



MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL 2007

Resum executiu

can^x+

PIONERS EN BANCA CÍVICA





Índex:

· Presentació	2
· Millores aplicades en aquesta Memòria	4
· Fets més destacats de l'any 2007	5
· Principals objectius i desenvolupaments per al 2008	17
· Indicadors integrats: el context de la sostenibilitat	19

Presentació

L'estratègia global de Caja Navarra (CAN) és 'Banca Cívica'. Tot el seu exercici és implantar l'estratègia de Banca Cívica i d'innovació¹ social i financera.

La Memòria de Responsabilitat Social 2007 de Caja Navarra busca mesurar el seu exercici estratègic de Banca Cívica i innovació social i posar-lo amb relació al desenvolupament sostenible en la seva triple vessant econòmica, ambiental i social. Així mateix, busca retre comptes públics sobre el mateix als seus principals *stakeholders* o grups d'interès: clients, empleats, proveïdors, entitats socials, administracions públiques, experts i comunitat acadèmica, i societat en general. Respecte a l'any 2006, hem inclòs un nou grup d'interès que ens sembla rellevant per a l'exercici de Caja Navarra: els experts i comunitat acadèmica. La Memòria inclou tant les contribucions positives com les negatives de Caja Navarra.

Aquesta Memòria ha estat elaborada segons l'estàndard internacional més exigent en la matèria: la Guia G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI) en el seu nivell A+, el màxim nivell existent. Aquest nivell d'aplicació dels principis i continguts de la Guia ha estat reconegut per la verificació independent d'AENOR (veure informe de verificació annex) i ha estat referendat pel GRI (*GRI Checked*). La memòria anterior, 2006, va rebre el Premi a la Millor Memòria de Sostenibilitat de les Empreses Espanyoles, únic premi de la seva categoria que es concedeix a Espanya, per l'Associació Espanyola de Comptabilitat i Administració d'Empreses (AECA) i l'Institut de Censors Jurats de Comptes (ICJCE). Així mateix, les memòries dels anys 2006, 2005 i 2004 van rebre en el seu moment la màxima qualificació pel GRI: A+ o "*In Accordance*", respectivament.

La Memòria té un format d'"indicador GRI a resposta" que fuig de la literatura i busca respondre directament a les qüestions plantejades per la

L'estratègia
global de Caja
Navarra (CAN)
és 'Banca Cívica'.

¹ Veure el procés d'innovació social i financera a l'apartat 4.16.



Guia del GRI. Ja és el tercer any que utilitzem aquest sistema. Optem per ell perquè té uns avantatges que ens semblen fonamentals en una memòria d'RSC: exhaustivitat, claredat, transparència, comparabilitat, senzillesa d'elaboració i exclusió de l'autopropaganda. Aquest format contribueix també a la materialitat de la Memòria, atès que, essent aquesta un "triple balanç" (econòmic, ambiental i social), cada lector, de la mateixa manera que en un balanç comptable, pot acudir amb facilitat a les seccions del balanç que més li interessi conèixer. Els principis que ens han guiat en l'elaboració de la Memòria s'exposen a l'apartat 3.5. Incloem també la informació corresponent als dos Suplements del GRI sobre el sector de serveis financers: exercici ambiental i exercici social.

Caja Navarra ha subscrit els principals marcs aspiracionals de referència en matèria d'RSC: el Pacte Mundial de les Nacions Unides (*Global Compact*) o els Principis d'Equador per a l'avaluació ambiental i social de la política creditícia. Caja Navarra s'ha adherit des del seu origen a l'Aliança Europea per l'RSC (promoguda per la Comissió Europea l'any 2006). Caja Navarra és membre actiu d'entitats líders en l'RSC, tals com la Fundació Forética o la Fundació Empresa i Societat. Igualment, Caja Navarra és fundadora de l'Observatori Navarrès d'RSE (Responsabilitat Social Empresarial). Així mateix, Caja Navarra és associada-fundadora de la Central de Compres Responsables Nexos. A través de les esmentades entitats Caja Navarra realitza treball en xarxa, i tot això demostra el compromís de Caja Navarra amb l'RSC i amb la integració de persones desfavorides, tant a nivell d'aspiracions com a la pràctica.

Aquesta Memòria de Responsabilitat forma part del conjunt de l'Informe Anual 2007 de Caja Navarra, en línia amb les tendències més avançades de *reporting*. Això, a més, és un fet molt natural a Caja Navarra, ja que l'estratègia de negoci i l'estratègia d'RSC són la mateixa: Banca Cívica.

RSC:
exhaustivitat,
claredat,
transparència,
comparabilitat,
senzillesa
d'elaboració
i exclusió de
l'autopropaganda.



