

Edita: Caja Cantabria

Diseño y realización: C&C Publicidad

Imprenta: Gráficas Calima


Dep. Legal: SA-354-2006



INFORME 2005

Responsabilidad Social Corporativa

SALUTACIÓN PRESIDENTE.....	4
UN COMPROMISO CON CANTABRIA	10
UNA CAJA EN LA SOCIEDAD, GRACIAS A TI.....	24
PARA LAS PERSONAS: CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES.	42
POR EL MEDIO AMBIENTE	82



**Salutación
del Presidente.**

on de



I P r e



Al presentar la trayectoria descrita por Caja Cantabria en el ejercicio de 2005, el primer dato que se hace patente es el buen crecimiento de la actividad y de los resultados. Un progreso que no solamente confirma la consolidación experimentada en los últimos años, sino que augura también un crecimiento estable en el futuro, gracias al buen rumbo de la gestión.

Y puesto que el dividendo de Caja Cantabria es un dividendo social por y para nuestra comunidad, constatamos que se ha reforzado la capacidad de nuestra entidad para contribuir al desarrollo de Cantabria en todas sus facetas. El rasgo distintivo de la Caja, esto es, su vocación de servicio a la sociedad donde está enraizada, es hoy, después de una evolución satisfactoria en 2005, una característica mucho más fuerte, porque mayor es la fortaleza de la organización.

La contribución de Caja Cantabria al desarrollo y bienestar común tiene algunas referencias esenciales. Por un lado, hay que considerar la acción propiamente sociocultural de una entidad históricamente volcada con la redistribución solidaria de los resultados de la gestión económico-financiera. No en vano Caja Cantabria ha sido noticia el pasado año por su fundamental intervención en apoyo del proyecto de Centro Internacional de Estudios del Español (CIESE) en el antiguo Seminario Mayor de la Universidad Pontificia de Comillas. Hecho que hay que colocar junto a multitud de actuaciones, a veces menos notorias, pero igualmente trascendentes, que definen a la Caja como el primer dinamizador cultural privado de Cantabria. Asimismo, nuestra entidad es uno de los principales promotores de acción social solidaria, de compromiso intergeneracional y de equilibrio territorial, es decir, un destacado factor de cohesión social por la amplitud de sus programas de ayuda.

Por otro lado, la influencia directa e indirecta de la Caja en el bienestar social de nuestra comunidad deriva de su propia gestión profesional. Clientes, empleados y proveedores forman una amplísima red humana y económica que se beneficia del adecuado manejo de los recursos financieros y de la estabilidad de la gestión. En tanto que es un motor de actividad económica en la región, Caja Cantabria aporta más energía cuando es más sólida. Y en este sentido, el año pasado puede recordarse como el del reforzamiento de la vocación social a través de la consolidación del despegue económico.

La filosofía de Responsabilidad Social Corporativa que todos hemos asumido significa que toda la gestión está orientada hacia las personas y hacia los valores sociales. La presente Memoria es una rendición de cuentas ante la sociedad en relación con dichos valores comunitarios. Con ánimo de la mayor transparencia se exponen aquí los ideales y las realidades de un año –uno más en el cómputo, pero no uno más en la gestión-. Y ello desde el más firme compromiso con la sociedad de Cantabria, nuestra razón de ser.

La eficacia empresarial y la responsabilidad social avanzada seguirán siendo referencias del modelo de Caja Cantabria.

Jesús Cabezón Alonso.
Presidente de Caja Cantabria.



**Caja Cantabria.
Compromiso y valor.**

prom



·
i s o w



Caja Cantabria. Compromis

LA CAJA DA VALOR A CANTABRIA. LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD TIENE POR PROTAGONISTA EL PROGRESO Y LA COHESIÓN SOCIAL DE LA COMUNIDAD. AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD, CAJA CANTABRIA CONSTITUYE UN MOTOR ECONÓMICO, UN ESTABILIZADOR TERRITORIAL Y UN AGENTE DE SOLIDARIDAD SOCIAL Y DE VIDA CULTURAL.



