

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Identificación de contextos
Fecha: 2008-12-31
ID: CajaNavarra
Identificador: Caja Navarra 2008
Esquema: www.can.es

Detalles del informe

Elementos	ID: CajaNavarra Fecha: 2008-12-31
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	
1 General	
1.1 Datos generales de la empresa	
Datos de perfil	
Sector de actividad de la compañía	
Datos	Financiero. Caja de Ahorros
Número y enumeración de países donde tiene actividad	
Datos	España
Enumeración de marcas del grupo	
Datos	Caja Navarra
Tiene la empresa un sistema de gestión de la marca	
Datos	Verdadero
Indicar si la empresa tiene actividad en algún país no miembro de la OECD	
Datos	No
Datos generales de la entidad (presentación)	
Denominación	Caja Navarra
Código Identificador	G31001993
Dirección	Avda. Carlos III. 8.
Provincia	Navarra
Municipio / Localidad	Pamplona
Código Postal	31002
Teléfono	0034 948222333
Correo Electrónico	rsc@cajanavarra.es
Persona de Contacto	David Perez de Ciriza
Descripción Informe XBRL presentado	Memoria RSC de Caja Navarra 2008 en XBRL.
Desempeño en responsabilidad corporativa	
Dirección	
Sistemas para detectar las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés	
Datos	Caja Navarra dispone de un completo sistema para detectar las necesidades presentes y futuras de cada uno de sus grupos de interés. Ver 4.16 y 4.17 de la Memoria de RSC de CAN formato GRI.
Sistemas de análisis y adaptación de las estrategias a las expectativas y necesidades cambiantes de los grupos de interés	
Datos	Todos los sistemas y canales de detección de las necesidades de los diferentes grupos de interés confluyen en el Área de Innovación e Implantación Estratégica. la cual depende directamente de Dirección General. Ver 4.16 de la Memoria RSC formato GRI.
Selección de estrategias orientadas a la creación de valor para todos los grupos de interés	
Datos	Dirección General selecciona las estrategias buscando la creación de valor para todos los grupos de interés tomando como base el análisis de las expectativas y necesidades expresadas por los grupos de interés. Ver 4.16 de la Memoria RSC formato GRI.

Sistemas que garanticen la correcta aplicación de las estrategias sociales y ambientales en todos los niveles decisionales de la organización	
Datos	Plan Estratégico 2007-2010 de Banca Cívica; Sistema de Gestión Ética SGE21; Sello de Excelencia 500+; Sistema de Gestión Ambiental ISO14001; Sistema ISO9000 de Calidad de Fundación CAN. de "Tú eliges. tú decides" y de todos los derechos que ampara la Banca Cívica.
Comunica la empresa a los grupos de interés la implementación de sus expectativas y necesidades	
Datos	Sí. por múltiples canales. los principales de ellos muy formalizados. Ver 4.16 y 4.17 Memoria RSC formato GRI.
Existencia de un comité de RSC	
Datos	Verdadero
Utilización de un cuadro de mando integral centrado en aspectos de RSC	
Datos	Sí.
Certificaciones externas de los procesos productivos, aspectos sociales y medioambientales	
Datos	Certificación SGE21; Certificado Excelencia +500 de EFQM; Certificación de Gestión Ambiental ISO14001; Certificación ISO9000 de Calidad de la Fundación CAN y el programa "Tú eliges. tú decides".
Indicar si la empresa ha elaborado un mapa de riesgos	
Datos	Sí.
Canales de comunicación	
Existencia de canales de comunicación hacia el exterior (gabinete de comunicación, revistas, etc.)	
Datos	Sí. Departamento de Comunicación. Revista Cancha (tirada 125.000). Comunicación postal y electrónica personalizada con clientes. Página web: www.can.es. Encuentros Viálogos con empresarios y profesionales.
Canales de comunicación utilizados para difundir la información sobre RSC	
Datos	Todos los canales de comunicación de CAN. pues CAN es Banca Cívica. Cartas personales a los clientes: Cuenta Cívica (beneficios que CAN ha obtenido de ese cliente y parte de esos beneficios que el cliente ha destinado a proyectos sociales). Informe Anual. Memoria de RSC. Web.
Consultas a los grupos de interés sobre necesidades de información	
Datos	Sí. Innumerables canales formales e informales. También encuestas específicas sobre la Memoria a clientes y empleados. Ver 4.16 y 4.17 de la Memoria RSC formato GRI.
Verificación	
Verificación externa de la memoria de la RSC o sostenibilidad	
Datos	Verdadero
Alcance de la verificación externa de la memoria de la RSC o sostenibilidad	
Datos	Toda la Memoria formato GRI: A+ GRI Checked. Este Informe XBRL-RSC: Verificación externa independiente por AENOR.
Informes	
Elaboración de memoria anual de RSC o sostenibilidad	
Datos	Verdadero
Utilización de estándares de elaboración de memorias de sostenibilidad	
Datos	Verdadero
En caso afirmativo indicar cuales	
Datos	GRI G3 y Suplemento Entidades Financieras
2. Accionistas - Propietarios	
2.1 Clasificación y consulta	
Clasificación del grupo de interés "accionistas" por subcategorías	
No Aplicable	No aplicable. Caja Navarra no tiene accionistas.
Canales de consulta y dialogo con accionistas respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	
No Aplicable	No aplicable.
2.2. Gobierno Corporativo	
Estatutos y Junta General	
Existencia de límites estatutarios sobre el número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista	
Datos	Verdadero
Existencia de otras restricciones que dificulten la toma de control mediante la adquisición de acciones en el mercado	
No Aplicable	No aplicable.
Se someten a la aprobación de Junta General de Accionistas las operaciones que entrañen una modificación estructural de la sociedad	
No Aplicable	No aplicable.

Votación separada del nombramiento o ratificación para cada consejero	
Datos	Verdadero
Votación separada de la modificación de Estatutos para cada artículo o grupo de artículos	
Datos	Verdadero
Posibilidad de fraccionar el voto para que los intermediarios financieros puedan atender las instrucciones de distintos accionistas	
Datos	Falso
Políticas de nombramientos que eviten la discriminación por sexo, raza, minusvalía, etc.	
Datos	El Código de Recomendaciones de Buen Gobierno prevé que en la propuesta y designación de cargos se eviten discriminaciones de cualquier tipo.
Inclusión de la Memoria RSC en el orden del día de la Junta General de Accionistas	
Datos	Falso
Uso de la tecnología, con el fin de facilitar la transparencia, en reuniones directivas y juntas de accionistas.	
Datos	Verdadero
Consejo de Administración	
El Consejo de Administración vela por cumplir las leyes y buenas prácticas en sus relaciones con los grupos de interés	
Datos	Sí. El Consejo de Administración centra su actividad en la supervisión de la gestión ordinaria y permanente del Director General y el equipo de alta dirección.
Mecanismos para canalizar las relaciones del Consejo con los grupos de interés	
Datos	En el Consejo tienen representación los grupos de interés Corporaciones Municipales. Impositores. Entidades Fundadoras. Parlamento de Navarra. Empleados. Entidades Económicas. Sociales o Culturales y Profesionales de Prestigio.
Porcentaje de consejeros externos/independientes	
Datos	El porcentaje de consejeros independientes (entendidos como profesionales que no pertenecen a ninguno de los grupos de interés) en el Consejo es del 18.75%.
Número de consejeras nombradas en el año	
Datos	3
Proporción de consejeras en el Consejo de Administración	
Datos	0.19
Porcentaje de contratos blindados en el consejo de administración	
Datos	0.00
Indicar si el presidente del consejo de administración es también el primer ejecutivo de la compañía	
Datos	El presidente del Consejo de Administración no es ejecutivo. Se trata de un cargo nato recogido como tal en los Estatutos de Caja Navarra.
Cuando el Presidente es también primer ejecutivo, hay un consejero independiente facultado para solicitar la convocatoria del Consejo	
No Aplicable	No aplicable
El Consejo una vez al año evalúa la calidad de funcionamiento del Consejo, de las Comisiones y del desempeño del presidente y del primer ejecutivo	
Datos	Verdadero
Reunión monográfica anual del Consejo sobre RSC	
Datos	Falso
Se introduce un punto sobre RSC en el orden del día en alguna reunión del Consejo	
Datos	Verdadero
Relación de operaciones que lesionan los intereses de los clientes: posiciones de oligopolio o monopolio	
Datos	No existen
Formulación de la misión desde la perspectiva de la RSC (grupos de interés)	
Datos	Sí. Los Ideales (Misión. Visión) de CAN están basados en la Banca Cívica y la RSC. cuya clave son los grupos de interés.
Existencia de código de conducta general	
Datos	Verdadero
Mecanismos de denuncia anónima por incumplimientos del código de conducta	
Datos	Existen mecanismos de denuncia anónima a través de correo electrónico o mediante carta dirigida a la Secretaría del Comité del Código Ético y de Conducta.
Mecanismos de auditoría interna de seguimiento del código de conducta	