Milliores aplicades en aquesta Memòria

Aquesta Memòria 2007 conté millores i novetats de molta rellevància, en línia amb un alt nivell d'autoexigència. Ressaltem aspectes com els següents:

- **Estratègia.** Implantació de la Banca Cívica i de la Innovació social com a estratègia global de Caja Navarra (veure indicadors 1.1 i 4.16). L'RSC i l'estratègia general de CAN queden completament alineades i així s'estructura conceptualment també aquesta Memòria.
- **Materialitat i participació dels grups d'interès** (veure indicadors 3.5, 4.16 i 4.17).
- **Indicadors integrats:** el context de la sostenibilitat (veure l'apartat 'Indicadors integrats' d'aquest Resum Executiu).
- **Exhaustivitat.** Com a exemple, cal destacar en matèria mediambiental el càlcul exhaustiu del total de les emissions de CO₂, directes o indirectes, per consum d'electricitat, gasoli, viatges (tren, avió, vehicle propi), transports (valises, paqueteria, blindats), paper i aigua (veure indicadors EN16 i EN17).
- **Igualtat:** bretxa salarial, abordada per 2n any i millor calculada (veure indicador LA14).
- **Productes i serveis amb contingut RSC** (veure indicadors RB1 i IB3). Crèdits i préstecs amb un alt contingut social o ambiental (veure indicador RB2).
- **Actuacions relacionades amb la integració de persones desfavorides**, o acció social, utilitzant estratègicament els recursos empresarials en cinc aspectes principals: productes i serveis, capital humà, ocupació, treball en xarxa i finançament (reportades en els seus indicadors corresponents i també sintetitzades en els indicadors SOC1 i RB1).
- **Resum executiu** i publicació del mateix en els idiomes castellà, èuscar,

L'RSC i l'estratègia general de CAN queden completament alineades i així s'estructura conceptualment també aquesta Memòria.



català i anglès.

Fets més destacats de l'any 2007

Els fets més destacats de l'any 2007 els sintetitzem en sis apartats:

- Àmbit estratègic: Banca Cívica.
- Govern i participació dels grups d'interès.
- Dimensió econòmica de la sostenibilitat.
- Dimensió ambiental.
- Dimensió social.
- Grau de compliment dels objectius per a l'any 2007.

Àmbit estratègic: Banca Cívica

L'any 2007 ha estat molt especial per a Caja Navarra. L'inici del nostre Pla Estratègic 2007-2010 'Cantera' ha promogut la implantació d'una nova forma de fer finances, la Banca Cívica, articulada entorn de la Comunitat de la Banca Cívica (els clients de CAN i els membres de les entitats que presenten projectes socials) d'aproximadament un milió de persones.

L'any 2007 ha estat l'any de la creació de nous drets per als nostres clients. Caja Navarra també ha assumit noves obligacions que la convertiran en allò que vol ser: líder en finances cíviques.

A més, continua creixent a Espanya i al món; i els resultats, econòmics i més que econòmics, li acompanyen.

Innovació social. Els drets dels nostres clients

La Banca Cívica neix des de la recerca de la diferenciació, des d'un intens esforç per aprofundir en innovació social i en innovació financera, i des d'una pregunta: 'Als nostres clients... els corresponen només deures

L'any 2007 ha estat l'any de la creació de nous drets per als nostres clients.



sense cap dret?'.

La banca tradicional promulga que els clients s'adaptin a allò que estableixen els banquers. Els clients compleixen les condicions fixades per les entitats financeres. La Banca Cívica trenca amb aquest paradigma, creant i fomentant l'exercici de nous drets (socials, polítics i econòmics) per als seus clients i imposant per als banquers un seguit de deures en la seva relació amb els clients... Hem canviat les regles.

L'any 2007, els clients de Caja Navarra ja tenien el dret de triar quins projectes socials finançar amb els beneficis que generaven a CAN, a través de la iniciativa 'Tu tries: tu decideixes'.

Al llarg de l'any, els vam reconèixer **nous drets**:

- **Compte Cívic.** Dret a conèixer quants diners guanya Caja Navarra amb cada client i l'aportació concreta que el client fa al projecte social que tria. Els 620.000 clients de CAN han rebut informació detallada per carta.
- **Rendició de comptes.** Dret a que les entitats a les quals els clients destinen els seus beneficis els expliquin el desenvolupament dels projectes que han posat en marxa gràcies a les seves aportacions. 216 rendicions de comptes amb una assistència de 7.437 persones.
- **VolCan.** Voluntariat CAN. Dret a participar a través del voluntariat en els projectes que es financen. 2.951 places de voluntariat cobertes pels clients.

