

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2009 Y DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN FORMATO XBRL 2009 DE LA CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA

### **Alcance del trabajo**

Hemos llevado a cabo la revisión de los contenidos de:

- la Memoria de Responsabilidad Social 2009 (en adelante también, la Memoria),
- el Informe de Responsabilidad Social en formato eXtensive Business Reporting Language (XBRL) 2009 (en adelante también, Informe de RSC XBRL 2009), según la taxonomía elaborada por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) y
- el Cuadro Central de Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa 2009 (en adelante también, CCI-RSC 2009), desarrollado por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)

de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra (en adelante también, Caja Navarra o Entidad), disponibles en [www.cajanavarra.es/es/nuestros-deberes/responsabilidad-social-corporativa/memorias-rsc/memorias-rsc-can/2009/](http://www.cajanavarra.es/es/nuestros-deberes/responsabilidad-social-corporativa/memorias-rsc/memorias-rsc-can/2009/), y su adaptación a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros del GRI.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility.
- La taxonomía elaborada por la AECA para los Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en formato XBRL.
- La taxonomía elaborada por la AECA para el Cuadro Central de Indicadores.

La preparación de la Memoria de Responsabilidad Social 2009, del Informe de RSC XBRL 2009 y del CCI-RSC 2009, así como los contenidos de los mismos, son responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de Caja Navarra, quienes también son responsables 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.

### **Criterios**

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La "Guía de Actuación sobre Trabajos de Revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa" emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE)
- 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)
- La "Norma AA1000 Assurance Standard 2008" de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento tipo 2.

El alcance de la revisión ha seguido el siguiente criterio:

- Nivel de aseguramiento razonable de acuerdo con la "Norma ISAE 3000" que se corresponde con un aseguramiento alto según la "Norma AA1000 Assurance Standard 2008" sobre la aplicación en su preparación de lo establecido en la "Guía GRI para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad".

### **Procedimientos realizados**

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección y a los Responsables de las Áreas y Departamentos que han participado en la elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social 2009 y del Informe de Responsabilidad Social en formato XBRL 2009, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Mantenimiento de entrevistas con las siguientes personas:

Rosa Jaso	Subdirectora General Adjunta
Xabier Erize	Innovación e Implantación Estratégica
David Pérez de Ciriza	Innovación e Implantación Estratégica
Ruth Lleras	Desarrollo de Personas
Idoia Alegría	Desarrollo de Personas-Formación
Carlos Artaso	Desarrollo de Personas-Prevención de Riesgos Laborales
Francisco Lacuza	Calidad
Estíbaliz Lacalle	Fundación
Mikel Aranguren	Marketing
José Miguel Albizu	Marketing
Maite Sánchez	Servicio de Atención al Cliente
Javier Álvaro	I+D+i

2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Caja Navarra establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social 2009, en el Informe de RSC XBRL 2009 y en el CCI-RSC 2009.
3. Revisión de información relevante, como por ejemplo, los informes de auditoría de los 5 grandes derechos de los clientes de la CAN o el informe para la Dirección del Sistema de Gestión Ambiental, en las que se han tratado asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa.
4. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la Memoria de Responsabilidad Social 2009 a lo señalado en la Guía G3 de GRI.
5. Revisión de la adecuación de los contenidos del Informe de RSC en formato XBRL y del Cuadro Central de Indicadores de RSC a la taxonomía elaborada por la AECA.
6. Visita presencial a la Oficina Cancha 094-San Ignacio, ubicada en la Avenida de San Ignacio, 16, 31001 Pamplona, como ejemplo del modelo de relación establecido por Caja Navarra con los clientes y no clientes.
7. Comprobación selectiva de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en la Memoria de Responsabilidad Social 2009, en el Informe de RSC XBRL 2009 y en el CCI-RSC 2009.

En relación a los tres documentos verificados se han realizado pruebas amplias de numerosos indicadores que permitirían proporcionar un aseguramiento alto (según el criterio de AA1000 AS versión 2008) que se corresponde con un aseguramiento razonable de acuerdo con la ISAE 3000.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en la Memoria de Responsabilidad Social 2009, en el Informe de RSC XBRL 2009 y en el CCI-RSC 2009.

### ***Independencia***

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

### ***Conclusiones***

Como resultado de nuestra revisión concluimos que:

- La Memoria de Responsabilidad Social 2009 ha sido preparada según el nivel A+ de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), tal como se indica por la propia Entidad. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores identificados en el Anexo I no hayan sido preparados en todos los aspectos significativos de forma fiable y adecuada.