Datos	La Subdirectora General de CAN responsable de Auditoría Interna forma parte del Comité del Código Ético y de Conducta y el Código es objeto de seguimiento y control por parte del Departamento de Cumplimiento Normativo de la Entidad, Sistema de Gestión Ética y Responsable de CAN, certificado según la norma SGE21.
Número de trabajadores a los que se les ha repartido el código de conducta	
Datos	1972
Cumplimiento de Códigos de Buen Gobierno	
Datos	Existe un Código con Recomendaciones de Buen Gobierno objeto de seguimiento y control anual. El Consejo de Administración elabora con carácter anual un Informe sobre su grado de seguimiento.
Consejeros	
Los consejeros pueden hacer efectivo el derecho a recabar información adicional dirigiéndose al presidente o al secretario	
Datos	Los consejeros tienen como uno de sus deberes la preparación de las reuniones para lo cual pueden dirigirse al Secretario solicitando información adicional.
Existencia de programa de orientación y actualización de conocimientos para los consejeros	
Datos	Verdadero
Información pública sobre el desglose de la remuneración de los consejeros	
Datos	Verdadero
Los consejeros independientes no son removidos de su cargo hasta que venza el plazo estipulado, salvo incumplimiento de sus funciones	
Datos	Verdadero
Pertenencia de los distintos consejeros a otros consejos de administración	
Datos	Se lleva un control sobre la pertenencia a otros consejos de los miembros de órganos de gobierno de Caja Navarra. Esta información es analizada anualmente por la Comisión de Control de Caja Navarra.
¿Existen reglas que obligan a informar y dimitir?, en caso afirmativo, cuando se encuentren implicados en procesos judiciales y causas que puedan perjudicar a la compañía	
Datos	Verdadero
Remuneración de los consejeros externos respecto a la media del sector (porcentaje)	
No Disponible	No disponible
Nombramiento de algún consejero independiente experto en RSC	
Datos	Los consejeros independientes son profesionales de prestigio en materias relacionadas con la Caja y obviamente todos ellos tienen conocimientos relacionados con RSC.
Consejero independiente en representación de los grupos de interés	
Datos	Falso
Existencia de programa de formación para los consejeros en temas de RSC	
Datos	Verdadero
Retribución del consejo de administración vinculada a desempeño en RSC	
Datos	Falso
Comisiones	
La Junta General debe aprobar el informe de retribuciones elaborado por el Comité de retribuciones	
No Aplicable	No aplicable
La Comisión Delegada informa al Consejo de sus decisiones y envía sus actas a los componentes de éste	
Datos	Verdadero
Los Consejeros externos participan en las Comisiones y son presididas por un independiente	
Datos	Verdadero
Existencia de Comisión sobre RSC	
Datos	Existe Comité de RSC. pero no Comisión de RSC.
Representación de las principales áreas o departamentos en la comisión	
Datos	Sí.
Dirección	
Sistemas para detectar las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés	
Datos	La Dirección de Caja Navarra dispone de un completo y diversificado sistema para detectar las necesidades presentes y futuras de cada uno de sus grupos de interés. Ver 4.16 y 4.17 de la Memoria RSC formato GRI.
Sistemas de análisis y adaptación de las estrategias a las necesidades cambiantes de los grupos de interés	

Datos	La estrategia de CAN es Banca Cívica y el Comité de Dirección la readapta continuamente según las necesidades cambiantes de los grupos de interés.
Selección de estrategias orientadas a la creación de valor para todos los grupos de interés	
Datos	Sí. La estrategia de Banca Cívica se orienta expresamente a la creación de valor para todos los grupos de interés. Así se seleccionan también las estrategias concretas.
Sistemas que garanticen la correcta aplicación de las estrategias sociales en todos los niveles decisionales de la organización	
Datos	Sí. Todos los comités de dirección y de estrategia tienen entre sus tareas centrales garantizar la correcta aplicación de las estrategias sociales.
Existencia de un comité de RSC	
Datos	Verdadero
Utilización de un cuadro de mando integral centrado en aspectos de RSC	
Datos	Falso
Certificaciones externas de los procesos productivos, aspectos sociales y medioambientales	
Datos	Verdadero
Relaciones con los accionistas	
Porcentaje de empleados con acciones de la empresa	
No Aplicable	No aplicable
Porcentaje de capital en manos de los empleados	
No Aplicable	No aplicable
Número de sugerencias/reclamaciones de accionistas recogidas y atendidas	
No Aplicable	No aplicable
Número de consultas de accionistas atendidas	
No Aplicable	No aplicable
Existencia de barreras que impiden la participación de los accionistas en la toma de decisiones.	
No Aplicable	No aplicable
Aplicación de las TIC para facilitar la participación de los accionistas en la toma de decisiones.	
No Aplicable	No aplicable
Existencia de procesos de control directo de la gestión por parte de los accionistas.	
No Aplicable	No aplicable
2.3. Información - Transparencia	
Comunicados	
Publicación de las relaciones de negocio entre sociedad matriz y dependientes	
Datos	Verdadero
Publicación de mecanismos para resolver conflictos de interés entre matriz y dependiente	
Datos	Verdadero
Publicación de las propuestas a debatir en la Junta General en el anuncio de la convocatoria de ésta	
Datos	Verdadero
Los consejeros dimisionarios comunican las razones de su cese por carta al Consejo y se informa en el Informe Anual de Gobierno Corporativo	
Datos	Verdadero
Acceso a la información salarial	
Datos	Cumplimiento Normativo tiene acceso a la información salarial de altos directivos para la elaboración del Informe Anual de Gobierno Corporativo y la Memoria de la Entidad.
Criterios bien definidos sobre política retributiva	
Datos	Verdadero
Contribuciones en especie. Revelación y análisis	
Datos	Aportaciones a Planes de Pensiones. Crédito personal y préstamo para adquisición de vivienda para empleados. pero no para Consejeros ni miembros de órganos de gobierno.
Web	
La Web proporciona información actualizada sobre los consejeros	
Datos	Verdadero
Información financiera en Internet	
Datos	Verdadero
Informes	
La memoria de las Cuentas Anuales incluye detalle de las retribuciones individuales de cada consejero	
Datos	Verdadero
Elaboración de memoria anual de gobierno corporativo	
Datos	Verdadero

Las Comisiones dan cuenta puntual de su trabajo al Consejo. Número de informes elaborados en el año	
Datos	17
Elaboración de memoria anual de RSC o de sostenibilidad	
Datos	Verdadero
Publicación y difusión de informe sobre inversiones	
Datos	Verdadero
Utilización de estándares de elaboración de memorias de sostenibilidad	
Datos	Verdadero
Canales de comunicación	
Las Comisiones dan cuenta puntual de su trabajo al Consejo. Número de reuniones informativas mantenidas en el año	
Datos	6
Existencia de canales de comunicación internos (revistas, reuniones, etc.)	
Datos	Sí. y han recibido el Premio a la Innovación en Comunicación Interna organizado por el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa (II Edición. febrero 2009).
Existencia de canales de comunicación hacia el exterior (gabinete de comunicación, revistas, etc.)	
Datos	Departamento de Comunicación. Revista Cancha con tirada de 125.000 ejemplares. Página web: www.can.es
Canales de comunicación utilizados para difundir la información sobre RSC	
Datos	Memoria de RSC. Web. CDs. Notas de prensa. Diversas vías personalizadas.
Consultas a los grupos de interés sobre necesidades de información	
Datos	Verdadero
Existencia de canales de participación y comunicación con los accionistas: Web, voto electrónico	
No Aplicable	No aplicable. Caja Navarra carece de accionistas. Es una entidad privada de naturaleza fundacional. No obstante existen canales de participación con los clientes.
Verificación	
Medidas que garanticen la independencia del auditor de cuentas	
Datos	Auditoría externa independiente: Ernst & Young
Verificación externa de la memoria de la RSC o sostenibilidad	
Datos	Verdadero
2.4 Rendimiento y Valor Económico	
Repercusiones negativas en el valor de la acción de las decisiones del Consejo y directivas	
No Aplicable	No aplicable
Movimientos de inversores al año (incrementos o decrementos números accionistas)	
No Aplicable	No aplicable
Número de accionistas anual (incremento o decremento)	
No Aplicable	No aplicable
Beneficio por acción (variación porcentual)	
No Aplicable	No aplicable
Porcentaje incremento del valor de la acción (capitalización bursátil) en el último año	
No Aplicable	No aplicable
Dividendos por acción (variación porcentual)	
No Aplicable	No aplicable
Valor de mercado de la compañía respecto al año anterior (incremento o decremento)	
No Aplicable	No aplicable
Valor generado por las inversiones realizadas	
No Aplicable	No aplicable
Valor económico directo generado: ingresos y costes de explotación, retribuciones empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos	
Datos	412968000
Valor económico directo distribuido: ingresos y costes de explotación, retribuciones empleados, donaciones, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores y a gobiernos	
Datos	412968000
Presenta la Información financiera en las cuentas anuales segmentada por productos (si es posible)	
Datos	Falso
Presenta la Información financiera en las cuentas anuales segmentada por países (si es posible)	