o y Valor

DATOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL GRUPO CAJA CANTABRIA

Resultados (miles de euros)	31 de diciembre		Variación	
	2005	2004	Importe	%
Resultado antes de impuestos	52.981	37.342	15.639	41,9
Resultado consolidado del ejercicio	40.368	29.850	10.518	35,2
Resultado atribuido al grupo	38.120	29.705	8.415	28,3
Rentabilidad (%)				
ROA	0,81	0,68	0,13 ⁽¹⁾	
ROE	15,81	12,92	2,89 ⁽¹⁾	
Volumen de negocio (miles de euros)				
Activo total	6.955.672	6.046.826	908.846	15,0
Depósitos de la clientela	5.347.363	4.113.008	1.234.355	30,0
Recursos intermediados netos	6.612.937	5.209.109	1.403.828	26,9
Crédito a la clientela	5.675.924	4.530.936	1.144.988	25,3
Solvencia (miles de euros)				
Recursos propios computables	567.247	521.620	45.627	8,7
Calificación de riesgo crediticio ⁽²⁾				
Largo plazo	A3	A3		
Corto plazo	Prime-1	Prime-1		
Fortaleza financiera	C	C		
Perspectiva	Estable	Estable		
Obligaciones subordinadas	Baa1	Baa1		
Participaciones preferentes	Baa2	Baa2		
Riesgo de crédito (miles de euros)				
Riesgo dudoso	69.526	76.078	-6.552	-8,6
Fondo de insolvencias	117.618	98.013	19.605	20,0
Índices de riesgo (%)				
Morosidad	1,12	1,54	-0,42 ⁽¹⁾	
Cobertura	169,17	128,83	40,34 ⁽¹⁾	
Servicio a clientes (magnitudes de Caja Cantabria)				
Oficinas operativas	162	161	1	0,6
Cajeros automáticos	248	253	-5	-2,0
Empleados	932	929	3	0,3

(1) Variación en puntos porcentuales. / (2) Otorgada por Moody's Investors Service

1.1. Caja Cantabria en la economía de la comunidad.

Caja Cantabria aportó el año pasado al Valor Añadido Bruto de la economía de la Comunidad de Cantabria casi **132 millones de euros**, lo que supuso el 1,25% del valor añadido total de la región. La remuneración del factor trabajo supuso una inyección de unos 57 millones de euros, mientras que la contribución de



Caja al Estado del Bienestar a través de cotizaciones sociales, impuestos de sociedades y dotación a la obra beneficio-social se elevó a más de 28 millones de euros.

Y es que la rigurosa trayectoria profesional de la Caja, al producir la solvencia de los resultados y asentar las raíces de un futuro estable y sólido, es por sí misma un factor de primera magnitud en el marco de la sociedad en la que nació y a la que sirve prioritariamente.

Los servicios financieros y sociales, el nivel de empleo directo e inducido y la satisfacción de las cargas fiscales correspondientes a su actividad constituyen una herramienta de progreso económico, estabilidad social y mejora de las capacidades tanto públicas como privadas.

A lo largo de 2005, se incorporaron a Caja Cantabria en términos netos otros 14.300 clientes, por lo cual este impacto socioeconómico derivado en línea recta de nuestro tamaño y capacidad gestora se incrementó destacadamente.

Emplear responsablemente los recursos obtenidos es la máxima de funcionamiento de todo el grupo de Caja Cantabria.



1.2. Caja Cantabria en el compromiso con los valores sociales.

A esto, además, habría que agregar la permanente vocación social de la institución, expresada en la dotación de 8 millones de euros al Fondo de Obra Social, con un crecimiento del 5,2% sobre el ejercicio precedente. Un aumento de la solidaridad real, contante y sonante, que ha de ser registrado como un episodio de continuidad y compromiso con el centenario ideal social de Caja Cantabria.

Un ideal que se mostró, por otro lado, en la capacidad de la Obra

Social para estar presente por doquier, allí donde se necesita apoyo solidario: en zonas rurales y urbanas; en colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión; en los sectores con problemas específicos de salud, educación o bienestar; en el desarrollo cultural de las diferentes modalidades y estilos, con atención especial a las manifestaciones propias de Cantabria; en la formación para el medio ambiente; en las labores de cohesión dirigidas a las personas mayores; en la colaboración con colectivos sociales y con las administraciones públicas en proyectos solidarios.



La implicación social de Caja Cantabria es tan extensa, que aparece como un protagonista fundamental en el apoyo al progreso cotidiano de la integración, la creatividad, la adaptación y la modernización de nuestra tierra. Caja Cantabria no sólo es omnipresente en su apuesta por la presencia física en todo el territorio real (con su red de oficinas) y virtual (con su banca electrónica y telefónica), sino que también comparece en todos los espacios donde hay necesidades que reclaman una mano amiga para que las soluciones sean, además de exigibles, posibles.

1.3. Los principios del buen gobierno y de la ética financiera.

La estructura de gobierno de Caja Cantabria proporciona a toda la organización la garantía de cumplimiento de la responsabilidad social corporativa en relación con los principios de transparencia, buenas prácticas, lealtad institucional, sistemas de control y protección de los valores sociales de la entidad.



De acuerdo con esta filosofía, se articulan los siguientes apartados de gobierno corporativo:

1.3.1. ÓRGANOS DE GOBIERNO.

El gobierno, administración, representación y control de Caja de Ahorros de Santander y Cantabria corresponden a la **Asamblea General**, el **Consejo de Administración**, la **Comisión Ejecutiva** y la **Comisión de Control**, conforme a las competencias que, en cada caso, se establecen en los Estatutos sociales.

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión

de la Caja, correspondiéndole, además de estas funciones generales, las funciones derivadas de su Patronato como depositaria de la voluntad fundadora del Establecimiento.

