuyos proyectos resultaron seleccionados en la Convocatoria 2009 a la que se presentaron 72 propuestas procedentes de 16 provincias. Dichos proyectos han tenido como objetivo principal promover la educación, se han realizado en 2010, y recibieron 30.000 euros cada uno.

El 13 de enero correspondió a la Fundación Cauce en Valladolid para su proyecto, que pretende potenciar las capacidades y el equipamiento de una nueva sede para la escuela primaria "Etimoé", en la población de Abidjan, en Costa de Marfil, que atiende chicas jóvenes de escasos recursos económicos para que puedan recibir enseñanza básica.

El 14 de enero se entregó en Madrid a la Fundación Madreselva para el proyecto que tuvo como objetivo mejorar la educación primaria de los niños y niñas de Vazhichal, dotando a la escuela de laboratorios de informática, biología, física y química, así como de profesionales encargados de impartir esas asignaturas.

Finalmente, el 5 de febrero, la Fundación Globalmon de Gandía recibió en Valencia el apoyo para su proyecto de lograr la escolarización de 360 niños en el poblado Balmatta, en Camerún, a través de la construcción de una escuela primaria, su equipamiento, plantación de árboles y formación complementaria a maestros en la aldea.

Informe de Revisión



PricewaterhouseCoopers, S.L.
Paseo de la Castellana, 43
28046 Madrid
España
Tel.: +34 915 684 400
+34 902 021 111
Fax: +34 913 083 556
www.pwc.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010 DE CAJAMAR CAJA RURAL

A la Dirección de Cajamar Caja Rural Sociedad Cooperativa de Crédito:

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de Cajamar Caja Rural Sociedad Cooperativa de Crédito, en adelante Cajamar, en relación a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3).

La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Cajamar, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con los AccountAbility Principles (AA1000 APS) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Social Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Cajamar que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Cajamar para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa a lo señalado en la Guía G3 de GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.



- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales de la Guía G3 así como los indicadores del Suplemento Financiero, ambos correspondientes al Global Reporting Initiative (GRI) e incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Cajamar. En los anexos adjuntos se detallan los indicadores revisados así como el alcance de su revisión.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de Cajamar contiene errores o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Cajamar, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

Raúl Ara Navarro
Socio

24 de marzo de 2011



Anexos al Informe relativo a la verificación externa de los indicadores del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de Cajamar

Anexo 1: Indicadores principales y adicionales de la Guía GRI-G3

Aspecto	Tipología	Código G3	Descripción	Conclusión
Indicadores Económicos				
Desempeño Económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Total
	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No disponible
	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Total
	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Total
Presencia en el Mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No disponible
	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
Impactos Económicos Indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Parcial
	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Parcial
Indicadores Medioambientales				
Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, en peso o en volumen.	Total
	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Total
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Total
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Total
	Adicional	EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Total
	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Total
	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Total
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Total
	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica



Indicadores Medioambientales (Cont.)				
Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica
	Principal	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica
	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica
	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Parcial
	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No aplica
	Principal	EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica
	Principal	EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No aplica
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Total
	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No aplica
	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica
Productos y servicios	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica
	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Total
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Parcial

(2)



Indicadores Sociales				
Indicadores de desempeño y de Prácticas Laborales y Éticas del Trabajo				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Total
	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Total
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Total
	Principal	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Total
	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Total
Formación y educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Total
	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Total
	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Total

(3)



Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Total
	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Parcial
	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Parcial
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Total
Libertad de asociación y convenios colectivos	Principal	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Total
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total
Trabajos forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Total
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Total

(4)



Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad				
Comunidad	Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	Parcial
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Total
	Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Total
Política pública	Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Total
	Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Total
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Total



Indicadores de desempeño respecto a la Responsabilidad sobre Productos				
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Total
	Adicional	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 y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Total
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Parcial
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Total
	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Total



Anexo 2: Indicadores correspondientes al Suplemento Financiero

Aspecto	Tipología	Código	Descripción	Conclusión
Indicadores del Suplemento Financiero				
Lista de Productos	Principal	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	Parcial
	Principal	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Total
	Principal	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Parcial
Auditoría	Principal	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	No disponible
Propiedad Activa	Principal	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	No disponible
	Principal	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	No disponible
	Principal	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No disponible
Comunidad	Principal	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Total
	Principal	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Total
Etiquetado de productos y servicios	Principal	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Total

TIPOS DE VERIFICACIÓN EFECTUADA:

- **Verificación total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Cajamar y fuentes de información externa.
- **Verificación parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3, pero se ofrece una parte de la información y para ésta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades de Cajamar y fuentes de información externa.
- **No disponible:** Cajamar no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
- **No aplica:** En base a los principios del GRI versión G3 y a la actividad de Cajamar, la información asociada a este indicador no es de aplicación.

(7)

Para cualquier asunto relativo con la presente Memoria, toda persona o institución interesada en plantearnos sugerencias o participar en alguno de nuestros proyectos, puede ponerse en contacto con nosotros en la siguiente dirección:

Cajamar Caja Rural
Área de Responsabilidad Social Corporativa
Apartado de correos 250 - 04080
rsc@cajamar.com



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Cajamar Caja Rural** ha presentado su memoria "Informe anual 2010, Responsabilidad Social Corporativa" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 3 de mayo 2011

Nelmar Arbex
 Subdirectora Ejecutiva
 Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Cajamar Caja Rural ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 31 de marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.