Datos	Falso
Presenta la Información financiera en las cuentas anuales segmentada	
Datos	Falso
Modelo de cálculo del beneficio por acción (NIC 33, Propio, NS/NC)	
No Aplicable	No aplicable
Porcentaje indicadores financieros sobre total indicadores en la memoria	
No Disponible	No disponible
Número de informes/año a los accionistas	
No Aplicable	No aplicable
Beneficios derivados de la venta de productos adictivos: tabaco, alcohol, juegos y apuestas, drogas (cifra bruta y % del total).	
Datos	0
2.5 Inversión Socialmente Responsable	
Cotización en índices de sostenibilidad	
No Aplicable	No aplicable
Importe de las inversiones socialmente responsables	
Denominación de la inversión	
Denominación de la inversión	Cuentas y depósitos "Elección"
Importe de la inversión	118386937
Denominación de la inversión	
Denominación de la inversión	Fondo de Inversión AC Responsable
Importe de la inversión	97991
Criterios de inversión socialmente responsable	
Datos	Cuentas y depósitos "Elección" y Fondo de Inversión AC Responsable. Un total de 27.598 cuentas y depósitos en las que los clientes eligen qué líneas socialmente responsables financiar con sus depósitos y cuentas. Nº de clientes titulares de las cuentas y depósitos "Elección" (ISR): 26.587.
2.6 Denuncias	
Casos de corrupción o faltas graves de consejeros y directivos	
Datos	No existen
Sanciones legales por incumplimiento de contrato	
Datos	No existen
Multas y denuncias por acciones de gobierno lesivas para la comunidad	
Datos	No existen
Denuncias por malas prácticas y ocultamiento de información al mercado	
Datos	No existen
3. Empleados	
3.1 Clasificación y consulta	
Clasificación del grupo de interés "empleados" por subcategorías	
Datos	66 categorías agrupables en: directivos; técnicos; administrativos; resto.
Canales de consulta y diálogo con empleados respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	
Datos	Representación con voz y voto en el Consejo de Administración. Comité de Ética. Buzón confidencial de ética. Encuestas sobre la Memoria RSC.
3.2 Código de Conducta	
Existencia de un Código de Conducta para empleados	
Datos	Verdadero
Porcentaje de empleados cubiertos por el código de conducta	
Datos	1.00
Estándares Laborales a los que se encuentra adherida la empresa (OIT, OMS, DDHH, OCDE, GLOBAL COMPACT, SA8000, ETHICAL TRADE INITIATIVE)	
Estándar Laboral OIT	Verdadero
Estándar Laboral OMS	Verdadero
Estándar Laboral DDHH	Verdadero
Estándar Laboral Declaración Universal de los DDHH	Verdadero
Estándar Laboral OCDE	Verdadero
Estándar Laboral GLOBAL	Verdadero
Estándar Laboral COMPACT	Verdadero
Estándar Laboral SA8000	Falso
Estándar Laboral ETHICAL TRADE INITIATIVE	Falso
Otros estándares (indíquense)	SGE21
3.3. Diversidad e Igualdad de Oportunidades	
Composición de la Plantilla	
Número total de empleados	1972

Número de empleados por categorías	
Empleados por categorías	
Categoría	Directivos
Número de empleados	715
Empleados por categorías	
Categoría	Técnicos
Número de empleados	157
Empleados por categorías	
Categoría	Administrativos
Número de empleados	1089
Empleados por categorías	
Categoría	Resto
Número de empleados	11
Número de empleados por contrato	
Empleados por contrato	
Contrato	Fijo
Número de empleados	1896
Empleados por contrato	
Contrato	Eventual
Número de empleados	76
Número total de empleados por edad, sexo y región	
Número de empleados por edad	
Empleados por edad	
Edad	41-50
Número de empleados	347
Empleados por edad	
Edad	>50
Número de empleados	318
Empleados por edad	
Edad	<30
Número de empleados	612
Empleados por edad	
Edad	31-40
Número de empleados	695
Número de empleados por sexo	
Datos	
Hombre	1046
Mujer	926
Número de empleados por países	
Empleados por países	
País	Reino Unido
Número de empleados	1
Empleados por países	
País	España
Número de empleados	1971
Porcentaje de empleados mayores de 55 años	
Datos	0.0319
Porcentaje de empleados menores de 30 años	
Datos	0.3103
Porcentaje de empleados por sexo y categorías laborales	
Empleados por sexo y categorías laborales	
Categoría laboral	Directivos
Empleados por sexo y categorías laborales	
Sexo	
Hombre	446
Mujer	269
Empleados por sexo y categorías laborales	
Categoría laboral	Técnicos
Hombre	100
Mujer	57
Empleados por sexo y categorías laborales	
Categoría laboral	Administrativos
Hombre	491
Mujer	598
Empleados por sexo y categorías laborales	
Categoría laboral	Resto
Hombre	9
Mujer	2
Otros	

Diversidad	
Porcentaje de personas con discapacidad por categorías laborales	
Datos	
Categoría laboral	Todas las categorías
Porcentaje	0.00304
Porcentaje de trabajadores locales en la plantilla de la empresa	
Datos	0.9909
Porcentaje de altos directivos locales	
Datos	1.00
Compromiso de respeto de los derechos de las personas indígenas	
Datos	Compromiso total. Pacto Mundial.
Igualdad	
Porcentaje de trabajadores que han promocionado por sexo	
Datos	
Hombre	0.414
Mujer	0.586
Número de mujeres con hijos que han accedido a puestos de dirección	
Datos	9
Porcentaje de puestos vacantes a los que acceden mujeres	
Datos	0.63
Beneficios sociales para empleados a jornada completa no ofrecidos a empleados a jornada parcial	
Datos	No existen diferencias en el disfrute de los beneficios sociales en función de la duración de la jornada laboral.
Porcentaje de participación órganos de gobierno por sexo, edad	
Datos	
Datos	
Hombre	
Edad	
Edad	Todas las edades
Porcentaje	0.81
Mujer	
Edad	
Edad	Todas las edades
Porcentaje	0.19
Porcentaje sobre el nivel de salario de las mujeres respecto al de los hombres por categorías	
Categoría	
Categoría	>50 años
Datos	0.87
Categoría	
Categoría	Total plantilla
Datos	0.71
Categoría	
Categoría	<30 años
Datos	0.88
Categoría	
Categoría	31-40 años
Datos	0.80
Categoría	
Categoría	41-50 años
Datos	0.69
Rotación media de empleados por edad, sexo y región	
Datos	
Rotación media de empleados por edad, sexo y región	
Edad	41-50
Rotación media de empleados por edad, sexo y región	
Sexo	
Hombre	0.44
Mujer	1.68
Región	España
Rotación media de empleados por edad, sexo y región	
Edad	>50
Hombre	5

Mujer	1.28
Región	España
Rotación media de empleados por edad, sexo y región	
Edad	<30
Hombre	3.08
Mujer	2.34
Región	España
Rotación media de empleados por edad, sexo y región	
Edad	31-40
Hombre	3.13
Mujer	1.16
Región	España
Total rotación media	2.38
Porcentaje de trabajadores que han promocionado por nacionalidad	
Nacionalidad	
Nacionalidad	España
Datos	0.9812
Nacionalidad	
Nacionalidad	Francia
Datos	0.0056
Nacionalidad	
Nacionalidad	Guatemala
Datos	0.0019
Nacionalidad	
Nacionalidad	Marruecos
Datos	0.0019
Nacionalidad	
Nacionalidad	México
Datos	0.0037
Nacionalidad	
Nacionalidad	Senegal
Datos	0.0019
Nacionalidad	
Nacionalidad	Bulgaria
Datos	0.0019
Nacionalidad	
Nacionalidad	Colombia
Datos	0.0019
Relación de premios recibidos en temas de igualdad	
Datos	Dos premios: Premio Nacional Alares 2008 en la modalidad de directivos (Cristina Mendía. Directora General Adjunta de CAN); y Sello "Reconcilia" de Navarra.
Existencia de políticas para la contratación de colectivos desfavorecidos (parados de larga duración, expresidarios, mayores 55 años, menores de 30 años, drogadictos, discapacitados)	
Datos	Sí. Contratación de mujeres desempleadas mayores de 35 años. Cumplimiento superior al exigido por la LISMI en contratación de personas con discapacidad a través de Compras a Centros Especiales de Empleo.
Libertad de Asociación/ Negociación colectiva	
Número de trabajadores que asisten a las reuniones del comité de empresa	
Datos	62
Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos	
Datos	0
Número de horas de trabajo retribuidas para actividades sindicales	
Datos	24720
Porcentaje de trabajadores afiliados a un sindicato	
No Disponible	No disponible
Número de huelgas realizadas por los trabajadores de la empresa	
Datos	0
Número de organizaciones sindicales en su empresa	
Datos	6
Número de reuniones con los representantes legales de los trabajadores	
No Disponible	No disponible
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	