Está constituida por las representaciones de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la Caja.

Los miembros de la Asamblea, que ostentan la denominación de Consejeros Generales, representan los intereses de los depositantes,

así como los generales del ámbito de actuación de la Entidad y aquellos otros de carácter social que le son propios.

La Asamblea General está compuesta por cien Consejeros Generales, que ostentan las siguientes representaciones, con el número de miembros para cada grupo que también se establece:

Veinticinco representantes del Parlamento de Cantabria.

Veinticinco representantes de las Corporaciones Municipales, en cuyo término la Entidad tenga abierta alguna Oficina.

Veinticinco representantes de los Impositores de la Entidad.

Nueve representantes del Personal de la Entidad.

Dieciséis Consejeros Generales representantes de las Entidades de reconocido prestigio y carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja, que no ostenten la condición de administración pública ni entidad o corporación de derecho público.

El Consejo de Administración es el órgano al que corresponde la



administración y gestión financiera de la Entidad, así como de su Obra Benéfico Social. El Consejo está integrado por diecisiete Vocales cuyo nombramiento se efectúa por la Asamblea General, a propuesta única de los Consejeros Generales de cada uno de los grupos que la componen: cuatro Vocales representantes del Parlamento de Cantabria, cuatro de las Corporaciones Municipales, cuatro de los Impositores, dos de los Empleados de la plantilla de ahorro de la Caja, y tres de las Entidades de carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja, que no ostenten la condición de administración pública ni entidad o corporación de derecho público.

La Comisión Ejecutiva es un órgano delegado permanente del Consejo de Administración, cuyos vocales son designados por aquél Órgano para desempeñar sus funciones durante el período de un año, pudiendo ser objeto de reelección. La Comisión Ejecutiva está integrada por ocho miembros del Consejo de Administración: dos representantes del Parlamento de Cantabria, dos de las Corporaciones Municipales, dos de los Impositores, uno de los Empleados y uno de las Entidades de reconocido prestigio en Cantabria, incluyendo entre ellos al Presidente. Asiste a las sesiones, con voz y sin voto, el Director General, que actúa de Secretario.



La **Comisión de Control** es el órgano de gobierno que tiene por objeto velar por que la gestión del Consejo de Administración, de la Comisión Ejecutiva y demás Comisiones Delegadas, se realice de la manera más eficaz, cumpliendo en todo momento los preceptos legales de carácter financiero, de la Obra Social u otros aplicables a las actividades de la Caja, dentro de las directrices generales de actuación aprobadas por la Asamblea General.

La Comisión de Control está integrada por nueve miembros, nombrados por la Asamblea General, a propuesta única de los Consejeros Generales de cada uno de los grupos y de entre los mismos: dos miembros representantes del Parlamento de Cantabria, dos de las Corporaciones Municipales, tres de los Impositores, uno de

los empleados de la Entidad de la plantilla de ahorro y uno de las Entidades de carácter benéfico, social, cultural, científico o profesional, establecidas en el ámbito territorial de actuación de la Caja.

Puede formar parte, además, de la Comisión de Control, un representante de la Consejería competente del Gobierno de Cantabria, que nombrado de entre personas con capacidad y preparación técnica adecuadas, asistirá a las sesiones de la Comisión de Control, con voz pero sin voto.



La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, establece que las sociedades emisoras de valores cuyas acciones u obligaciones estén admitidas a negociación en un mercado secundario oficial de valores deberán tener un Comité de Auditoría. El Consejo de Administración de Caja Cantabria, en sesión de 25 de abril de 2000, acordó la constitución del Comité de Auditoría, bajo la dependencia del Consejo de Administración, y con la misión de:

20

Conseguir el buen gobierno de la Organización, debiendo asegurar que los administradores asuman sus responsabilidades cumpliendo razonablemente con las leyes y normas, tanto externas como internas, que se están dirigiendo los negocios éticamente y que se

mantienen los controles eficientes frente a conflictos de intereses y fraudes.

Garantizar que la información refleje razonablemente la situación de la Entidad en cada momento.

Garantizar que el control interno se lleve a cabo en cualquier parte de la Organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones.

Como consecuencia tanto de la modificación operada en los Estatutos, como en virtud de acuerdos adoptados por el Consejo de Administración, la composición actual del Comité de Auditoría resulta ser la siguiente:

- Presidente del Consejo de Administración, D. Jesús Cabezón Alonso, Presidente del Comité.
- Presidente de la Comisión Delegada de Obras Sociales, D. Francisco J. Rodríguez Argüeso, Vocal con derecho a voto.
- Miembro del Consejo de Administración, D. Javier Puente González, Vocal con derecho a voto.

También comparecerán, sin formar parte del Comité de Auditoría, los siguientes:

- Presidente de la Comisión de Control, D. Rafael Lombilla Martínez.
- Un miembro de la comisión de Control que será elegido con carácter rotativo.
- El Director General de la Entidad.