Igualmente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Memoria de Responsabilidad Social 2009 no ha sido preparada de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008), emitida por AccountAbility, entendidos como:

- ✓ **Inclusividad:** La Entidad dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal y como se describe dentro del capítulo 4. Gobierno y compromisos de participación de los grupos de interés, apartados 4.16 y 4.17.
  - ✓ **Relevancia:** La Entidad realiza un análisis para seleccionar los aspectos significativos a incluir en la Memoria, tal y como se describe dentro del capítulo 4. Gobierno y compromisos de participación de los grupos de interés, apartados 4.16 y 4.17. Incluso, se está informando de indicadores no exigidos por la Guía pero que consideran importantes para la evaluación por parte de sus grupos de interés (por ejemplo, salario medio y brecha salarial entre mujeres y hombres)
  - ✓ **Capacidad de Respuesta:** La Entidad dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, tal y como se describe dentro del capítulo 4. Gobierno y compromisos de participación de los grupos de interés, apartados 4.16 y 4.17.
- El Informe de Responsabilidad Social en formato eXtensive Business Reporting Language (XBRL) 2009 ha sido preparado según la taxonomía elaborada por la AECA para los Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en formato XBRL. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores identificados en el Anexo II no hayan sido preparados en todos los aspectos significativos de forma fiable y adecuada.
  - El Cuadro Central de Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa 2009 ha sido preparado según la taxonomía elaborada por la AECA. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores identificados en el Anexo III no hayan sido preparados en todos los aspectos significativos de forma fiable y adecuada.

### **Recomendaciones**

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Caja Navarra, nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y del proceso de elaboración de los tres documentos:

#### **a) Inclusividad:**

Continuar fomentando la apertura de nuevas vías de diálogo y participación de los grupos de interés, así como mejorando las existentes.

b) **Relevancia:**

Continuar introduciendo indicadores de una manera racional, que si bien no formen parte de las guías de referencia para la comunicación de aspectos de RSC, son demandados y considerados importantes por parte de los grupos de interés.

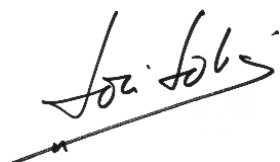
c) **Capacidad de Respuesta:**

La exposición del grado de cumplimiento de los objetivos que se establecieron para el 2009 y el planteamiento de nuevos objetivos para el 2010, demuestran el compromiso de Caja Navarra de dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés. Nuestras recomendaciones en este apartado son las siguientes:

1. Con fecha 1 de julio ha comenzado a funcionar Banca Cívica, grupo financiero formado por Caja Navarra, CajaCanarias y Caja de Burgos. Dado que previsiblemente el Grupo Banca Cívica va a presentar las cuentas anuales consolidadas del año 2010, de la misma forma se recomienda que se elabore la información de RSC de 2010 consolidada de todo el grupo y se explique, como un ejercicio de transparencia, las tres siguientes fases que se estén llevando a cabo en la función de la Responsabilidad Social Corporativa dentro del Grupo Banca Cívica:
  - Definición y unificación de procesos.
  - Elaboración y unificación de procedimientos.
  - Diseño, implementación y unificación de los sistemas de información.
2. En futuras memorias, cruzar la información aportada respecto a las actuaciones llevadas a cabo en RSC por grupos de interés con los valores de la Caja (Multicultural, Holística, Evolutiva, Idealista, Sensible, Creativa, Inteligente, Buena, Transformadora, Responsable, Divertida y Biológica) De tal forma que se exponga de manera clara, cómo los valores, la estrategia y la ejecución en RSC están alineados.
3. En futuras memorias, plantear la introducción de gráficos y formas más visuales que faciliten la lectura y comprensión de toda la información aportada.
4. Con objeto de facilitar el entendimiento de determinados indicadores CCI-RSC, se podría añadir una columna al cuadro donde se explicara cómo se ha llegado al mismo o cuál es el significado real del mismo.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Caja Navarra, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



José Luis Solís Céspedes  
Socio



Madrid, 14 de julio de 2010

## ANEXO I: TABLA DE INDICADORES GRI 2009

### TABLA DE INDICADORES GRI DE CAN 2009 (\*)

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Desempeño Económico	EC1	G	CA/SVCC	C
	EC2	G	SI	Q/C
	EC3	G	SICA	Q
	EC4	G	FE/IP/SI	C
Presencia en el Mercado	EC5	G	SVCC	C
	EC6	G	SVCC	C
	EC7	G	IP	Q
Impactos Económicos Indirectos	EC8	G	SI	C
	EC9	G	SI	Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Materiales	EN1	G	SI	C
	EN2	G	SVCC	C
Energía	EN3	G	SVCC	C
	EN4	G	SVCC	C
	EN5	G	SVCC	C
	EN6	G	SI	C
	EN7	G	SI	Q
Agua	EN8	G	SVCC	C
	EN9	NA	NA	C
	EN10	NA	NA	C
Biodiversidad	EN11	NA	NA	Q
	EN12	G	PP	Q
	EN13	G	FE/IP	C
	EN14	G	PP	Q
	EN15	NA	NA	C
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16	G	SVCC	C
	EN17	G	SVCC	C
	EN18	G	SI	Q
	EN19	G	SI	Q
	EN20	G	SVCC	C
	EN21	G	SVCC	C
	EN22	G	SVCC	C
	EN23	G	SI	C
	EN24	G	SI	C
	EN25	G	SI	C
Productos y Servicios	EN26	G	SVIP	Q
	EN27	NA	NA	C
Cumplimiento Normativo	EN28	G	SVCC	C
General (sin O2)	EN29	G	FE/IP	Q
	EN30	G	SVCC	C
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Salud y Seguridad del Cliente	PR1	G	SI	Q
	PR2	G	SI	C
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	G	PP	Q
	PR4	G	SI	C
	PR5	G	SVPP	Q
Comunicaciones de Marketing	PR6	G	PP/IP	Q
Privacidad del Cliente	PR7	G	SI	C
Privacidad del Cliente	PR8	G	FE	C
Cumplimiento normativo	PR9	G	SI	C