Datos	1.00
Porcentaje de participación de los representantes de los trabajadores en el Consejo de Administración	
Datos	0.0667
Número de consultas a las organizaciones nacionales de empleadores y de trabajadores	
No Disponible	No disponible
Otros	
Políticas cubiertas y sistemas de gestión de la defensa de los Derechos Humanos	
Datos	SGE21: Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Relación de actuaciones adoptadas en aspectos laborales de la RSC	
Datos	Todas las actuaciones en aspectos laborales. pues todas tienen una dimensión RSC.
Relación de premios relacionados con los aspectos laborales de la RSC	
Datos	Ranking MERCO Personas 2008: puesto 34. Mejor empresa navarra para trabajar.
3.4. Política Retributiva	
Salario	
Porcentaje de salario en especie/salario total	
Datos	0.1095
Estructura salarial por categorías profesionales	
Categoría Salarial	
Categoría Salarial	66 categorías diferentes. Desde AUX-EN-1 hasta JEFE 1ª. Abanico salarial de 5.43.
Datos	5.43
Relación retribución de los empleados sobre retribución media del país, por categorías	
Categoría Salarial	
Categoría Salarial	Total plantilla. Coste salarial medio: 62.377 €.
Datos	2.25
Fuente de información utilizada para la comparativa	INE. Encuesta Anual de Coste Laboral (EACL) 2007 (última disponible el 11.05.2009): Coste por trabajador: 27.673 €.
Relación de las subidas salariales respecto a la subida de precios	
Datos	
Relación de subidas	Subida según IPC
Índice de precios utilizado	IPC
Relación entre salario estándar y salario mínimo	
Datos	
Relación	5.80
Salario Mínimo utilizado	8.400 €
Relación salario medio respecto a la media del sector por categorías laborales	
Categoría laboral	
Categoría laboral	Todas las categorías
Datos	1.27
Referencia salarial utilizada	INE. Encuesta de Estructura Salarial 2006 (última disponible el 11.05.2009). sector Intermediación Financiera: 38351 €. CAN 2008: 48.677 €
Incentivos	
Porcentaje de beneficios distribuidos entre los empleados	
Datos	0.00
Porcentaje de empleados con retribución variable en función de beneficios	
Datos	1.00
Porcentaje de incentivos retributivos sobre el total de las retribuciones	
Datos	0.0459
Porcentaje de trabajadores con incentivos retributivos	
Datos	1.00
Existencia de incentivos al personal por sugerencias en aspectos relacionados con la RSC	
Datos	Verdadero
Beneficios Sociales	
Enumerar medidas existentes de beneficios sociales	
Datos	Muchas: seguro de vida gratuito; ayuda 90% gastos estudios; préstamos vivienda; anticipos mensuales; aportaciones CAN a planes pensiones; conciliación; etc.
Otros	
Enumerar medidas existentes de beneficios familiares	
Datos	Las generales
3.5 Conciliación Vida Laboral y Familiar	

Porcentaje de empleados que disfrutan de alguna política o medida de conciliación	
Datos	0.1161
Enumerar medidas existentes para conciliar vida familiar-laboral	
Datos	Además de las indicadas en el apartado siguiente. reducción de jornada 2 horas/día sin reducción de salario por cuidado hijos menores 3 años durante 12 meses. protocolo de apoyo/sustitución de mujeres embarazadas. excedencia permiso no retribuido sin causa entre 15-90 días. excedencia hijos y familiares. baja maternal. permiso paternidad. reducción jornada. teletrabajo temporal causas familiares. Posibilidad reducción jornada profesionales con hijos 0-3 años. Flexibilidad de horarios. Trabajo con equipos informáticos móviles fuera de oficina los que lo necesiten. Permisos no retribuidos. Excedencias voluntarias.
Enumerar medidas de protección especial de las mujeres durante el embarazo y la lactancia	
Datos	Permiso retribuido embarazadas a partir del 8º mes. Sustitución por maternidad directivas y pre-directivas. Protocolo contra discriminación por género. Protocolo contra acoso sexual. Contratación tiempo parcial mayores de 35 años. Idem mayores de 45 años. Curso liderazgo femenino. Acumulación del permiso de lactancia en días completos (15 días laborables).
Número de días libres en cada periodo de seis días consecutivos trabajados	
No Aplicable	No aplicable
Número de trabajadores cuya jornada supera las 48 horas	
No Aplicable	No aplicable
Porcentaje de total horas extraordinarias sobre total horas de trabajo realizadas en la empresa	
Datos	0.00
Relación de premios y certificados recibidos en temas de conciliación de la vida laboral y familiar	
Datos	Sello Re-Concilia.
3.6. Seguridad y Salud	
Prevención	
Porcentaje inversión en previsión de riesgos laborales respecto total inversión empresa	
No Disponible	No disponible
Porcentaje de trabajadores sometidos a revisiones médicas	
Datos	1.00
Número de sistemas de prevención de seguridad y salud	
Datos	1
Gasto en reformas de acondicionamiento y mejora de las instalaciones para los trabajadores	
No Disponible	No disponible
Porcentaje de trabajadores representados en comités de seguridad y salud	
Datos	1.00
Incidencias	
Número de accidentes laborales al año	
Datos	39
Tasa enfermedades profesionales	
Datos	0
Tasa de absentismo laboral	
Datos	3.17
Número de víctimas mortales en accidentes de trabajo	
Datos	0
Porcentaje de absentismo	
Datos	0.0317
Otros	
Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos con sindicatos	
Datos	Todos los asuntos PRL son informados en los comités de seguridad y salud laboral
Relación de premios recibidos en materia de salud y seguridad	
Datos	Ninguno
3.7. Relación con los Empleados	
Contratación	
Número de nuevos contratos por año y región	
Datos	
Contratos por año y región	
Región	España
Número de contratos	121
Total	121

Porcentaje de contratos indefinidos sobre total contratos	
Datos	0.96
Número de trabajadores con contrato fijo discontinuo	
Datos	0
Porcentaje contratos en prácticas sobre total contratos	
Datos	0.01
Tiempo medio en meses para pasar de contrato eventual a indefinido	
Datos	12
Nº de promociones realizadas durante el año y desglosadas por sexo	
Datos	
Hombre	222
Mujer	314
Existencia de políticas para la contratación y promoción del personal a todos los niveles, basadas en la cualificación profesional y en la experiencia	
Datos	Verdadero
Despidos y salidas	
Número de despidos realizados en los últimos cinco años	
Número de despidos realizados en los últimos cinco años	
Datos	
Despidos realizados en los últimos cinco años	
Número de despidos	1
Año	2005
Despidos realizados en los últimos cinco años	
Número de despidos	1
Año	2006
Despidos realizados en los últimos cinco años	
Número de despidos	5
Año	2007
Despidos realizados en los últimos cinco años	
Número de despidos	4
Año	2008
Despidos realizados en los últimos cinco años	
Número de despidos	0
Año	2004
Despidos realizados en los últimos cinco años	
Número de despidos	0
Año	2004
Número de pleitos por despido	
Datos	0
Existencia de servicios de apoyo para la recolocación y recapitación de los trabajadores despedidos	
No Disponible	No disponible
Existencia de programas de orientación ante la jubilación	
Datos	Falso
Porcentaje de rotación	
Datos	0.0238
Organización	
Nº actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de deslocalización	
Datos	0
Período mínimo en días de preaviso relativos a cambios organizativos	
Datos	15
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional	
Datos	1.00
Identificación de responsabilidades	
Datos	Verdadero
Satisfacción	
Satisfacción de los empleados con el clima laboral	
Datos	7.9 sobre 10
Satisfacción sobre el grado de delegación o trabajo en equipo	
No Disponible	No disponible
3.8. Formación y Participación	
Derechos Humanos	

Número de horas de formación al personal expatriado en relación con las costumbres del país en el que están actuando por empleado	
Datos	0
Número de horas de formación que se ofertan para permitir la reclasificación del personal por empleado	
Datos	50.56
Horas de formación en materia de derechos humanos por empleado	
Datos	9.53
Porcentaje de trabajadores formados en materia de derechos humanos	
Datos	0.07
Enumerar los principales temas tratados en la formación de empleados sobre derechos humanos	
Datos	Ética profesional. Cooperación entre CAN y 2.963 entidades sociales, de entre ellas en torno a 600 de Cooperación. Derecho de los clientes a elegir a qué proyectos sociales destinar los beneficios que CAN obtiene con ellos. Prevención Balneario Capitales (que puede tener relación con violaciones DDHH).
Porcentaje de personal de seguridad formado en aspectos de derechos humanos	
Datos	0.00
Porcentaje de empleados formados en anticorrupción y antisoborno	
Datos	1.00
Programas de formación que fomenten la empleabilidad y desarrollo de carreras	
Datos	Verdadero
Seguridad y Salud	
Número de horas de formación en salud y seguridad por empleado	
Datos	10.9
Porcentaje de trabajadores que reciben formación en seguridad y salud	
Datos	0.35
Programas de formación y asesoramiento en prevención de riesgos laborales	
Datos	Verdadero
Medio Ambiente	
Número de horas de formación en materia ambiental por empleado	
Datos	0
Clientes	
Número de horas de formación recibidas por el personal de atención al cliente	
Datos	64500
Participación	
Mecanismos para la participación de los empleados en la definición de objetivos	
Datos	Puesta en común de los objetivos.
Otros	
Horas de formación totales	
Datos	99696
Promedio de horas de formación por empleado, por categorías	
Categoría laboral	
Categoría laboral	Todas las categorías
Datos	50.56
Número de trabajadores que se han beneficiado de becas de estudio	
Datos	188
Porcentaje de empleados que han recibido formación durante el último año	
Datos	1.00
Gasto en formación	
Datos	5005708.66
3.9. Denuncias e incumplimientos	
Derechos Humanos	
Número de denuncias por no favorecer la libre afiliación o la negociación colectiva	
Datos	0
Número de denuncias recibidas en relación a la existencia de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	
Datos	0
Número de denuncias por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	
Datos	0