El sistema de gestió dels quatre drets que Caja Navarra reconeix als seus clients (elecció social, compte cívic, informació sobre rendició de comptes i participació i voluntariat) està avalat per la Certificació de Qualitat UNE-EN ISO 9001 concedida per AENOR, essent la primera entitat de l'àmbit financer que gestiona tota la seva Obra Social conforme a aquesta Norma.

Compte Cívic.
Els 620.000 clients de CAN han rebut informació detallada per carta.

Rendició de comptes.
216 rendicions de comptes amb una assistència de 7.437 persones.

VolCan.
2.951 places de voluntariat cobertes pels clients.



Innovació social. Les obligacions de Caja Navarra

Els deures que Caja Navarra assumeix amb els seus clients marquen les pautes per canviar les relacions habituals dels banquers amb els seus clients i estableixen relacions de persona a persona, de ciutadà a ciutadà. Són guies de conducta que permeten generar relacions de confiança. Es concreten en 12 ideals que defineixen una aspiració: que els clients sentin que Caja Navarra s'ocupa d'ells. I el camí en la consecució d'aquesta aspiració es llaura demanant als clients si identifiquen aquesta nova forma de fer en les seves relacions amb CAN. L'índex de satisfacció dels clients particulars amb el nivell d'implantació dels dotze ideals va ser de 6,99. El dels clients empresa va ser de 7,05. I el dels empleats, de 7,56.

Els ideals de Caja Navarra

Som una caixa...	Fem...
Responsable	Promoure les relacions d'equitat
Transformadora	Fomentar i ampliar els seus drets
Bona	Explicar per què sí i per què no
Intel·ligent	Escoltar els clients
Creativa	Dedicar 20 minuts al dia a pensar
Sensible	Tenir interès sincer i ocupar-nos
Idealista	Totes les persones són dignes de crèdit
Evolutiva	Inventariar els errors i els 'no'
Holística	Valorar les persones per allò que volen i poden ser
Multicultural	Integrar la diversitat
Biològica	Humanitzar el nostre llenguatge. Cuidar el medi ambient
Divertida	Contagiar optimisme



Expressions de la Banca Cívica: les oficines Cancha

Hem cedit els nostres espais. CAN està creant un nou model d'oficina: les oficines Cancha. Eren ja 67 a tancament de 2007. Aquestes oficines són llocs per a ciutadans, clients i no clients, que suposen una ruptura radical amb el model tradicional d'oficina financera. A les Canchas, la nostra relació amb els clients adquireix una altra dimensió vinculant, s'hi esdevenen coses i, a més, el negoci a les oficines Cancha creix més que en una oficina convencional.

Les oficines Cancha són quelcom més que un lloc per estalviar i finançar-se. Qualsevol persona, client o no client de CAN, pot entrar en una Cancha per fer un cafè, llegir un llibre o la premsa, navegar per Internet o acudir a les activitats que cada oficina celebra una vegada a la setmana. A més, les Canchas tenen un racó infantil on els nens poden dibuixar o jugar.

L'any 2007 les van visitar 65.000 persones que:

- Van participar en 1.581 activitats:
 - Infants (56%): rondalles, màgia, teatre, ball...
 - Musicals (18%): concerts de grups locals, alumnes de conservatoris de la zona...
 - Socials (8%): a càrrec d'associacions i onegés.
 - Conferències (7%): esportives, culturals, sobre viatges, economia...
 - Tallers participatius (11%): tasts i degustacions, estètica, nutrició, massatges, primers auxilis...
- Van navegar per Internet durant 18.000 hores.
- Van llegir premsa i llibres durant 12.000 hores.
- Van acudir a 300 concerts.
- Van venir amb els seus fills: més de 47.000 hores de jocs infantils.
- Van alliberar més de 1.000 llibres dins del moviment Bookcrossing.

Després de visitar-nos, demanem als assistents que ens emplenin un qüestionari, i els resultats obtinguts l'any 2007 indiquen que la seva valoració sobre el que s'esdevé a les Canchas és 'molt bona' per al 57% i 'bona' per al 36%. El 95% va manifestar que tornarà en el futur i, a més, el 96% va afirmar que ho recomanarà a altres persones.

65.000 persones a les nostres Canchas:

1.581 activitats.

18.000 h navegant per Internet.

12.000 h de lectura.

300 concerts.

47.000 h de jocs infantils.

1.000 llibres alliberats.



Implantació del Pla Estratègic Cantera: resultats econòmics

L'estratègia de Banca Cívica ha dut a CAN a obtenir molt bons resultats, econòmics i més que econòmics. L'any 2007 vam assolir els 5 objectius econòmics marc:

- **Resultats:** el BAI (Benefici Abans d'Impostos) s'ha incrementat un 18,1% davant un objectiu del 10%.
- **ROE:** el 15,95%, davant un objectiu del 15%.
- **Eficiència:** davant un objectiu de 80 punts bàsics, la reducció ha estat de 115.
- **Facturació per empleat:** creixement del 10,2% davant un objectiu del 10%.
- **Creixement equilibrat de finançament i d'estalvi.** El crèdit a la clientela ha crescut un 20,2%, i els recursos en balanç, un 19,4%.