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Empleo	LA1	G	SVCC	C
	LA2	G	SVCC	C
	LA3	G	SVPP	Q
Relaciones Empresa/Trabajadores	LA4	G	FE/PP	C/Q
	LA5	G	FE/PP	C/Q
Salud y Seguridad Laboral	LA6	G	FE/PP	C/Q
	LA7	G	SVCC	C
	LA8	G	SVCC/PP	C/Q
	LA9	G	SVCC/PP	C/Q
Formación y Evaluación	LA10	G	SVCC	C
	LA11	G	SVCC/PP	C/Q
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA12	G	SVPP	Q
	LA13	G	SVCC	C
	LA14	G	SVCC	C
DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	G	PP/SI	C/Q
	HR2	G	FE/PP	Q
	HR3	G	SVCC	C
No discriminación	HR4	G	SVPP	C
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	HR5	G	PP/PM	Q
Trabajo Infantil	HR6	G	PP/PM	Q
Trabajos Forzados	HR7	G	PP/PM	Q
Prácticas de Seguridad	HR8	G	PP	Q
Derechos de los Indígenas	HR9	NA	NA	C
SOCIEDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Comunidad	SO1	G	PP/SI	Q
	SO2	G	SI	C
Corrupción	SO3	G	IP/PP	Q
	SO4	G	SI	C
	SO5	G	IG/IP	Q
Política Pública	SO6	G	IP	Q/C
Comportamiento de competencia desleal	SO7	G	SI	C
Cumplimiento normativo	SO8	G	SI	C

IND. → Indicador.  
 ALC. → Alcance.  
 P.V. → Procedimiento de verificación.  
 T.I. → Tipo de indicador.  
 C → Indicador cuantitativo.  
 Q → Indicador cualitativo.

SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO				
ENFOQUE DE GESTION DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Cartera de Productos	FS1	G	PP/IP	Q
	FS2	G	SV/PM/PP	Q/C
	FS3	G	PM/PP/SI	Q
	FS4	G	PP	Q
	FS5	G	SVCC/PP	C/Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Cartera de Productos	FS6	G	SI	C
	FS7	G	PP/SI	C
	FS8	G	PP/SI	C
Auditoría	FS9	G	FE	Q
Propiedad de Activos	FS10	G	FE/SI/PP	Q
	FS11	G	SVCC/PP	C/Q
	FS12	ND	ND	Q
	FS13	G	PP/SI	Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Comunidad	FS14	G	PP/SI	Q
	FS15	G	PP/SI	Q
ENFOQUE DE GESTION DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Etiquetado de Productos y Servicios	FS15	G	IP/PP	Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Etiquetado de Productos y Servicios	FS16	G	SVPP	Q

(\*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

## ANEXO II: TABLA DE INDICADORES XBRL 2009

### TABLA DE INDICADORES XBRL DE CAN 2009 (\*)

ENFOQUE DE GESTIÓN GENERAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Datos generales de la empresa	Datos de perfil	G	FE/CA/PP	Q
	Datos generales de la entidad (presentación)	G	CA/IP	Q
	Desempeño en responsabilidad corporativa	G	PA/PP/FE	Q
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE ACCIONISTAS-PROPIETARIOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "accionistas" por subcategorías	NA	NA	Q
	Canales de consulta y diálogo con accionistas respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	NA	NA	Q
Gobierno Corporativo	Estatutos y Junta General	G	PA/CA	Q
	Consejo de Administración	G	PA/CA	Q
	Consejeros	G	PA/CA	Q
	Comisiones	G	PA	Q
	Dirección	G	PA	Q
Información-Transparencia	Relaciones con los accionistas	NA	NA	C/Q
	Comunicados	G	IG/CA	Q
	Web	G	IP	Q
	Informes	G	CA/IG	Q
	Canales de comunicación	G	SI/PP	C/Q
	Verificación	G	FE	C/Q
Rendimiento y Valor Económico	Repercusiones negativas en el valor de la acción de las decisiones del Consejo y directivas	NA	NA	Q
	Movimientos de inversores al año (incrementos o decrementos número accionistas)	NA	NA	C
	Beneficio por acción (variación porcentual)	NA	NA	C
	Porcentaje incremento del valor de la acción (capitalización bursátil) en el último año	NA	NA	C
	Dividendos por acción (variación porcentual)	NA	NA	C
	Valor de mercado de la compañía respecto al año anterior (incremento o decremento)	NA	NA	C
	Valor generado por las inversiones realizadas	NA	NA	C
	Valor económico directo generado: ingresos y costes de explotación, retribuciones empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos	G	CA	C
	Valor económico directo distribuido: ingresos y costes de explotación, retribuciones empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos	G	CA	C
	Presenta la información financiera en las cuentas anuales segmentada por productos (si es posible)	G	CA	C/Q
	Presenta la información financiera en las cuentas anuales segmentada por países (si es posible)	G	CA	C/Q
	Presenta la información en las cuentas anuales segmentada	G	CA	C/Q
	Modelo de cálculo de beneficio por acción (NIC 33, Propio, NS/NC)	NA	NA	C
	Porcentaje indicadores financieros sobre total indicadores de esta memoria	ND	ND	C
	Número de informes/año a los accionistas	NA	NA	C
Beneficios derivados de la venta de productos adictivos: tabaco, alcohol, juegos y apuestas, drogas (cifra bruta y % del total)	G	CA	C	
Inversión Socialmente Responsable	Cotización en índices de sostenibilidad	NA	NA	C
	Importe de las inversiones socialmente responsables	G	CA/SI	Q
	Criterios de inversión socialmente responsable	G	CA/SI	C
Denuncias	Casos de corrupción o faltas graves de consejeros y directivos	G	SI/CA	C
	Sanciones legales por incumplimiento de contrato	G	SI/CA	C
	Multas y denuncias por acciones de gobierno lesivas para la comunidad	G	SI/CA	C
	Denuncias por malas prácticas y ocultamiento de información al mercado	G	SI/CA	C