Número de incidentes por interferir en las prácticas religiosas o las que vengan determinadas por razón de raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos, afiliación política, edad o cualquier otra característica personal	
Datos	0
Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	
Datos	0
Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras	
Datos	No han existido actividades contra la libertad de asociación.
Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos, y medidas correctoras	
Datos	Ninguna.
Número de trabajadores con un salario inferior al salario mínimo según normativa legal	
Datos	0
Número de casos de trabajo infantil detectados a través de mecanismos adecuados y fiables para la verificación	
Datos	0
Cuenta la empresa con una política específica de derechos humanos	
Datos	Verdadero
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	
Datos	3 despidos disciplinarios (uno de ellos, el empleado solicitó previamente baja voluntaria)
Número de actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	
Datos	0
Seguridad y Salud	
Número de denuncias de los trabajadores por cuestiones de seguridad e higiene en el puesto de trabajo	
Datos	0
Número de documentos informativos sobre prevención de riesgos laborales	
Datos	120
Otros	
Número de expedientes sancionadores de la Inspección de trabajo	
Datos	0
Relación de sanciones legales en el ámbito laboral	
Datos	1
Porcentaje de denuncias de empleados atendidas y resueltas	
Datos	1.00
3.10 Certificación	
Existencia de procesos de auditoría internos de los aspectos laborales de la RSC	
Datos	Verdadero
Existencia de procesos de auditoría externos de los aspectos laborales de la RSC	
Datos	Verdadero
Existencia de algún tipo de proceso de Certificación de los aspectos laborales	
Datos	Verdadero
Existencia de sistemas de evaluación permanente del desempeño respecto a los objetivos marcados	
Datos	Verdadero
3.11 Información – Transparencia	
Número de acciones de comunicación y/o información internas al personal por año de cualquier tipo (charlas, reuniones, presentaciones, etc.)	
Datos	100000
Identificación de canales de comunicación ascendentes	
Datos	Evaluación 360º. ImpulsaCan. Sistema de Iniciativas y Sugerencias. Olimpican. Buzón anónimo del Comité de Ética. Ver 4.16 y 4.17 de la Memoria RSC formato GRI.
Número de sugerencias recogidas	
Datos	1700
Elaboración de informes de comportamiento social de la empresa dirigidos a los empleados	
Datos	Verdadero
Posibilidad de acceder a la información relacionada con aspectos de la RSC	
Datos	Memoria de RSC. Intranet. Web www.can.es. Diversos canales más.
3.12 Voluntariado	

Existencia de algún plan de voluntariado para empleados	
Datos	Verdadero
Explicar brevemente alcance y contenidos	
Datos	Todos los empleados pueden hacer voluntariado en los 3.798 proyectos que 2.963 entidades sociales presentaron en "Tú eliges. tú decides". Las horas de voluntariado cuentan como horas trabajadas hasta un máximo de 2 h. diarias. Hasta 15 días de permiso para voluntariado.
4. Clientes	
4.1 Clasificación y consulta	
Clasificación del grupo de interés "clientes" por subcategorías	
Datos	Nº total de clientes: 687.210. Desglose: Clientes "Nuevos residentes": 52.672. Resto personas físicas: 592.900. Empresas: 15.322. Otras personas jurídicas: 26.316.
Canales de consulta y dialogo con clientes respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	
Datos	Programa "Tú eliges. tú decides": 581.816 clientes eligieron proyectos sociales. Encuestas sobre el grado de cumplimiento por CAN de sus ideales estratégicos de Banca Cívica.
4.2 Salud y Seguridad del Cliente	
Enumere criterios de seguridad y salud en sus productos	
Datos	Tenemos productos para todos los perfiles de riesgo. Se cumplen todas las obligaciones de información a los clientes (MIFID).
Número de productos retirados del mercado por problemas de seguridad y/o salud	
Datos	0
Número de incidencias relacionadas con la seguridad de los productos	
Datos	0
Realiza estudios e investigaciones técnicas sobre diagnóstico y soluciones de los daños potenciales de sus productos y servicios	
Datos	Verdadero
En caso afirmativo ¿divulga los resultados obtenidos a sus socios comerciales?	
Datos	Verdadero
¿Adopta medidas preventivas o correctivas con agilidad?	
Datos	Verdadero
¿Pone a disposición del público información de las investigaciones en relación a estos riesgos?	
Datos	Verdadero
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	
Datos	Verdadero
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	
Datos	El órgano clave es el Comité de Productos de CAN: todos los aspectos relativos con la seguridad. LOPD. legalidad y diseño de los productos se tratan en ese órgano.
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	
Datos	1,00
4.3 Comunicación comercial y otras Actividades de Marketing	
¿Se informa a los consumidores sobre las condiciones en las que se fabrican los productos?	
Datos	Verdadero
Presenta a los consumidores la información relativa a condiciones de venta (precio, condiciones de pago, entrega, garantías, servicios postventa) con máxima claridad	
Datos	Verdadero
Aclara a los consumidores los cuidados necesarios en el uso de sus productos y servicios	
Datos	Verdadero
Si es así, ¿en qué lugar del etiquetado lo hace?	
Datos	Contrato. anexos. publicidad y 'Sello Cívico'.
Enumere los valores que promueve a través de su política de comunicación	
Datos	Banca Cívica. Transparencia. Derechos de los clientes y grupos de interés. Simetría.
Realiza análisis previos de las campañas publicitarias para corroborar su concordancia con los valores éticos de la empresa	
Datos	Verdadero

Realiza análisis previos de las campañas publicitarias para corroborar su concordancia con la ley de protección de los derechos del consumidor	
Datos	Verdadero
Se explicita formalmente en la declaración de principios, visión y/o misión la prohibición de prácticas de venta no éticas	
Datos	Verdadero
Realiza evaluaciones periódicas del personal de venta para asegurar que no se utilizan técnicas de venta deshonestas	
Datos	Verdadero
Realiza programas de capacitación sobre prácticas éticas de venta al personal de esta área	
Datos	Verdadero
Cuenta con incentivos para los vendedores basados en la satisfacción del consumidor	
Datos	Verdadero
Actualiza periódicamente información contenida en etiquetado relativa a instrucciones de uso o condiciones de garantía	
Datos	Verdadero
4.4 Privacidad	
¿Están las bases de datos de clientes inscritas en la Agencia Nacional de Protección de Datos?	
Datos	Verdadero
Enumere las medidas que tiene establecidas para preservar la seguridad de los datos e información sobre los clientes	
Datos	Existe un Manual de Procedimientos, un Manual de Medidas de Seguridad, un Mapa de Riesgos, un Mapa de Controles y una Matriz de Riesgos que son las herramientas básicas que nos permiten controlar la seguridad de los datos.
Utiliza la información, especialmente bases de datos, de manera ética, sin invadir la privacidad individual	
Datos	Verdadero
4.5 Denuncias e incumplimientos	
Nº de denuncias por incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente	
Datos	0
Nº de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios	
Datos	0
Incidentes por incumplimiento regulación en seguridad de productos y servicios	
Datos	0
Coste de multas por incumplimiento de normas en relación con el uso de productos y servicios	
Datos	0
Nº de denuncias por incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos	
Datos	0
Número de sanciones por incumplimientos de la norma y códigos en el etiquetado	
Datos	0
Nº denuncias recibidas por campañas no respetuosas con los derechos humanos	
Datos	0
Número de Campañas publicitarias denunciadas	
Datos	0
Coste de multas por incumplimiento de normas en relación con la entrega de servicios o productos	
Datos	0
¿Cuántos juicios ha enfrentado por violar la privacidad personal en sus procesos de venta?	
Datos	1
Número de acuerdos pactados con la clientela	
Datos	0
Número de acuerdos incumplidos con la clientela	
Datos	0
Número de procesos administrativos y/o judiciales con relación al la violación de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor	
Datos	0
Están adheridos voluntariamente a mecanismos de arbitraje para resolver conflictos con los consumidores	
Datos	Verdadero
¿Qué mecanismos de diálogo y negociación tienen para resolver litigios con clientes?	