Resultats
econòmics
i més que
econòmics.

Implantació del Pla Estratègic Cantera: resultats més que econòmics

- **Valor de la marca.** Rànquing MERCO Persones 2007. Caja Navarra: lloc número 70 al rànquing 'Top 100' de les millors empreses espanyoles per treballar. Millor empresa navarresa. Caja Navarra: entre les 63 empreses espanyoles 'Top per treballar', segons l'organització internacional CFR (2007).

Merco Marcas reconeix Caja Navarra com l'entitat amb millor reputació entre els usuaris dels serveis financers d'àmbit autonòmic (sense implantació global)'.

- **Implicació persones CAN.** Caja Navarra recull en el seu Pla Estratègic 2007-2010 l'objectiu d'aconseguir un 75% dels empleats de CAN satisfets amb la seva situació professional, personal i social. L'enquesta 'Clima Cantera' entre empleats per analitzar la implantació dels ideals CAN, realitzada el setembre de 2007, atorga un 3,78 sobre 5 al seu grau de satisfacció en orgull de pertinença, equilibri amb la vida familiar, ambient de treball i desenvolupament professional.



- **Nous clients.** El 15% dels nous clients venen a CAN pels valors de Banca Cívica.

Premis i reconeixements

- La Memòria d'RSC 2006 de Caja Navarra va obtenir l'any 2007 el premi a la 'Millor Memòria de Sostenibilitat de les Empreses Espanyoles' pel seu destacat sistema de participació de clients, inversors, proveïdors, etc. El premi va ser concedit per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya (ICJCE) i l'Associació Espanyola de Comptabilitat i Administració d'Empreses (AECA).
- El Compte Cívic va guanyar el Premi a la Millor Solució d'RSC de les empreses espanyoles al MarketPlace organitzat per Forética a Madrid el 4 d'octubre de 2007.
- Al CSR MarketPlace Europeu de Brussel·les (29 novembre 2007), Caja Navarra va ser l'entitat financera més valorada tant pel públic com pel jurat.
- El Pla Dona de CAN va ser reconegut amb el 'Premi a la Política d'Empresa a favor de la Dona 2007', que lliura la Federació de Dones Empresàries i Directives FEDEPE.
- Les oficines Cancha han estat valorades com el 'Quart Model d'Oficina Bancària més Innovador d'Europa' entre totes les entitats financeres europees, segons l'estudi de la consultora anglesa I-Am Associates.
- Caja Navarra també va obtenir el 'Premi a la Millor Acció Sociolaboral' per l'establiment de la Banca Cívica, que atorga i reconeix nous drets als clients, atorgat per la Fundació Sagardoy.
- Caja Navarra, la caixa d'estalvis més innovadora del sector segons l'estudi 'Tendències Actuals del Sector Financer a Espanya', realitzat per la consultora Tatum per a l'escola de negocis EOI.
- Caja Navarra, novena empresa espanyola més destacada en finançament de projectes socials, segons l'estudi 'Tractament de l'acció social en l'informe Anual 2006 de grans empreses', realitzat per la Fundació Empresa i Societat.

La Memòria d'RSC 2006 de Caja Navarra va obtenir l'any 2007 el premi a la 'Millor Memòria de Sostenibilitat de les Empreses Espanyoles'.



Indicadors sintètics de la Banca Cívica:

Indicador	2007
Import (en euros) destinat a finançar projectes socials (triats l'any 2007 per executar-se l'any 2008)	50.250.000
Núm. de clients que van triar projecte social	530.362
Núm. de projectes finançats	2.723
Comptes cívics enviats als clients	620.000
Clients voluntaris	2.750
Hores de participació en voluntariat	22.000
Núm. de rendicions presencials de comptes de projectes als clients	216
Núm. d'assistents rendicions presencials de comptes	7.437
Rendicions de comptes no presencials (%)	100
Núm. d'oficines Cancha	67
Núm. d'activitats en oficines Cancha	1.581
Satisfacció dels empleats amb el nivell d'implantació dels ideals	7,56
Satisfacció dels clients particulars amb el nivell d'implantació dels ideals	6,99
Satisfacció dels clients empresa amb el nivell d'implantació dels ideals	7,05



Govern i participació dels grups d'interès.