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "proveedores" por subcategorías	G	PP	Q
	Canales de consulta y diálogo con proveedores respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	G	SI/PP	Q
Relaciones con Proveedores	Diálogo y transparencia	G	PP/PM	Q
	Participación	G	PP	Q
	Otros	G	SI/PP	C/Q
Códigos de conducta, certificación y control	Está la empresa certificada con la norma SA 8000	G	SI	Q
	En caso afirmativo, informar del alcance	NA	NA	Q
	¿Existe un código de conducta para la relación con sus proveedores?	G	PM/PP	Q
	En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento?	G	SI	Q
	En caso afirmativo, ¿existen auditorías internas y/o externas del cumplimiento del Código?	G	SI	Q
	Existen criterios de selección de proveedores en materia de RSC	G	PP	Q
	En caso afirmativo, enumerar los puntos condicionantes	G	PM/PP	Q
	¿Existe en su organización un sistema de certificación de contratistas/proveedores?	G	SI	Q
	Nº de contratistas/proveedores certificados	G	SI	C
	Nº de contratistas/proveedores sin certificación	ND	ND	C
	Nº de proveedores certificados sobre total proveedores	G	SI	C
	Auditorías realizadas a proveedores para verificar el respeto de los derechos humanos	G	SI	C
	¿Qué sistemas de captación de la información tiene para conocer al proveedor?	G	PP	Q
	Exige a proveedores el cumplimiento de la legislación laboral	G	PP	Q
	Posee normas relativas al cumplimiento de la legislación comercial con sus proveedores	G	PP/PM	Q
Establece un plazo formal para que sus criterios de RSC sean cumplidos por sus proveedores	G	SI	Q	
Porcentaje de proveedores que recibieron visita de inspección por las prácticas de RSC	G	SI	C	
Porcentaje de proveedores y subcontratistas que conocen los códigos de conducta y las políticas contra la corrupción y el soborno de la empresa	G	PP/PM	C	
Exige a sus proveedores igualdad de oportunidades en sus procesos de selección, promoción y compensación	G	PP/PM	Q	
Denuncias e incumplimiento	Porcentaje de acuerdos incumplidos con contratistas/proveedores	G	SI	C
	Nº de empresas de la cadena de suministro demandadas por incumplimiento de la legislación vigente en materia de Derechos Humanos	ND	ND	C
	Nº de pleitos con proveedores por abuso de poder	G	SI	C
	Nº de denuncias por incumplimiento de las condiciones de pago a proveedores	G	SI	C
	Nº de anulaciones de contratos a proveedores por incumplimiento de buenas prácticas	G	SI	C
	Nº medio de registros anuales acerca de quejas e incidencias con proveedores	ND	ND	C

IND. → Indicador.  
 ALC. → Alcance.  
 P.V. → Procedimiento de verificación.  
 T.I. → Tipo de indicador.  
 C → Indicador cuantitativo.  
 Q → Indicador cualitativo.