Datos	Resolución dialogada de los litigios. Servicio de Atención al Cliente.
4.6 Quejas y reclamaciones	
Número de reclamaciones respecto a la privacidad de datos personales	
Datos	9
Número medio de registros anuales acerca de quejas e incidencias con clientes	
Datos	1825
Tiene sistemas de respuesta rápida a reclamaciones por daños al consumidor	
Datos	Verdadero
¿Existe un sistema de registro de las reclamaciones de los consumidores?	
Datos	Verdadero
Posee un Servicio de Atención al Cliente	
Datos	Verdadero
Total de llamadas atendidas por el Servicio de Atención al Cliente	
Datos	709
Porcentaje de reclamaciones sobre el total de llamadas atendidas	
Datos	0.3329
Porcentaje de reclamaciones no resueltas	
Datos	0.00
Tiempo medio para la resolución de una reclamación (días)	
Datos	5
Número de innovaciones implementadas a partir de llamadas recibidas por el Servicio de Atención al Cliente	
Datos	26
Resultado de la encuesta de satisfacción de los clientes	
Datos	6.86 sobre 10
Existencia buzón o teléfonos de sugerencias	
Datos	Verdadero
4.7 Códigos de conducta	
Enumere los Códigos éticos de publicidad y marketing a los que está adherido	
Datos	Código propio de CAN.
¿Existe un código de conducta para la relación con sus clientes?	
Datos	Verdadero
En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento y/o auditoría externa?	
Datos	Verdadero
4.8. Relaciones con Clientes	
Diálogo y transparencia	
Número de reuniones periódicas realizadas con clientes a lo largo del año natural	
No Disponible	No disponible
Fecha de la última reunión realizada con clientes de la empresa	
Datos	2008-12-31
Fecha prevista de la próxima reunión con clientes de la empresa	
Datos	2009-01-02
¿Qué sistemas de captación de la información tiene para conocer al consumidor?	
Datos	Atención personal en las oficinas. Servicio de Atención al Cliente. Encuestas.
¿Cuáles son los canales de comunicación con los clientes más habituales?	
Datos	Atención personal en las oficinas. Servicio de Atención al Cliente. Encuestas en la propia oficina.
Existencia de mecanismos para el feedback con los clientes	
Datos	Verdadero
Consultas a los clientes sobre necesidades de información	
Datos	Verdadero
¿Qué fuentes de información se ponen a disposición del cliente para que tenga acceso a la información corporativa?	
Datos	Existe en la web un apartado sobre Información para Inversores donde pueden encontrar toda la información corporativa de caja Navarra.
Periodicidad en la revelación de información corporativa a clientes	

Datos	Cada vez que ocurra un hecho que modifique algunos de los datos corporativos de Caja Navarra y con carácter general tras cada Consejo General Ordinario.
Participación	
¿Existe participación de las organizaciones de consumidores en la empresa?	
Datos	Falso
En caso afirmativo, ¿cuál es su papel?	
No Aplicable	No aplicable
Nº de representantes de los clientes en el equipo responsable de las cuestiones sociales	
Datos	2
Grado de implicación de los clientes en el proceso de gestión	
Datos	Representación con voz y voto en el Consejo General.
Otros	
En caso de tener franquicias, se incluyen en los contratos criterios éticos o de RSC	
No Aplicable	No aplicable
Medidas para permitir el acceso a los productos a discapacitados o comunidades en desarrollo	
Datos	Accesibilidad "A" de parte de la web. Todas las oficinas nuevas se construyen con accesibilidad. De un total de 379 oficinas, sólo tienen problemas de accesibilidad 36. En 2008 se han reformado 7.
Número de comunicaciones de gratitud recibidas de los clientes	
Datos	5
Premios y reconocimiento a productos y servicios por su carácter social y/o medioambiental	
Datos	MarketPlace de la RSC. por Forética: Mejor Solución de RSC de las Empresas Españolas en las categorías de "Comunicación y reporting" e "Innovación".
Menciones externas de calidad obtenidas por productos y servicios	
Datos	Ranking MERCO Empresas 2008: puesto nº 66. Ranking MERCO Marcas Financieras: 1ª entidad financiera de implantación fundamentalmente autonómica. EFQM: certificación +500.
Grado de satisfacción de los clientes con las cuestiones sociales y éticas incorporadas al proceso de gestión	
Datos	6.86 sobre 10
Ha tenido productos retirados del mercado por presión de consumidores u organismos de defensa	
Datos	Falso
Comercializa en algún país productos o servicios prohibidos en otro país	
Datos	Falso
Existencia de una categorización y priorización de clientes	
Datos	Verdadero
Sistemas de análisis y adaptación de las estrategias a las necesidades cambiantes de los clientes	
Datos	Las necesidades cambiantes de los clientes se analizan continuamente por métodos formales e informales y constituyen el centro de toda la estrategia de Caja Navarra. cuyo modelo organizativo pone al cliente en el centro.
Apoyo a iniciativas sociales relacionadas con clientes locales o asociaciones de éstos	
Datos	Verdadero
4.9 Productos y servicios	
Número de productos y servicios desarrollados con criterios de sociales o ambientales	
Datos	100
Enumere los productos y servicios con criterios de RSC	
Datos	En sentido estricto: 19 productos y servicios: 2 cuentas de ahorro. 2 cuentas corrientes. 8 depósitos. 6 préstamos. 1 fondo de inversión. En sentido amplio: todos los productos y servicios de CAN. pues toda es Banca Cívica.
Indique el porcentaje de estos en los que en su desarrollo ha intervenido algún grupo de interés	
Datos	0.05
Acciones llevadas a cabo para mejorar la accesibilidad de productos y servicios y centros de atención al cliente	
Datos	Accesibilidad "A" de parte de la web. Todas las oficinas nuevas se construyen con accesibilidad. De un total de 379 oficinas, sólo tienen problemas de accesibilidad 36. En 2008 se han reformado 7.
5. Proveedores	
5.1 Clasificación y consulta	
Clasificación del grupo de interés "proveedores" por subcategorías	

Datos	Por áreas de productos o servicios
Canales de consulta y diálogo con proveedores respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	
Datos	En la comunicación con proveedores se contemplan muchos aspectos. entre ellos la RSC
5.2. Relaciones con Proveedores	
Diálogo y transparencia	
Número de reuniones periódicas realizadas con proveedores a lo largo del año natural	
No Disponible	No disponible
Fecha de la última reunión realizada con proveedores de la empresa	
Datos	2008-12-31
Fecha prevista de la próxima reunión con proveedores de la empresa	
Datos	2009-01-02
Plazo medio de duración de la relación con los proveedores actuales (días)	
No Disponible	No disponible
Mecanismos de diálogo y negociación con proveedores y mecanismos de arbitraje para resolver litigios	
Datos	Muchos. tanto formales como informales
Existencia de mecanismos para el feedback con los proveedores	
Datos	Verdadero
Las políticas o códigos en relación con la actuación en la cadena de aprovisionamiento están públicamente disponibles	
Datos	Verdadero
Transparencia en los concursos de proveedores	
Datos	Transparencia absoluta.
Fuentes de información a disposición del proveedor para que tenga acceso a la información corporativa	
Datos	Web. Cláusulas de Pacto Mundial y Ambiental en los contratos.
Periodicidad en la revelación de información corporativa a proveedores	
Datos	Anual. También se incluye en las cláusulas de cada contrato.
Revelación de los términos contractuales de la empresa a sus proveedores	
Datos	Verdadero
Participación	
Órganos decisorios en los que participan los proveedores	
Datos	Ninguno
Ideas y mejoras puestas en marcha propuestas por proveedores	
Datos	Ocasionalmente. Es buena práctica de colaboración.
Nº de representantes de los proveedores en el equipo responsable de las cuestiones sociales	
Datos	0
Otros	
Periodo medio de pago a proveedores (días)	
Datos	30
Posición respecto a la media del sector en plazo de pago a proveedores	
No Disponible	No disponible
Existencia de una categorización y priorización de proveedores	
Datos	Verdadero
Encuesta de satisfacción de proveedores	
Datos	Falso
Grado de satisfacción de los proveedores con las cuestiones sociales y éticas incorporadas al proceso de gestión	
No Disponible	Satisfacción alta. No disponible por encuestas.
Número de proveedores afectados negativamente por deslocalizaciones de centros de trabajo practicadas	
No Disponible	No disponible
Número de proveedores afectados positivamente por deslocalizaciones de centros de trabajo practicadas	
No Disponible	No disponible
Contribuye a mejorar el modelo de gestión de sus proveedores	
Datos	Verdadero
Ofrece a su personal subcontratado beneficios básicos gozados por su personal regular, como transporte o alimentación	
Datos	Falso