- Diàleg i participació activa dels grups d'interès en la presa de decisions de Caja Navarra: clients, empleats, administracions públiques i agents econòmics i socials estan representats amb veu i vot en els òrgans de govern de l'entitat (consell general, consell d'administració, comissió de control i les comissions delegades).
- Govern Corporatiu: l'any 2007 el president de Caja Navarra va realitzar una Declaració Institucional (referendada pel Consell d'Administració, la Comissió de Control i el Consell General) per promoure un Acord Base entorn d'una Agenda de Bon Govern basada en tres grans directrius:
 - Aprofundir en l'especialització dels diferents òrgans de govern.
 - Garantir la qualificació, autonomia i independència dels diferents òrgans rectors.
 - La potenciació de l'Obra Social com a essència identitària i d'innovació social.
- Com a conseqüència, es va crear un grup de treball per a l'elaboració d'un Codi de Recomanacions de Bon Govern per a Caja Navarra, amb l'objectiu que s'aprovés l'any 2008.
- Innovació social i financera: un model fruit del diàleg amb els grups d'interès.
- 530.362 clients van decidir la inversió de CAN en projectes socials.
- 2.723 projectes d'entitats triats pels clients.
- 620.000 clients van rebre la informació del Compte Cívic de CAN.
- Materialitat:
 - Enquesta als clients sobre la Memòria RSC CAN 2006.
 - Enquesta als empleats sobre la Memòria RSC CAN 2006.
- Viàlogos: diàleg estructurat amb els clients empresa: 1.800 enquestes l'any 2007.
- Enquestes als clients sobre la seva percepció del grau de compliment dels ideals per Caja Navarra.
- Enquesta de clima laboral als empleats (la seva percepció del grau de compliment dels ideals per Caja Navarra).

Clients, empleats, administracions públiques i agents econòmics i socials estan representats amb veu i vot en els òrgans de govern de l'entitat.



- Diàleg amb els experts i amb la comunitat acadèmica, tant formals com informals.
- La majoria dels indicadors sintètics de la Banca Cívica (exposats anteriorment) recullen aspectes rellevants de diàleg amb els grups d'interès.
- Veure en 4.16 i 4.17 el complet sistema de diàleg amb els grups d'interès: clients, empleats, proveïdors, entitats socials, administracions públiques, experts i comunitat acadèmica, i societat en general.

Dimensió econòmica de la sostenibilitat

- Valor econòmic afegit que aporta Caja Navarra: 383.250.000 euros l'any 2007 (19,1% més que l'any 2006), que es componen de:
 - Factor treball: 116.575.000 €
 - Proveïdors: 78.863.000 €
 - Comunitat (Obra Social): 50.250.000 €
 - Empresa (reserves i dotacions): 136.559.000 €
 - Impostos: 1.003.000 €
- Increment de la despesa en Obra Social a 50,25 milions d'euros (assignats l'any 2007 per gastar-se l'any 2008), un 19,6% més que l'any anterior, que va ser de 42 milions d'euros (assignats l'any 2006 per gastar-se l'any 2007).
- Compres a Centres Especials d'Ocupació (en els quals treballen persones amb discapacitat): 987.702 € (increment del 10,7% respecte a l'any 2006). Equival a la contractació de 45,5 treballadors amb discapacitat.
- Avaluació ambiental de crèdits i préstecs (Principis d'Equador): avaluades 90 operacions de crèdit superiors a 10 milions de dòlars, per un import de 1.502,29 milions d'euros.
- Crèdits i préstecs amb contingut RSC: 2.665,06 milions d'euros.
- Creació de teixits regionals. Compres a proveïdors d'àmbit local: 75,1% del total de compres a proveïdors.
- Inclusió geogràfica i social:
 - Oficines en municipis menors de 10.000 habitants: 112 (32% del total d'oficines).
 - 24% del negoci en municipis menors de 10.000 habitants.

Increment de la despesa en Obra Social a 50,25 milions d'euros, un 19,6% més que l'any anterior.



Dimensió ambiental de la sostenibilitat

- Increment del 36% de les despeses i inversions ambientals respecte a l'any 2006, amb un total de 3.863.856 € l'any 2007.
- Renovació de la certificació ambiental segons Norma UNE-EN ISO 14001 i del Sistema de Gestió Ambiental.
- Neutralització l'any 2007 de les emissions de CO₂ generades directa o indirectament per l'entitat i calculades a la Memòria RSC de 2006: 3.002 tn de CO₂.
- Consum de paper: 278.308 kg; paper per empleat: 145 kg (increment del 3,6%).
- Ús de paper reciclat o ecològic.
 - Increment del 14,1% respecte a 2006. El 70,2% del total del paper consumit va ser d'origen reciclat: 195.399 kg.
 - La resta: paper ecològic lliure de clor.
- Reciclatge de paper: augment del 13,3% en el reciclatge. S'han reciclat 88,4 tn de paper l'any 2007, augment de 10,4 tn respecte a l'any 2006.
- Consum d'energia elèctrica:
 - Edificis certificats sota Norma UNE-EN ISO 14001 (edifici central i sucursal de Pío XII de Pamplona): estalvi del 2,3% respecte a 2006. Consum de 2.763.401 kwh.
 - Total CAN: 13.553.445 kwh (estimació, calculada per primera vegada).
- Aigua:
 - Edificis certificats sota Norma UNE-EN ISO 14001: estalvi de 1.220 m³ (20,3%) respecte a 2006. Consum de 4.801 m³.
 - Total CAN: 19.213 m³ (estimació, calculada per primera vegada).
- Càlcul exhaustiu de les emissions de CO₂ de l'entitat. Corresponen a les generades per: electricitat de tota CAN, gasoli, viatges d'empleats, viatges de transport de diners i materials, consum de paper, consum d'aigua. Total emissions CO₂: 10.308,44 tn.