(\*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

## ANEXO II: TABLA DE INDICADORES XBRL 2009

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE EMPLEADOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "empleados" por subcategorías	G	SI	Q
	Canales de consulta y diálogo con empleados respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	G	SI/PP/IG	Q
Código de Conducta	Existencia de un Código de Conducta para empleados	G	PP	Q
	Porcentaje de empleados cubiertos por el código de conducta	G	PP	Q
	Estándares Laborales a los que se encuentra adherida la empresa (OIT, OMS, DDHH, OCDE, GLOBAL COMPACT, SA8000, ETHICAL TRADE INITIATIVE)	G	PP/PM	Q
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de la plantilla	G	CA/SI	C
	Otros	G	PM/SI/PP/FE	C/Q
Política Retributiva	Salario	G	CA/SI/PP	C/Q
	Incentivos	G	SI/PP	C/Q
	Beneficios sociales	G	SI/PP	Q
	Otros	G	SI/PP	Q
	Porcentaje de empleados que disfrutan de alguna política o medida de conciliación	G	SI	C
Conciliación Vida Laboral y familiar	Enumerar medidas existentes para conciliar vida familiar-laboral	G	SI	Q
	Enumerar medidas de protección especial de las mujeres durante el embarazo y la lactancia	G	SI	Q
	Nº de días libres en cada período de seis días consecutivos trabajados	NA	NA	C
	Nº de trabajadores cuya jornada supera las 48 horas	NA	NA	C
	Porcentaje de total horas extraordinarias sobre total horas de trabajo realizadas en la empresa	G	SI	C
	Relación de premios y certificados recibidos en temas de conciliación de la vida laboral y familiar	G	FE	Q
	Otros	G	SI/PP	C
Seguridad y Salud	Prevención	G	SI/PP	C
	Incendencias	G	SI	C
	Otros	G	PP	Q
Relación con los empleados	Contratación	G	SI/PP/CC	C/Q
	Despidos y salidas	G	SI	C/Q
	Organización	G	PP/SI	C/Q
	Satisfacción	ND	ND	C
Formación y Participación	Derechos Humanos	G	IG/SI/CC/PP	C/Q
	Seguridad y Salud	G	SI/PP	C/Q
	Medio Ambiente	G	SI	C
	Clientes	G	SI	C
	Participación	G	SI/PP	Q
	Otros	G	SI/PP/CA	C
Denuncias e Incumplimientos	Derechos Humanos	G	SI/PP	C/Q
	Seguridad y Salud	G	SI	C
	Otros	G	SI	C
Certificación	Existencia de procesos de auditoría internos de los aspectos laborales de la RSC	G	PP	Q
	Existencia de procesos de auditoría externos de los aspectos laborales de la RSC	G	PP	Q
	Existencia de algún tipo de proceso de Certificación de los aspectos laborales	G	PP/SI	Q
	Existencia de sistemas de evaluación permanente del desempeño respecto a los objetivos marcados	G	PP	Q
Información - Transparencia	Nº de acciones de comunicación y/o información internas al personal por año de cualquier tipo (charlas, reuniones, presentaciones, etc.)	G	SI	C
	Identificación de canales de comunicación ascendentes	G	SI/PP/IP	Q
	Número de sugerencias recogidas	G	SI	C
	Elaboración de informes de comportamiento social de la empresa dirigidos a los empleados	G	SI/PP	Q
	Posibilidad de acceder a la información relacionada con aspectos de la RSC	G	PP	Q
Voluntariado	Existencia de algún plan de voluntariado para empleados	G	SI/PP	Q
	Explicar brevemente alcance y contenidos	G	SI/PP/CA	Q

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE COMUNIDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "sociedad" por subcategorías	G	CA/SI	Q
	Canales de consulta y diálogo con la sociedad respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	G	SI/PP	Q
Información - Transparencia	Información pública sobre acuerdos y convenios de colaboración con la comunidad/sociedad	G	IP	Q
	Elaboración de informe sobre programas de Acción Social	G	PP/SI/PP	Q
	Elaboración de informes de actividades en países que violen la Declaración Universal de los Derechos Humanos	NA	NA	Q
	Canales de comunicación hacia el exterior (gabinete de comunicación, revistas, etc.)	G	PP/IP	Q
Relación con Agentes Sociales y Sociedad	Suscripción de códigos y convenios internacionales sobre ética, derechos humanos y promoción de la RSC	G	PM/FE	Q
	Descripción de otros impactos económicos indirectos significativos sobre la Comunidad	G	PP/SI	Q
	Ayudas recibidas de los gobiernos (económica y otra índole)	G	SI	C
	Nº de reuniones con organizaciones de la sociedad civil durante el año	G	SI	C
	Inversiones en infraestructuras y servicios para beneficio público	G	CA	C
	Proyectos emprendidos con universidades o con otras instituciones no lucrativas	G	SI/FE	Q
	Importe inversiones en países con regímenes no democráticos	G	SI	C
	Medidas para permitir el acceso a los productos a discapacitados o comunidades en desarrollo	G	PP/IP	Q
	Ayuda financiera a proyectos sociales por acuerdo de gobierno	G	CA	C
	Cuotas y Sanciones pagadas al fisco en concepto de vulneraciones de las relaciones con la comunidad	G	SI	C
Relación con la Comunidad Local	Denuncias de la comunidad acerca de acciones poco respetuosas de la empresa con las costumbres locales	G	SI	Q
	Actuaciones de apoyo económico, social y político que se realizan a nivel local	G	SI	Q
	Nuevos negocios atraídos por la empresa a la Comunidad Local	ND	ND	Q
	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades locales	G	PP	Q
Otros	Existencia de una política de apoyo a la comunidad	G	PP	Q
	Aportación económica total de acción social	G	CA	C
	Ayuda financiera a proyectos sociales por acuerdo de gobierno	G	CA	C

IND. → Indicador.  
 ALC. → Alcance.  
 P.V. → Procedimiento de verificación.  
 T.I. → Tipo de indicador.  
 C → Indicador cuantitativo.  
 Q → Indicador cualitativo.