Actuará como Secretario del Comité, formando parte del mismo, con voz pero sin voto, el Director de Control y Cumplimiento Normativo.

Por otro lado, la Ley 26/2003, de 17 de julio, que introdujo importantes

medidas de fomento de la transparencia de las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios, estableció en su disposición adicional cuarta una modificación de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros. De acuerdo a ello, y en aplicación de la normativa vigente, Caja Cantabria tiene en funcionamiento una Comisión de Retribuciones y una Comisión de Inversiones, para velar por la correcta gestión de ambos espacios de actuación dentro de la Entidad y asegurar el cumplimiento de los principios éticos implicados.

El personal de la Entidad que asume la gestión de la Entidad al nivel más elevado es el **Equipo Directivo**, que está integrado por el **Director General**, el **Secretario General** y los **Directores**. El Director General ostenta la superior categoría y jefatura del personal de la Entidad, siendo el medio de relación entre los Órganos de Gobierno y el resto del personal, cuando la Presidencia de la Entidad carezca de funciones ejecutivas.

Incluso cuando la Presidencia revistiera carácter ejecutivo, deberá nombrarse por el Consejo de Administración, a propuesta de su Presidente, un Director General, con las competencias que, en cada caso, se le confieran por el propio Consejo de Administración. En el ejercicio de sus funciones, el Director General actúa bajo la superior autoridad del Consejo de Administración y de su Presidente.

1.3.2. LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS.

Caja Cantabria mantiene, dentro de sus centenarios valores sociales, un compromiso total contra las operaciones financieras en las que se pudiera dar carta de legalidad a recursos económicos procedentes de actividades criminales realizados dentro o fuera de España.

1.3.2.1. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.

El Consejo de Administración de Caja Cantabria, en sesión de 13 de diciembre de 2005, acordó la constitución del Comité de Cumplimiento Normativo, bajo su dependencia con el carácter de órgano de apoyo y con el objeto de contribuir al mejor ejercicio y la mayor eficacia de las funciones del Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión del riesgo de cumplimiento de la Caja y con la siguiente responsabilidad básica:

Servir, como órgano delegado del Consejo de Administración, de receptor de la información que reporte el Comité Interno de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Comisión de Seguimiento del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.

1.3.2.2. PRESIDENTE DEL COMITÉ INTERNO DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES.

Participar en las reuniones que convoque el Servicio Ejecutivo cuando éstas tengan una finalidad consultiva o divulgativa sobre nuevos procedimientos a desarrollar por las Entidades Financieras.

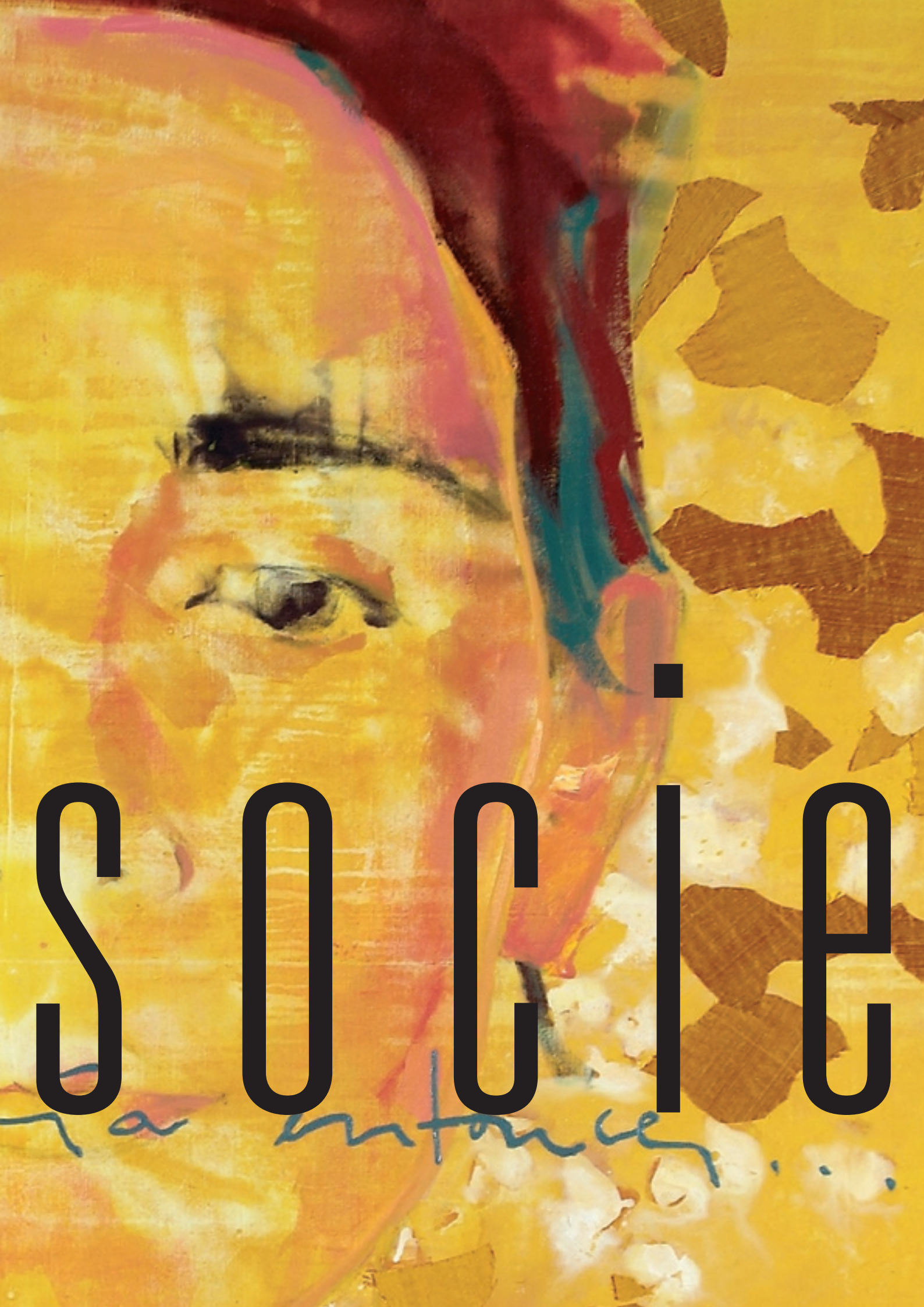
Mantener constantemente informado al Consejo de Administración de Caja Cantabria, a través del Comité de Cumplimiento Normativo, de cualquier circunstancia que pudiera o debiera alterar la política de prevención del blanqueo de capitales que realiza la Entidad.