Increment del 36%
de les despeses i
inversions
ambientals
respecte a l'any
2006 (3.863.856 €
l'any 2007).



Dimensió social de la sostenibilitat

- Augment de plantilla: creació neta de 221 nous llocs de treball. Finalitzem l'any amb 1.913 empleats, un 13,1% més que en l'exercici anterior.
- Qualitat i estabilitat en l'ocupació: creació de 238 nous llocs fixos i reducció de la temporalitat, amb el 91,2% d'empleats fixos l'any 2007, superant el 89,1% de 2006.
- Proporció més equilibrada entre dones i homes a la plantilla: en finalitzar 2007, el 46% dels professionals de Caja Navarra eren dones, davant el 42% amb el que es va tancar l'any 2006.
- Augment de dones en llocs directius. El 35% davant el 31% de l'exercici anterior.
- Formació: 51 hores de formació per empleat l'any 2007. Realitzades 96.676 hores de formació per la plantilla. Despesa de 1.441 € per cada professional.
- Edat mitjana de la plantilla: 36 anys; ells, 38,8 anys, i elles, 32,9 anys.
- Oportunitats de promoció: l'any 2007 van ser promocionades 562 persones (el 29,3% del total de la plantilla). Un 51,8% de les persones promocionades van ser dones.
- Transparència en el report del salari mitjà de la plantilla: 48.096 €.
- Transparència en l'anàlisi salarial entre dones i homes. En un exercici de transparència i de voluntat de tractar aquestes qüestions, hem abordat el problema de la bretxa salarial entre dones i homes, quelcom que no és habitual en altres memòries d'RSC. Lamentablement, hem de reconèixer que també a Caja Navarra existeix bretxa salarial.
- Discapacitat:
 - Acomplida la LISMI, per via de la Declaració d'Excepcionalitat.
 - 7 empleats amb discapacitat en plantilla.
 - Compres de 987.702 € a Centres Especials d'Ocupació, equivalents a contractar 45,5 persones amb discapacitat².

221 nous llocs de treball.
1.913 empleats.
91,2% d'empleats fixos.
46% dels professionals de Caja Navarra eren dones.
562 persones promocionades.

² Factor de conversió recollit al RD 364/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva a favor de treballadors amb discapacitat.



- Realització de la primera enquesta completa de riscos psicosocials en el sector. Realització dels primers plans d'acció després de l'anàlisi dels resultats.
- MERCO Persones 2007: Caja Navarra figura en el 'Top 100' del rànquing MERCO Persones de les millors empreses espanyoles per treballar. L'any 2007 va ocupar el lloc número 70, mentre que l'any 2006 ocupava el lloc número 79. Millor empresa de Navarra.
- Caja Navarra, una de les 63 empreses espanyoles 'Top per treballar' segons l'organització internacional CFR.
- Voluntariat d'empleats: 143 empleats van fer voluntariat l'any 2007.
- 'Tribucan. La tribu l'emprèn!': projecte educatiu escolar derivat de l'esperit pioner de la Banca Cívica, l'objectiu del qual és ajudar a formar ciutadans solidaris, responsables i capaços d'emprendre amb èxit. És una manera diferent d'educació financera. Avalat pel filòsof José Antonio Marina, dirigit per professionals CAN, recolzat per un equip d'empresaris emprenedors i assessorat per professors i pedagogs. L'any 2007, experiència pilot en 8 centres. Projecte emprèn: escola de formació professional per a la població afectada pel Tsunami a Galle (Sri Lanka).