(\*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes de los diferentes procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

## ANEXO II: TABLA DE INDICADORES XBRL 2009

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CLIENTES					
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	
Clasificación y consulta	Clasificación del grupo de interés "clientes" por subcategorías	G	CA/SI	C	
	Canales de consulta y diálogo con clientes respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	G	SI	C/Q	
Salud y Seguridad del Cliente	Enumere criterios de seguridad y salud en sus productos	G	SI/PP	Q	
	Nº de productos retirados del mercado por problemas de seguridad y/o salud	G	SI	C	
	Nº de incidencias relacionadas con la seguridad de los productos	G	SI	C	
	Realiza estudios e investigaciones técnicas sobre diagnóstico y soluciones de los daños potenciales de sus productos y servicios	G	SI	Q	
	En caso afirmativo, ¿divulga los resultados obtenidos a sus socios comerciales?	G	SI	Q	
	¿Adopta medidas preventivas o correctivas con agilidad?	G	SI	Q	
	¿Pone a disposición del público información de las investigaciones en relación a estos riesgos?	G	SI	Q	
	Busca un perfeccionamiento continuo de sus productos y servicios, sustituyendo en la medida en que surgen sustitutos eficientes, más seguros y que representan menor riesgo a la salud del trabajador	G	SI	Q	
	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 salud y seguridad de los clientes	G	SI	Q	
	Porcentaje de categorías de productos sometidos a evaluaciones, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en salud y seguridad de los clientes	G	SI	C	
Comunicación comercial y otras actividades de Marketing	¿Se informa a los consumidores sobre las condiciones en las que se fabrican los productos?	G	PP/SI	Q	
	Presenta a los consumidores de la información relativa a condiciones de venta (precio, condiciones de pago, entrega, garantías, servicios postventa) con máxima claridad	G	PP/SI	Q	
	Aclara a los consumidores los cuidados necesarios en el uso de sus productos y servicios	G	PP/SI	Q	
	Si es así, ¿en qué lugar del etiquetado lo hace?	G	SI/PP/IP	Q	
	Enumere los valores que promueve a través de su política de comunicación	G	SI/PP/IP	Q	
	Realiza análisis previos de las campañas publicitarias para corroborar su concordancia con los valores éticos de la empresa	G	PP/IP	Q	
	Realiza análisis previos de las campañas publicitarias para corroborar su concordancia con la ley de protección de los derechos del consumidor	G	PP/IP	Q	
	Se explicita formalmente en la declaración de principios, visión y/o misión de la prohibición de prácticas de venta no éticas	G	PP/IP	Q	
	Realiza evaluaciones periódicas del personal de venta para asegurar que no se utilizan técnicas de venta deshonestas	G	PP	Q	
	Realiza programas de capacitación sobre prácticas éticas de venta al personal de esta área	G	SI/PP	Q	
Privacidad	Cuenta con incentivos para los vendedores basados en la satisfacción del consumidor	G	PP	Q	
	Actualiza periódicamente información contenida en etiquetado relativa a instrucciones de uso o condiciones de garantía	G	PP	Q	
	¿Están las bases de datos de clientes inscritas en la Agencia Nacional de Protección de Datos?	G	FE	Q	
	Enumera las medidas que tiene establecidas para preservar la seguridad de los datos e información sobre los clientes	G	PP	Q	
	Utiliza la información, especialmente bases de datos, de manera ética sin invadir la privacidad individual	G	PP	Q	
	Denuncias e incumplimientos	Nº de denuncias por incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente	G	SI	C
		Nº de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios	G	SI	C
		Incidentes por incumplimiento regulación en seguridad de productos y servicios	G	SI	C
		Coste de multas por incumplimiento de normas en relación con el uso de productos y servicios	G	SI	C
		Nº de denuncias por incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos	G	SI	C
Nº de sanciones por incumplimientos de la norma y códigos en el etiquetado		G	SI	C	
Nº denuncias recibidas por campañas no respetuosas con los derechos humanos		G	SI	C	
Nº de campañas publicitarias denunciadas		G	SI	C	
Coste de multas por incumplimiento de normas en relación con la entrega de servicios o productos		G	SI	C	
¿Cuántos juicios ha enfrentado por violar la privacidad personal en sus procesos de venta?		G	SI	C	
Nº de acuerdos pactados con la clientela		G	SI	C	
Nº de acuerdos incumplidos con la clientela		G	SI	C	
Nº de procesos administrativos y/o judiciales con relación a la violación de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor		G	SI	C	
Están adheridos voluntariamente a mecanismos de arbitraje para resolver conflictos con los consumidores		G	SI	Q	
¿Qué mecanismos de diálogo y negociación tienen para resolver litigios con clientes?		G	SI/PP	Q	