Integra al personal subcontratado en sus programas de formación y capacitación profesional	
Datos	Falso
Gasto con proveedores locales	
Datos	159891752
Apoyo a iniciativas sociales relacionadas con proveedores locales o asociaciones de éstos	
Datos	Verdadero
Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	
Datos	1.00
Número de proveedores locales con que se trabaja	
Datos	2240
Porcentaje que suponen los proveedores locales sobre el total	
Datos	0.7681
5.3 Códigos de conducta, certificación y control	
Esta la empresa certificada con la norma SA 8000	
Datos	Falso
En caso afirmativo, informar del alcance	
No Aplicable	No aplicable
¿Existe un código de conducta para la relación con sus proveedores?	
Datos	Verdadero
En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento?	
Datos	Falso
En caso afirmativo, ¿existen auditorías internas y/o externas del cumplimiento del Código	
Datos	Falso
Existen criterios de selección de proveedores en materia de RSC	
Datos	Verdadero
En caso afirmativo, enumerar los puntos condicionantes	
Datos	Cláusulas de compromiso con Pacto Mundial y medio ambiente incluidas en los contratos.
¿Existe en su organización un sistema de certificación de contratistas / proveedores?	
Datos	Falso
Número de contratistas / proveedores certificados	
Datos	0
Número de contratistas / proveedores sin certificación	
No Disponible	No disponible
Nº de proveedores certificados sobre total proveedores	
Datos	0
Auditorías realizadas a proveedores para verificar el respeto de los derechos humanos	
Datos	Ninguna
¿Qué sistemas de captación de la información tiene para conocer al proveedor?	
Datos	Varios medios. según sea información corporativa o comercial.
Exige a proveedores el cumplimiento de la legislación laboral	
Datos	Verdadero
Posee normas relativas al cumplimiento de la legislación comercial con sus proveedores	
Datos	Verdadero
Establece un plazo formal para que sus criterios de RSC sean cumplidos por sus proveedores	
Datos	Falso
Porcentaje de proveedores que recibieron visita de inspección por las prácticas de RSC	
Datos	0.00
Porcentaje de proveedores y subcontratistas que conocen los códigos de conducta y las políticas contra la corrupción y el soborno de la empresa	
Datos	1.00
Exige a sus proveedores igualdad de oportunidades en sus procesos de selección, promoción y compensación	
Datos	Verdadero
5.4 Denuncias e Incumplimientos	
Porcentaje de acuerdos incumplidos con contratistas / proveedores	
Datos	0.00
Nº de empresas de la cadena de suministro demandadas por incumplimiento de la legislación vigente en materia de Derechos Humanos	

No Disponible	No disponible
Número de pleitos con proveedores por abuso de poder	
Datos	0
Número de denuncias por incumplimiento de las condiciones de pago a proveedores	
Datos	0
Número de anulaciones de contratos a proveedores por incumplimiento de buenas prácticas	
Datos	0
Número medio de registros anuales acerca de quejas e incidencias con proveedores	
No Disponible	No disponible
6. Comunidad	
6.1 Clasificación y consulta	
Clasificación del grupo de interés "sociedad" por subcategorías	
Datos	Nueve ámbitos de entidades sociales: 1- Bienestar, deporte y tiempo libre. 2- Conservación del patrimonio. 3- Cooperación al desarrollo internacional. 4- Cultura y educación. 5- Discapacidad. 6- Empleo y emprendedores. 7- Investigación. 8- Medio Ambiente. 9- Necesidades básicas.
Canales de consulta y dialogo con la sociedad respecto a aspectos considerados relevantes en relación a la RSC	
Datos	Programa "Tú eliges. tú decides". Cuenta cívica: todos los clientes reciben información de cuánto gana CAN con ellos y de ese dinero cuánto destinan a proyectos sociales. Rendiciones de cuentas de las entidades sociales a los clientes que las han elegido. Voluntariado de clientes y empleados en las entidades sociales que han presentado proyectos. Posibilidad de que los clientes decidan qué financiar con el dinero que depositan en la entidad. entre ocho líneas de financiación Socialmente Responsables. Ver 4.16 y 4.17 de la Memoria RSC formato GRI.
6.2 Información – Transparencia	
Información pública sobre acuerdos y convenios de colaboración con la comunidad / sociedad	
Datos	Todo está en la web www.can.es .
Elaboración de informe sobre programas de Acción Social	
Datos	Memoria de RSC. Memoria de Fundación CAN. Página web.
Elaboración de informes de actividades en países que violen la Declaración Universal de los Derechos Humanos	
No Aplicable	No aplicable.
Canales de comunicación hacia el exterior (gabinete de comunicación, revistas, etc.)	
Datos	Departamento de Comunicación. Revista Cancha (tirada de 125.000 ejemplares). Página web: www.can.es
6.3 Relación con Agentes Sociales y Sociedad	
Suscripción de códigos y convenios internacionales sobre ética, derechos humanos y promoción de la RSC	
Datos	Global Compact de las Naciones Unidas. Principios de Ecuador.
Descripción de otros impactos económicos indirectos significativos sobre la Comunidad	
Datos	Inclusión financiera-social: banca universal. Inclusión geográfica: 112 oficinas (29.6% del total) en municipios <10.000 habitantes.
Ayudas recibidas de los gobiernos (económica y otra índole)	
Datos	Ninguna.
Número de reuniones con organizaciones de la sociedad civil durante el año	
Datos	5990
Inversiones en infraestructuras y servicios para beneficio público	
Datos	9804129
Proyectos emprendidos con universidades o con otras instituciones no lucrativas	
Datos	Acuerdos de colaboración con universidades y Centros de FP. Universidades: Universidad Pública de Navarra. Universidad de Navarra. Universidad de la Rioja. Universidad de Zaragoza. Universidad del País Vasco. Universidad de Deusto. Universidad de Barcelona y Universidad de Madrid (S. Pablo CEU). Centros de FP: Centro Beatriz Galindo de Madrid. Satafi de Getafe. M ^a Ana Sanz de Pamplona. Donapea de Pamplona. Foro Europeo de Pamplona. ETI de Estella. ETI de Tudela y Jesuítas de Logroño.
Importe inversiones en países con regímenes no democráticos	
Datos	0
Medidas para permitir el acceso a los productos a discapacitados o comunidades en desarrollo	
Datos	Accesibilidad nivel "A" de parte de la web. Línea específica de productos y servicios "Acercan" para discapacitados y sus familias. Todas las oficinas accesibles. salvo 36 oficinas. 112 oficinas en localidades <10.000 habitantes.
Ayuda financiera a proyectos sociales por acuerdo de gobierno	

Datos	50539131
Cuotas y Sanciones pagadas al fisco en concepto de vulneraciones de las relaciones con la comunidad	
Datos	0
6.4 Relación con la Comunidad Local	
Denuncias de la comunidad acerca de acciones poco respetuosas de la empresa con las costumbres locales	
Datos	Ninguna
Actuaciones de apoyo económico, social y político que se realizan a nivel local	
Datos	Prácticamente la totalidad de los 3.798 proyectos apoyados a través de "Tú Eliges. Tú decides"
Nuevos negocios atraídos por la empresa a la comunidad local	
No Disponible	No disponible
Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades locales	
Datos	Programa "Tú Eliges. Tú Decides". por el que los 687.210 clientes de CAN y las 2.963 entidades sociales que presentaron proyectos interactúan y evalúan y gestionan los impactos en las comunidades.
6.5 Otros	
Existencia de una política de apoyo a la comunidad	
Datos	Verdadero
Aportación económica total de acción social	
Datos	50539131
Ayuda financiera a proyectos sociales por acuerdo de gobierno	
Datos	50539131
7 Medioambiente	
7.1. Información – Transparencia	
General	
Sistema de Gestión Ambiental por escrito	
Datos	Verdadero
Número de indicadores medioambientales conformes con la normativa vigente [c1]	
Datos	
Número de indicadores	67
Número de indicadores medioambientales no conformes con la normativa vigente [c2]	
Datos	0
Ratio: Conformidad medioambiental [c1/(c1+c2)]	
Datos	1
Aplicación de políticas y programas medioambientales	
Datos	Verdadero
Política ambiental por escrito	
Datos	Verdadero
Metodología utilizada para el tratamiento de los costes ambientales	
Datos	Según la ISO 14001 y el Sistema de Gestión Ambiental. Se presupuesta anualmente.
Periodicidad de la evaluación medioambiental	
Datos	Anual
Objetivos ambientales corporativos	
Datos	Verdadero
En caso afirmativo, enumerar	
Datos	Compensar en 2009 el 100% de las emisiones de CO2 que se emitieron en 2007. Disminuir un 1% el consumo de papel (global) de CAN. Implantar el sistema "Inmótico" en todas las oficinas CAN.
Nº de peticiones de la declaración medioambiental externas por año	
No Disponible	No disponible.
Inversión y coste medioambiental	
Costes ambientales desglosados por tipología (certificaciones, gestión de residuos, tecnología, formación, etc.)	
Datos	617.965
Inversión anual en prevención de riesgos medioambientales	
Datos	0
Inversión en I+D sobre productos y tecnologías respetuosas con el medio ambiente (producción sostenible)	
Datos	500000
Inversión anual en proyectos medioambientales	
Datos	46606
Importe de las aportaciones destinadas a proyectos comunitarios para la preservación del medio ambiente	