**'Tribucan.
La tribu
l'emprèn!':
projecte
educatiu escolar
derivat de
l'esperit pioner
de la Banca
Cívica.**



Grau de compliment dels objectius d'RSC establerts per a l'any 2007

Objectius 2007	Grau de compliment
Avançar en la transparència davant els clients, oferint-los informació sobre els beneficis que generen i la seva contribució als projectes socials que trien	Alt
Desenvolupar nous productes i serveis amb contingut RSC	Alt
Realitzar una auditoria energètica i un pla d'estalvi energètic	Mitjà-alt: auditoria realitzada; pla d'estalvi energètic iniciat l'any 2007 i aprovat l'any 2008 (veure EN5)
Avançar en l'avaluació ambiental de crèdits i préstecs	Mitjà-alt
Avançar en el sistema de gestió de l'RSC	Mitjà
Implantació d'un Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable segons la norma SGE 21 de Forètica que obtingui el reconeixement i la certificació	Mitjà (certificació per a l'any 2008)

Principals objectius i desenvolupaments previstos per a l'any 2008

La majoria dels objectius que s'assenyalen en aquesta Memòria són els objectius de gestió globals de CAN 2008, alineats amb el Pla Estratègic 'Cantera' 2007-2010. S'ha de tenir en compte que l'estratègia global de CAN és la Banca Cívica. També s'indiquen altres objectius més particulars.



Objectius de gestió CAN 2008

• Valoració del client:

- Particulars: >7,3
- Empreses: >7,4

• Els clients ja hi exerceixen 4 drets:

- Trien projecte social (1r dret):
 - Projecte: 80%
 - Projecte o línia: 90%.
- Saben quant guanya CAN amb ells i quant aporten a projectes socials (2n dret): 100%.
- Coneixen què es fa amb la seva aportació social (3r dret): 500 rendicions de comptes presencials.
- Participen activament en projectes (4t dret): 5.000 voluntaris.

• CAN crearà nous drets:

- Traçabilitat (5è dret): On són i què fa CAN amb els diners dels seus clients? Els clients sabran i triaran on inverteix CAN els seus diners.
- Els clients configuren els preus en funció de l'ús que fan de CAN (6è dret).

• Difusió de l'RSC a empreses: 100.000 exemplars de Memòries RSC/ Informes d'Acció Social d'empreses que CAN ajudarà a elaborar de manera gratuïta als seus clients (veure EC1).

• Persones CAN:

- Inversió en formació: 4% despeses totals.
- Enquesta clima: 7,5.

• Territoris d'avantguarda:

- Internacionalitzar CAN i Eurecan.
- Ser l'entitat preferida per les dones.
- Nova Cancha digital (web).

L'any 2008 CAN ajudarà les seves empreses clients a elaborar i difondre 100.000 exemplars de les seves Memòries RSC/Informes d'Acció Social.



Altres objectius 2008

- Implantació d'un Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable segons la norma SGE 21 que obtingui el reconeixement i la certificació de Forética.
- Elaborar un codi de recomanacions de Bon Govern de Caja Navarra.
- Pla d'Estalvi Energètic de Caja Navarra: auditoria energètica, aprovació del Pla i posada en marxa.
- Qualitat: certificació EFQM.
- Tribucan: estendre el projecte educatiu a més de 25 col·legis per al curs 2008/2009.
- Persones: avaluació 360°.
- Desenvolupar nous productes i serveis amb contingut RSC.
- Avançar en l'avaluació ambiental de riscos.

Indicadors integrats: el context de la sostenibilitat

Caja Navarra ha decidit com a opció de millora respecte a la Guia GRI-G3 incloure voluntàriament una selecció d'indicadors integrats d'exercici. Els indicadors integrats són els que permeten situar en el seu context la informació proporcionada a la Memòria de Responsabilitat Social de l'entitat, ja que no és el mateix conèixer les dades aïllades d'una empresa que contrastar-les amb l'exercici del seu sector o del seu àmbit geogràfic. Malgrat que la Guia GRI-G3 no requereix aquest tipus d'indicadors, els experts d'RSC consideren que avançar en aquest terreny constitueix un dels principals reptes de les memòries d'RSC.

Criteris per a la selecció d'indicadors integrats

Hem seleccionat aquells indicadors rellevants dels quals existeix informació comparable. S'ha de tenir en compte que no existeix una sèrie d'indicadors integrats generals comunament acceptada i de la qual es disposin

No és el mateix conèixer les dades aïllades d'una empresa que contrastar-les amb l'exercici del seu sector o del seu àmbit geogràfic.



de dades fiables amb les quals contextualitzar la informació de les empreses. Per a aquells indicadors sobre els quals no disposem d'informació externa comparable, reportem la informació en forma de ràtios (per empleat, etc.) amb la seva evolució anual a la nostra entitat.

La font principal per a la comparació ha estat el document RSC de les caixes d'estalvis. Memòria 2006, editada per la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvi (CECA) amb dades sobre el total de les caixes, fet que li confereix molta rellevància.

Reportem els indicadors integrats distribuïts en tres seccions:

- Comparatius amb el sector.
- Comparatius amb la mitjana nacional.
- Altres ràtios.