La Auditoría Interna garantiza el cumplimiento continuado de la política de Prevención del Blanqueo de Capitales, y tiene bajo su responsabilidad supervisar la eficacia del sistema de prevención del blanqueo de capitales, asegurando que las actividades de Caja Cantabria y su grupo se realizan de acuerdo con la normativa vigente contra el blanqueo de capitales.



**La Caja en la sociedad.
Gracias a ti.**

n l a



SOCIÉTÉ

na *Antony*

An abstract painting of a human face, rendered in warm, textured brushstrokes of yellow, orange, and red. The face is partially obscured by a dark, vertical shape, possibly representing a shadow or a stylized feature. The overall mood is expressive and emotional.

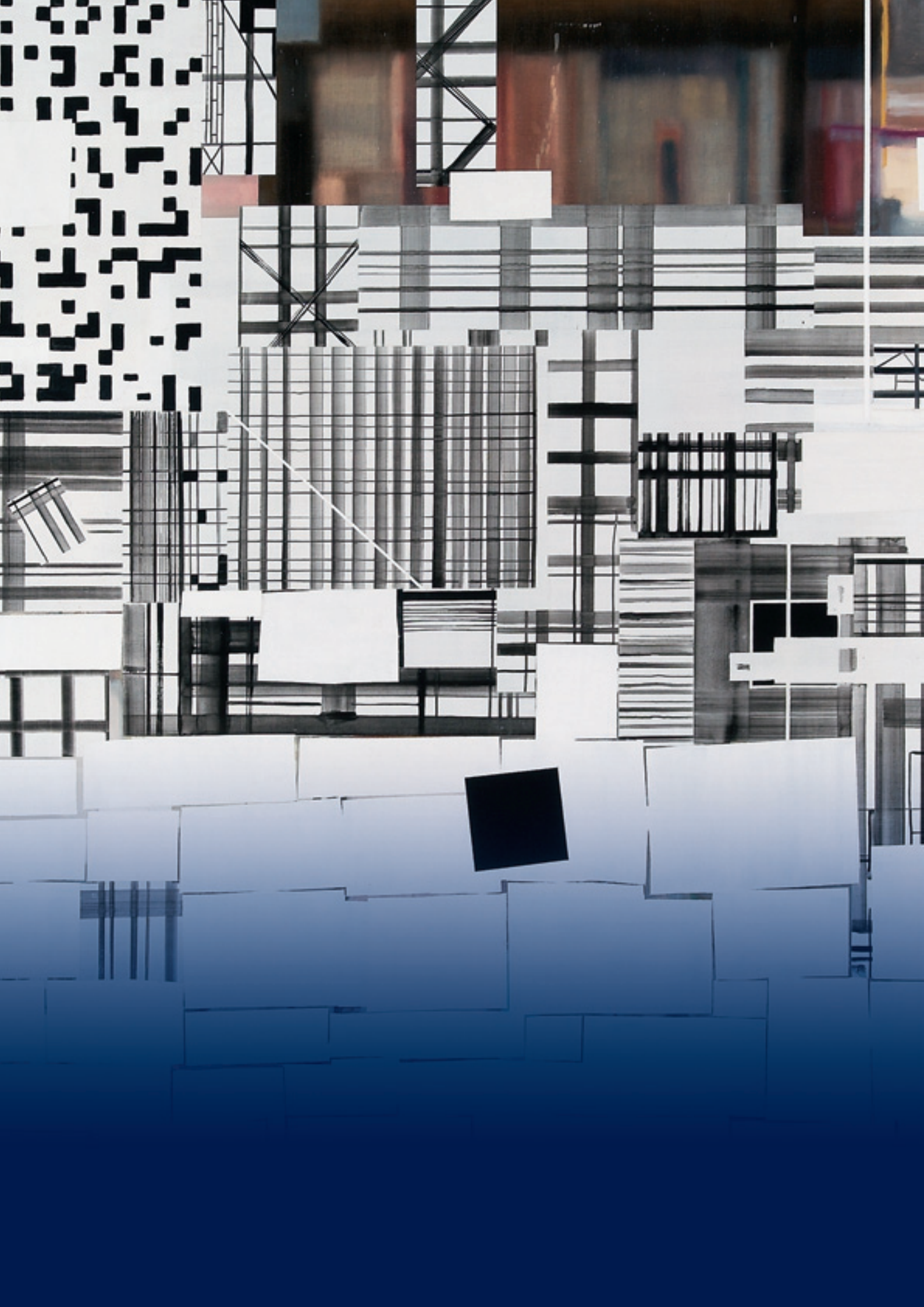
**La Caja
en la sociedad.**

Gracias a

**CAJA CANTABRIA ES PARA TODOS. ESTÁ EN TODO. PORQUE EN
ELLA LO ECONÓMICO NO ES LA META ÚLTIMA Y DEFINITIVA, SINO LA
POSIBILIDAD DE UNA ACCIÓN SOCIAL, SOLIDARIA, CORRECTORA Y
PROMOTORA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. CAJA CANTABRIA
ES PARA QUE TODOS PUEDAN GANAR.**

An abstract collage artwork featuring layered textures and colors. The composition includes a large yellow and pink area at the top left, a dark red area at the top right, and a dark blue area at the bottom. There are various shapes, including a white silhouette of a person, and some dark, brush-like strokes. The overall effect is a rich, multi-layered visual experience.

ti



2.1. La implicación.

Nuestra forma de ser es nuestra forma de hacer. Una forma responsable de entender la solidaridad que nos permite sentir como propia la vida cotidiana, individual y colectiva de la comunidad junto a la cual avanzamos.

Porque estamos implicados en Cantabria, también lo estamos con las necesidades de quienes habitan esta comunidad. No importa cuáles



sean: la Obra Social de Caja Cantabria reorienta su actividad para atenderlas. Pues sólo una estructura como la que articula nuestra gestión permite la **flexibilidad** en el diseño de programas de acción, la **ágil** implantación de iniciativas y el redireccionamiento de recursos que una sociedad cambiante precisa.