Datos	3328846
Metodología utilizada para el tratamiento de los costes ambientales	
Datos	Según la ISO 14001 y el Sistema de Gestión Ambiental. Se presupuesta anualmente.
Coste anual de almacenamiento de residuos	
Datos	300
Productos y Servicios	
Enumerar los productos y servicios desarrollados con criterios ambientales	
Datos	Préstamos ambientales: 210.444.164€. Productos de ahorro "elección": cuenta corriente y depósitos a un año que se destinarán específicamente a préstamos de medio ambiente: 18.912.013€. También financiaciones de convenio ICO energías renovables.
Porcentaje de productos vendidos en mercados ecológicos al año (con respecto al total)	
No Aplicable	No aplicable
Porcentaje de materiales no biodegradables incorporados al producto	
No Aplicable	No aplicable
Nº de servicios contratados con etiquetas ecológicas	
Datos	
Observaciones sobre regulación y prácticas de etiquetado	50% de los productos y servicios: Sello Cívico
Normativa - Conducta	
Número de acciones correctivas realizadas en el periodo [c1]	
Datos	9
Número de acciones preventivas realizadas en el periodo [c2]	
No Disponible	4
Ratio: Compromiso extracontractual con el medioambiente (c2/c1)	
Datos	0.44
Regulaciones ambientales a las que está sometido	
Datos	Normativa vigente. tanto europea como nacional. autonómica y local. Norma ISO14001.
Prestamos a empresas relacionadas con el armamento, a países con regímenes opresivos o a organizaciones con antecedentes pobres en materia medioambiental	
Datos	Falso
Importe de la participación en empresas no sostenibles (energía nuclear, deforestación, etc.)	
No Disponible	No disponible
Transporte	
Impactos de los procesos de extracción y distribución de materias primas / recursos naturales	
No Aplicable	No aplicable
Impactos ambientales del transporte de productos y servicios y materiales utilizados, así como transporte de personal	
Datos	2.298.34 tn de CO2. con el siguiente desglose: viajes empleados vehículo propio: 606.4 tn; viajes tren y avión: 263.64 tn; transporte valijas y paquetería: 1.345.4 tn; transporte de blindados: 82.9 tn.
7.2 Denuncias	
Número de denuncias o infracciones medioambientales tramitadas	
Datos	0
Importe de las denuncias medioambientales tramitadas	
Datos	0
Número de sanciones medioambientales no monetarias	
Datos	0
Número de reclamaciones recibidas en materia de daños al medio ambiente	
Datos	0
7.3. Emisiones, Vertidos y Residuos	
General	
Principales reducciones de impactos medioambientales con respecto al año anterior	
Datos	Consumo de papel por empleado: reducción de 146 kg a 140 kg. Uso de papel reciclado por empleado: incremento de 98.82 kg a 105.58 kg. Electricidad por empleado edificios ISO14001: reducción de 21.79 Gj a 20.81 Gj. Consumo de agua por empleado edificios ISO14001: reducción de 10.52 m3 a 9.55 m3. Transporte de blindados: reducción de 245.481 km a 192.617 km. Incremento de papel que se ha reciclado: de 88.400 kg a 90.500 kg.
Uso y contaminación del suelo	
Utilización del suelo (zona verde, área pavimentada, etc.)	
No Aplicable	No aplicable

Contaminación del suelo en áreas protegidas	
Datos	0
Contaminado del suelo por metales pesados, pesticidas, etc.	
Datos	0
Contaminación de agua	
Contaminación del agua (sustancias específicas en ríos, lagos y aguas subterráneas)	
Datos	0
Contaminación del aire	
Emissiones, directas o indirectas de GEI [Kg]	
Datos	9365470
Porcentaje de reducción anual del número de emisiones de CO2 a la atmósfera	
Datos	-0.1145
Contaminación acústica	
Nivel medio de ruido generado en las instalaciones [dB]	
Datos	55.6
Nivel medio de ruido generado en las instalaciones dentro de los límites legales	
Datos	Verdadero
Residuos	
Nº total de residuos donados por categorías	
Residuos donados por tipos por categorías	
Tipo de residuo	Mesas. sillas. manparas y otros elementos: 4 camiones.
Peso total de residuos gestionados por categorías	
Residuos gestionados por categorías	
Tipo de residuo	Pasta de pintura. equipos electrónicos y residuos de mercurio
Cantidad [Kg]	420
Residuos gestionados por categorías	
Tipo de residuo	Papel
Cantidad [Kg]	90500
7.4 Reciclaje	
Kg de material reciclado por categorías	
Categoría	
Categoría	Papel
Datos	90500
Porcentaje de materiales reciclados sobre el total de materiales	
Datos	0.33
Porcentaje de productos vendidos y embalajes, recuperados al final de su vida útil	
No Aplicable	No aplicable
Volumen de agua reutilizada [metros cúbicos]	
Datos	0
Porcentaje de equipos reutilizables al año	
Datos	0
7.5 Consumos	
Compensaciones por la extracción de recursos no renovables	
No Aplicable	No aplicable
Perdida de calor en los edificios	
No Disponible	No disponible
Consumo de combustible anual por tipos	
Consumo de combustible anual por tipos	
Datos	
Consumo de combustible	
Tipo	Gasóleo
Consumo [litros]	19800
Porcentaje anual de reducción de uso de sustancias extraídas de la corteza terrestre	
No Aplicable	No aplicable
Porcentaje de consumo de energías renovables respecto del consumo total de energía	
Datos	0.12
Consumo directo e indirecto de energía por fuentes primarias	
Datos [GJ]	76537.63
Consumo de agua	
Datos [metros cúbicos]	20366
Ahorro de energía debido a mejoras y conservación de instalaciones [GJ]	
Datos	-2361

7.6 Cambio climático/ biodiversidad	
Deforestación (tala indiscriminada de árboles) [ha]	
Datos	0
Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alta diversidad	
Datos	0
Estrategias implantadas de gestión de impactos sobre la biodiversidad	
Datos	ISO14001.
Especies en peligro de extinción afectadas por la acción de la organización	
Datos	0
Nº de especies de flora en peligro de extinción amenazadas por actividades de la empresa o destruidas	
Datos	0
Nº de especies de fauna en peligro de extinción amenazadas por actividades de la empresa o destruidas	
Datos	0
Acciones desarrolladas de lucha contra el cambio climático	
Datos	Auditoría energética. Plan de Ahorro Energético. Oficinas Inmóviles. Financiación energías renovables.
Indicar si la empresa realiza alguna acción de concienciación o sensibilización pública sobre el cambio climático	
Datos	Sí. Línea Medio Ambiente del programa "Tú eliges. tú decides" (más de 500 proyectos). Colaboración con el Centro de Recursos Ambientales de Navarra.
7.7 Certificación	
Número, tipología y alcance de certificaciones ambientales conseguidas	
Datos	ISO14001: Edificio central y Oficina de Pío XII (oficina piloto). Certificación SGE21.
Horas de formación por empleado y año en materia medioambiental	
Datos	0
Porcentaje de proveedores y contratistas certificados medioambientalmente	
No Disponible	No disponible.
Número de prácticas anuales potencialmente peligrosas	
Datos	0
Porcentaje de unidades de trabajo auditadas medioambientalmente por año	
Datos	1.00
Plazo medio transcurrido desde la detección de la no conformidad medioambiental, hasta su acción correctiva [días]	
Datos	Menos de 30 días. 5 no conformidades. registradas en el registro de no conformidades del Sistema de Gestión Ambiental.
8. Competencia	
8.1 Relación y alianzas con los competidores	
Alianzas con competidores para desarrollo de proyectos e inversiones	
Datos	Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA). Asociación española de Responsables de Compras (AERCE). Alianzas empresariales de RSC: Fundación Forética; Fundación Empresa y Sociedad.
El código ético de la empresa es explícito en promover y defender la competencia leal	
Datos	La Política Ética y Ambiental explícitamente se compromete en establecer relaciones justas con los proveedores. aunque no menciona la competencia.
Discute internamente la postura de la organización frente a la competencia y busca un posicionamiento leal	
Datos	Verdadero
¿Existe un código de conducta para la relación con sus competidores?	
Datos	Falso
En caso afirmativo, ¿tienen un protocolo de seguimiento?	
No Aplicable	No aplicable
Desarrolla asociaciones con sus competidores con el objeto de crear una cultura de responsabilidad social en las relaciones comerciales	
Datos	Verdadero
Participación en consorcios y agrupaciones sectoriales	
Datos	Verdadero
El código ético de la empresa prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales (por ejemplo, presiones ilegítimas o extorsión)	
Datos	Verdadero
8.2 Denuncias	

Nº denuncias de la competencia por sobornos y corrupción	
Datos	0
Nº litigios por utilización de signos u otro tipo de propiedades de la competencia	
Datos	0
Nº pleitos por espionaje industrial	
No Disponible	0
Sanciones recibidas por competencia desleal	
No Disponible	0
Denuncias por prácticas de oligopolio	
No Disponible	0

Nota:

Para todos los tipos de datos numéricos no se emplean separadores de miles.

En aquellos indicadores donde se pida “Porcentaje”, dado que el tipo de dato es decimal, se insertarán en tanto por uno. Por ejemplo “Porcentaje de empleado...=0.80 o bien 0,80 significará un 80% ”