Comparatius amb el sector

Indicador	CAN 2007	CAN 2006	Sector 2006 = caixes d'estalvis ³
Percentatge del benefici destinat a projectes socials	30%	30%	23,80%
Retribució mitjana dels membres del Consell d'Administració	10.053 €	9.835 €	13.022 €
Retribució mitjana dels membres de la Comissió de Control	14.859 €	13.347 €	13.623 €
Oficines en municipis <10.000 habitants (inclusió geogràfica)	32%	35%	26%
Creació d'ocupació	+13,1%	+16%	+7,30%
Empleats amb discapacitat	0,37%	0,35%	0,28%
Professionals estrangers	0,58%	0,41%	0,19%

³ Font: RSC de les caixes d'estalvis. Memòria 2006, que és l'última disponible en el moment de la redacció d'aquesta Memòria 2007 de CAN.



Percentatge contractes indefinits	91,2%	89,10%	93,70%
Formació: despesa mitjana per empleat	1.441 €	1.536 €	654 €
Formació: hores per empleat	51 h	55 h	44 h
Presència de dones al Consell General	Dones 17% Homes 83%	Dones 20% Homes 80%	Dones 23% Homes 77%
Distribució d'empleats per sexe	Dones 46% Homes 54 %	Dones 42% Homes 58%	Dones 41% Homes 59%
Electricitat consumida per empleat	6027 kwh (21,70 Gj) (edifici central)	7.628,15 kwh (27,46 Gj) (edifici central ⁴)	5.053,18 kwh (18,19 Gj)
Emissions de CO ₂ ⁵ , per electricitat i empleat	2,79 tn	2,92 tn (edifici central ⁶)	1,94 tn
Aigua consumida per empleat	10,04 m ³	16,43 m ³ (edifici central)	13,83 m ³
Paper reciclat consumit per empleat	102,1 kg	69,8 kg	4,54 kg
Proveïdors locals ⁷	75,1%	n.d. (no disponible)	64,6% (proveïdors nacionals)
ROE	15,95	15,45	15,3

⁴ Per als indicadors ambientals utilitzem el concepte d'“usuaris” de l'edifici central en comptes del d'empleats, atès que a l'edifici central treballen també persones que no són de plantilla de CAN, sinó d'altres entitats com Fundació, Corporació, empreses externes auxiliars. Així es fa al Sistema de Gestió Ambiental. Els usuaris de 2007 van ser 449. Això suposa una petita modificació de les dades reportades a la Memòria 2006, ja que els usuaris van ser 364 (mitjana anual) en comptes de la xifra de 347 'empleats' que s'hi va reportar.

⁵ Factor de conversió 2007: 1.000 kw/h = 0,3942 Tn de CO₂. Per al càlcul d'aquests indicadors integrats s'han seguit els protocols i factors de càlcul i conversió del *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) i el *World Resources Institute* (WRI) per recomanació de l'“Indicators protocols Set: EN” Versió 3.0.

⁶ Per als indicadors ambientals utilitzem el concepte d'“usuaris” de l'edifici central en comptes del d'empleats. Veure nota anterior.

⁷ Entenem per “proveïdors locals” aquells que són d'implantació regional a la pròpia regió on Caja Navarra ha comprat els seus productes o serveis, en distinció amb els que són d'implantació nacional o internacional.



Comparatius amb la mitjana nacional: cost laboral mitjà

L'indicador integrat sobre costos laborals el reportem en comparació amb les dades nacionals de l'Institut Nacional d'Estadística (INE), que són les úniques disponibles i que constitueixen una referència d'indubtable valor. El concepte de 'cost laboral' es defineix com el cost en què incorre l'empleador per la utilització del factor treball, incloent-hi costos salarials, cotització empresarial a la Seguretat Social i altres partides.

	CAN 2007	CAN 2006	Espanya 2007 ⁸	Espanya 2006 ⁹
Cost laboral mitjà	60.623€ (2,22 vegades el cost d'Espanya)	58.220€ (2,21 vegades el cost d'Espanya)	27.263€	26.361€


Indicadors integrats: altres ràtios

	2007	2006	2005
Paper consumit per empleat	145 kg	141 kg	164 kg
Percentatge de l'ús de paper reciclat sobre el consum total de paper	70,20%	72,03%	21,95%

⁸ Font: estimació anualitzada sobre la base de les enquestes trimestrals de Cost Laboral 2007 de l'Institut Nacional d'Estadística (www.ine.es), consultades el 29/04/2008.

⁹ Font: Enquesta Anual de Cost Laboral 2006. Institut Nacional d'Estadística (www.ine.es), consultada el 29/04/2008.



can 
PIONERS EN BANCA CÍVICA