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CLIENTES					
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	
Quejas y Reclamaciones	Nº de reclamaciones respecto a la privacidad de datos personales	G	SI	C	
	Nº medio de registros anuales acerca de quejas e incidencias con clientes	G	SI	C	
	Tiene sistemas de respuesta rápida a reclamaciones por daños al consumidor	G	SI/PP	C	
	¿Existe un sistema de registro de las reclamaciones de los consumidores?	G	SI/PP	Q	
	Posee un Servicio de Atención al Cliente	G	SI/PP	Q	
	Total de llamadas atendidas por el Servicio de Atención al Cliente	G	SI	C	
	Porcentaje de reclamaciones sobre el total de llamadas atendidas	G	SI	C	
	Porcentaje de reclamaciones no resueltas	G	SI	C	
	Tiempo medio para la resolución de una reclamación (días)	G	SI	C	
	Nº de innovaciones implementadas a partir de llamadas recibidas por el Servicio de Atención al Cliente	G	SI	C	
	Resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes	G	SI	C	
	Existencia buzón o teléfonos de sugerencias	G	SI	Q	
	Códigos de conducta	Enumere los Códigos éticos de publicidad y marketing a los que está adhiriendo	G	PP	Q
		¿Existe un código de conducta para la relación con sus clientes?	G	PP/IP	Q
		En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento/ auditoría externa?	G	PP	Q
Relaciones con los Clientes	Diálogo y transparencia	G	SI/PP	Q	
	Participación	G	PP	C/Q	
	Otros	G	SI/FE/PP	Q	
Productos y servicios	Nº de productos y servicios desarrollados con criterios de sociales o ambientales	G	SI/PP	C	
	Enumere los productos y servicios con criterios de RSC	G	SI/PP	Q	
	Indique el porcentaje de estos en los que en su desarrollo ha intervenido algún grupo de interés	G	SI	C	
	Acciones llevadas a cabo para mejorar la accesibilidad de productos y servicios y centros de atención al cliente	G	SI/PP	Q	
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE COMPETENCIA					
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.	
Relación de alianzas con los competidores	Alianzas con competidores para desarrollo de proyectos e inversiones	G	FE	Q	
	El código ético de la empresa es explícito en promover y defender la competencia leal	G	PP	Q	
	Discute internamente la postura de la organización frente a la competencia y busca un posicionamiento leal	G	PP	Q	
	¿Existe un código de conducta para la relación con sus competidores?	G	SI	Q	
	En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento?	NA	NA	Q	
	Desarrolla asociaciones con sus competidores con el objeto de crear una cultura de responsabilidad social en las relaciones comerciales	G	FE	Q	
	Participación en consorcios y agrupaciones sectoriales	G	FE	Q	
Denuncias	El código ético de la empresa prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales (por ejemplo, presiones ilegítimas o extorsión)	G	PP	Q	
	Nº denuncias de la competencia por sobornos y corrupción	G	SI	C	
	Nº litigios por utilización de signos u otro tipo de propiedades de la competencia	G	SI	C	
	Nº pleitos por espionaje industrial	G	SI	C	
	Sanciones recibidas por competencia desleal	G	SI	C	
	Denuncias por prácticas de oligopolio	G	SI	C	

IND. → Indicador.  
 ALC. → Alcance.  
 P.V. → Procedimiento de verificación.  
 T.I. → Tipo de indicador.  
 C → Indicador cuantitativo.  
 Q → Indicador cualitativo.

(\*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes de los procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

## ANEXO II: TABLA DE INDICADORES XBRL 2009

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE MEDIO AMBIENTE				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Información - Transparencia	General	G	PP/SI/FE	C/Q
	Inversión y coste medioambiental	G	CA/SI	C
	Productos y servicios	G	PP	Q
	Normativa-Conducta	G	PP	Q
	Transporte	G	SI	C/Q
Denuncias	Nº de denuncias o infracciones medioambientales tramitadas	G	SI	C
	Importe de las denuncias medioambientales tramitadas	G	SI	C
	Nº de sanciones medioambientales no monetarias	G	SI	C
	Nº de reclamaciones recibidas en materia de daños al medio ambiente	G	SI	C
Emisiones, Vertidos y Residuos	General	G	SI	C
	Uso y contaminación del suelo	G	SI	C
	Contaminación de agua	G	SI	C
	Contaminación del aire	G	SI	C
	Contaminación acústica	G	SI	C
	Residuos	G	SI	C
Reciclaje	Kg de material reciclado por categorías	G	SI	C
	Porcentaje de materiales reciclados sobre el total de materiales	G	SI/CC	C
	Porcentaje de productos vendidos y embalajes recuperados al final de su vida útil	NA	NA	C
	Volumen de agua reutilizada (metros cúbicos)	G	SI	C
	Porcentaje de equipos reutilizables al año	ND	ND	C
Consumos	Compensaciones por la extracción de recursos no renovables	NA	NA	Q
	Pérdida de calor en los edificios	ND	ND	C
	Porcentaje anual de reducción de uso de sustancias extraídas de la corteza terrestre	NA	NA	C
	Porcentaje de consumo de energías renovables respecto del consumo total de energía	G	SI	C
	Consumo directo e indirecto de energía por fuentes primarias	G	SI	C
	Consumo de agua	G	SI	C
	Ahorro de energía debido a mejoras y conservación de instalaciones (GJ)	G	SI	C
Cambio climático/biodiversidad	Deforestación (tala indiscriminada de árboles) [ha]	G	SI	C
	Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alta diversidad	G	SI	Q
	Estrategias implantadas de gestión de impactos sobre la biodiversidad	G	PP/FE	Q
	Especies en peligro de extinción afectadas por la acción de la organización	G	SI	Q
	Nº de especies de flora en peligro de extinción amenazadas por actividades de la empresa o destruidas	G	SI	C
	Nº de especies de fauna en peligro de extinción amenazadas por actividades de la empresa o destruidas	G	SI	C
	Acciones desarrolladas de lucha contra el cambio climático	G	PP/FE	Q
Indicar si la empresa realiza alguna acción de concienciación o sensibilización pública sobre el cambio climático	G	PP/FE	Q	
Certificación	Nº, tipología y alcance de certificaciones ambientales conseguidas	G	SI	Q
	Horas de formación por empleado y año en materia medioambiental	G	SI	C
	Porcentaje de proveedores y contratistas certificados medioambientalmente	ND	ND	C
	Nº de prácticas anuales potencialmente peligrosas	G	SI	C
	Porcentaje de unidades de trabajo auditadas medioambientalmente por año	G	SI	C
	Plazo medio transcurrido desde la detección de la no conformidad medioambiental, hasta su acción correctiva [días]	G	SI	C