Esta interactividad es para Caja Cantabria la forma de entender que esta es la Caja de todos sus clientes, un punto de vista que nos ha llevado por vez primera en 2005 a extender nuestra acción hasta las comunidades del área de expansión de la entidad.

Es el compromiso con nuestros clientes el que nos exige una capacidad de adelantar soluciones a los nuevos problemas, convirtiendo a la Obra Social en institución **proactiva**, pionera en la instauración de programas de lucha frente a las nuevas patologías sociales.

Así lo certifican nuestros compañeros en el viaje hacia la solidaridad. Las más de 671 asociaciones y colectivos cuya actividad (en los campos de la discapacidad, la integración de los nuevos españoles, los nuevos cántabros, o de áreas como la investigación, formación o desarrollo tecnológico de entornos rurales) fue posible o simplemente más eficaz **porque Caja Cantabria también estaba allí.**



La aportación que nuestra implicación en la sociedad ha supuesto fue reconocida en 2005 con el **Bastón de Plata que concede la ONCE**; con el **Premio Mi Cartera de Inversión** que concede el Grupo Vocento a la Mejor Obra Social en el Apartado de Educación e Investigación; y con el galardón que la revista **Actualidad Económica** del Grupo Recoletos concede a la mejor Obra Social por el **Proyecto Europeo Ruraltech**. Los premios **Sobresalientes del Año** y **CERMI Cantabria** también reconocieron nuestra labor.

2.2. Nuestro instrumento: la Obra Social.

La Obra Social es el instrumento por el que Caja Cantabria canaliza hacia la sociedad, de manera efectiva, concreta y universal su vocación de compromiso y solidaridad manifestados en sus principios fundacionales y en su filosofía de funcionamiento.



Nuestra cobertura regional hace posible que dicha acción sea una realidad.

Nuestros objetivos estuvieron dirigidos al cumplimiento de los fines que la entidad tiene y en sintonía con la razón fundamental de existencia de la Caja, que no es otra que la de “contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la región”.

La Obra Social proyecta así su actividad a todos los ámbitos, en pro de dichos objetivos, contemplados en sus líneas fundamentales: **“Desarrollo Solidario”, “Acción Cultural”** y **“Educación Ambiental”**, que sustentan su Plan Estratégico, plenamente integrado en el de la propia organización.

Los criterios de eficacia y transparencia presentes de forma transversal en toda la actividad de la Obra Social, así como en la entidad, guían el compromiso solidario de Caja Cantabria, acercando su apoyo a toda la sociedad.



2.3. La acción social en 2005.

Saber cómo conseguir para saber dónde devolver es la clave del éxito de la acción de una Obra Social. La de Caja Cantabria está avalada por una sólida trayectoria.

Es esta experiencia la que nos permite abordar la acción solidaria a través de dos vías: **el respaldo y la cooperación.**

Así, en 2005, respaldamos económicamente –o a través de la aportación de infraestructuras necesarias– la labor de 163 colectivos y asociaciones cuya valiosa acción en los campos de la inmigración,

discapacidad, exclusión social, mujer, Tercera Edad y desarrollo solidario nos **permitió devolver solidaridad por beneficios.**

La **transparencia** que en todos los campos guía nuestra gestión garantiza que, a través de la **Convocatoria Anual de Ayudas al Desarrollo de Proyectos Solidarios**, nuestra aportación llega exactamente a donde resulta más necesaria.

En 2005, Caja Cantabria impulsó a través de dicha Convocatoria un



total de 70 proyectos avalados y ejecutados por otras tantas ONGs y Asociaciones.

Fuimos además **cooperantes** en el diseño, ejecución e implantación de programas para:

- La Formación de Inmigrantes en Cuidado Geriátrico.
- La Formación de Agentes para la Prevención e Intervención en Violencia Familiar.
- Formación de Cuidadores Profesionales y no Profesionales de Enfermos de Alzheimer.

- Programas para la Inserción laboral de Colectivos en Riesgo de Exclusión Social.
- Organización de Talleres de Entrenamiento de la Memoria para la Prevención del Deterioro Cognitivo Asociado a la Edad.



- Dotación de programas de Detección Precoz del Cáncer de Mama.

Sólo nuestra participación activa en su concepción y ejecución junto a SECOT, AMUCCAM, Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer, ACCAS, COCEMFE, CIPSA o Cantabria Acoge hizo posible un trabajo que realizamos **gracias a ti**.

2.4. Creativos en lo cultural.

También desde la Obra Social **creamos riqueza para Cantabria**. Lo hacemos desde la cultura porque somos conscientes de que la protección, impulso y difusión de aportaciones artísticas de calidad, la formación de nuevos públicos y la creación y **consolidación de valores culturales comunes** contribuyen a generar un entramado de riqueza para nuestra comunidad.



Atentos a nuevas demandas y nuevas tendencias, nuestra labor en este campo nos ha consolidado como **constructores de futuro cultural**. Lo somos a través de nuestra acción destinada al acercamiento y promoción de las actividades de vanguardia. Por ello, tienen su casa en la nuestra el Teatro Contemporáneo, la Poesía, las Artes Plásticas, la Danza y la Música.

También por ello jóvenes realizadores han encontrado en nuestro Centro Cultural las condiciones óptimas para mostrar los trabajos cinematográficos. Nuevos caminos que se abren a nuevos lenguajes artísticos del más inmediato futuro. En 2005 apoyamos la convocatoria del Premio de Cortometrajes de la Universidad de Cantabria.

El arte también arranca con raíz en Cantabria. Potenciamos por ello acciones destinadas a la conservación, difusión y puesta en valor de una parte del patrimonio cultural común a través de acciones como el impulso a los certámenes de Música Popular y Tradicional de Cantabria.

La sólida contribución de la Obra Social a la **creación de nuevos públicos**, a través de iniciativas de acercamiento a la práctica y comprensión de las distintas expresiones artísticas por medio de acciones de formación no reglada de marcado carácter lúdico, ha



cambiado en las últimas décadas el panorama cultural de la región. Hemos contribuido a través de programas como La Didáctica de las Artes o el Ciclo de Teatro Infantil a consolidar la vocación cultural de una comunidad estrechamente vinculada a la creación y al arte como forma de vida.

Lo hicimos en 2005 fomentando la participación de 38.442 niños y jóvenes en acciones de acercamiento al teatro, la música o las artes plásticas. Lo conseguimos mediante la puesta en marcha de 6 Talleres de Creatividad que registraron la participación de 94 personas.

Las transformaciones sociales y la mayor formación de los públicos culturales generan un alto nivel de exigencia en cuanto a diversidad y

calidad de propuestas culturales entre los cántabros. Su exigencia es un estímulo para nuestra constante evolución.