D. → Indicador.  
 ALC. → Alcance.  
 P.V. → Procedimiento de verificación.  
 T.I. → Tipo de indicador.  
 C → Indicador cuantitativo.  
 Q → Indicador cualitativo.

(\*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes de los procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

### ANEXO III: CUADRO CENTRAL DE INDICADORES 2009

TABLA DE INDICADORES CCI DE CAN 2009 (\*)

INDICADOR				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Económico	Ingresos	G	CA	C
	Remuneraciones a los empleados	G	CA	C
	Gastos proveedores	G	CA	C
	Retribución de los propietarios	NA	NA	C
	Gastos Administraciones Públicas	G	CA	C
	Aportaciones económicas a la comunidad	G	CA	C
	Valor Económico Distribuido (VED)	G	CA	C
	Resultado del ejercicio	G	CA	C
	Endeudamiento	G	CA	C

INDICADOR				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Social	Empleados	G	CA/SI	C
	Diversidad de género de empleados	G	CA/SI	C
	Diversidad de género en la alta dirección	G	SI/CC	C
	Estabilidad laboral	G	SI/CC	C
	Accidentalidad y enfermedad en el trabajo	G	SI/CC	C
	Absentismo laboral	G	SI/CC	C
	Rotación de empleados	G	SI/CC	C
	Antigüedad laboral	G	SI	C
	Formación de empleados	G	SI/CC	C
	No cumplimiento de la regulación legal acerca de los clientes	G	SI	C
	Proveedores locales	G	SI/CC	C
	Proveedores certificados en materia RSC	ND	ND	C
	Plazo de pago a proveedores	G	SI	C

INDICADOR				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	T.I.
Medioambiental	Consumo de energía	G	SI/CC	C
	Consumo de agua	G	SI/CC	C
	Emissiones contaminantes	G	SI/CC	C
	Generación de residuos	G	SI/CC	C
	Residuos gestionados	G	SI/CC	C

(\*) En la página 11 del presente informe figura la aclaración de los diferentes procedimientos de revisión y perímetro de la información reportada.

IND. → Indicador.  
 ALC. → Alcance.  
 P.V. → Procedimiento de verificación.  
 T.I. → Tipo de indicador.  
 C → Indicador cuantitativo.  
 Q → Indicador cualitativo.

## LEYENDAS UTILIZADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

<b>LEYENDA</b> Procedimiento de revisión	<b>CA</b>	Verificación con las Cuentas Anuales e Informe de Gestión Individuales auditados de CAN correspondientes al ejercicio 2009.	<b>IP</b>	Contraste de los datos cuantitativos y/o cualitativos con la información pública reportada por CAN a los mercados o en páginas propias de Internet.
	<b>IG</b>	Contraste con el Informe Anual de Buen Gobierno Corporativo de CAN del año 2009 aprobado en marzo de 2010.	<b>PP</b>	Verificación de la existencia de las Políticas, Sistemas y Procedimientos descritos.
	<b>FE</b>	Contraste con fuentes externas, para una muestra, de las informaciones cuantitativas o cualitativas procedentes de los sistemas internos de CAN. En función del indicador, las fuentes externas utilizadas han sido, entre otras, informes emitidos por terceros para uso interno de CAN, noticias de prensa, accesos a páginas de Internet ajenas, facturas, nóminas...	<b>CC</b>	Verificación de los cálculos efectuados siguiendo la metodología aplicada por CAN.
	<b>PM</b>	Verificada adhesión al Pacto Mundial y a los Principios de Ecuador.	<b>NA</b>	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como "no aplicable" a las actividades desarrolladas por CAN.
	<b>SI</b>	Verificación de la adecuada recopilación de los datos reportados con sistemas internos de información y/o contraste de la información cualitativa con soporte documental proporcionado por las áreas o departamentos responsables.	<b>ND</b>	Indicadores de aplicación a las actividades de CAN para las cuales no dispone de información o no se informa o no existe en la Entidad.

<b>LEYENDA</b> Perímetro de la información aportada	<b>G</b>	CAN
--	----------	-----