Difundir las propuestas de los **creadores de tendencias artísticas emergentes**, potenciar la labor de los creadores cántabros y permitir la exhibición en la comunidad de **propuestas innovadoras y de vanguardia**, son los objetivos que en 2005 definieron una parte de las líneas de acción de la Obra Social en la cultura.



Así, Caja Cantabria puso en marcha acciones destinadas a la recuperación de las aportaciones artísticas de creadores cántabros desaparecidos, como Enrique Gran, una línea de acción que obtuvo un masivo respaldo entre el público.

Posibilitamos el regreso a los espacios expositivos de la comunidad de uno de los más prestigiosos artistas cántabros, Pablo Hojas, quien mostró su Ojo Consentido.

Impulsamos la exhibición de propuestas de vanguardia, como El Puente de la Visión que reunió obras de Juan Carlos Robles, Cristina Lucas, Luis González de Palma, Naia del Castillo e Irene van Mheen.

Continuamos también en 2005 potenciando la capacidad de la cultura de convertirse en vehículo de **educación en valores y de transmisión de mensajes solidarios** y de **sostenibilidad**. Muestra de ello son las exposiciones organizadas en colaboración con National Geographic, fotos de Pedro Saura en Los Ritos del Color, o la muestra de Fotógrafos de la Naturaleza.

Todo nuestro trabajo en materia de cultura viene marcado de forma transversal por un objetivo: conseguir la **máxima accesibilidad**. Que



toda la cultura llegue al máximo de públicos. Conseguir que la distribución geográfica de éstos o unas especiales condiciones de discapacidad sensorial sean una anécdota, no un obstáculo para disfrutar de la actividad cultural impulsada o programada por Caja Cantabria.

En esta tarea, en la que abordamos también la eliminación paulatina de las barreras arquitectónicas de los Centros de la Obra Social, fuimos de la mano con ONCE Cantabria y con FESCAN, Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Cantabria.

2.5. Integradores.

Trabajar para Cantabria significa hacerlo con **todas las instituciones que representan a los cántabros**. Es por ello que quienes desde cualquier institución recabaron nuestra participación como impulsores y dinamizadores de proyectos destinados a potenciar la calidad de vida en Cantabria y el futuro de



esta comunidad, encontraron abiertas las puertas de esta Obra Social.

En 2005, nuestros compañeros de viaje han sido la Universidad de Cantabria, la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, el Ayuntamiento de Santander y el Gobierno de Cantabria.

Ello nos ha permitido:

- Potenciar las actividades escénicas de la UIMP.
- Apoyar mediante la dotación de Becas Erasmus la formación de los alumnos de la UC que decidieron continuar sus estudios en Europa.

- Fomentar la actividad de las Aulas de Extensión Universitaria de la UC.
- Apoyar la formación de los deportistas olímpicos junto al Gobierno de Cantabria con la dotación de las Becas ADO.

Esta vocación de **implicación en nuestra comunidad** nos ha llevado a ser parte activa en la conmemoración de efemérides celebradas en 2005, como en la actividad diseñada con motivo del 250º Aniversario de la Ciudad de Santander, en la que participamos desde múltiples propuestas.



En 2005, uno de los más ambiciosos proyectos para esta comunidad, la **creación del Campus Comillas**, dio su primer paso. Una acción que es posible también gracias a la participación de Caja Cantabria, **Patrono institucional fundacional** del “Centro Internacional de Estudios Superiores del Español” (CIESE).

Quienes nos acompañaron en nuestro viaje hacia el futuro de la cultura y la solidaridad certifican hoy nuestra vocación integradora.

Es una vocación que conocen los nuevos cántabros, los inmigrantes que en 2005 participaron en las acciones destinadas a potenciar su inserción laboral y social contempladas en los Programas “El Respiro”, “Aprende a Emplearte” y “Cursos de Formación de Inmigrantes en Cuidado Geriátrico”.

Es la misma vocación que permitió que 315 mayores se integraran con naturalidad y sencillez en la Sociedad de la Información y que hoy manejen con soltura las nuevas tecnologías a través de una de las 170 propuestas de dinamización que dentro del programa “Experiencia” diseñamos e implantamos para el colectivo de 25.000 socios agrupados en nuestros 9 Clubes Sociales en la comunidad. Unos socios que en 2005 tuvieron la



oportunidad de conocer de forma personal y directa el funcionamiento de las instituciones nacionales y europeas, a través de las visitas organizadas al Parlamento Europeo en Bruselas y al Senado en Madrid.

De este modo Caja Cantabria ha sido, de nuevo, protagonista en la búsqueda de cohesión social y de creatividad cultural, poniendo sus resultados económicos al servicio de una labor para la colectividad.

The background is a vibrant, abstract composition of overlapping, semi-transparent lines and rectangular blocks in a wide array of colors including red, blue, green, yellow, purple, and black. The lines vary in thickness and orientation, creating a sense of depth and movement. The overall effect is a complex, multi-layered visual texture.

**Por tu cuenta.
Una Caja para las personas.**

pers



onads



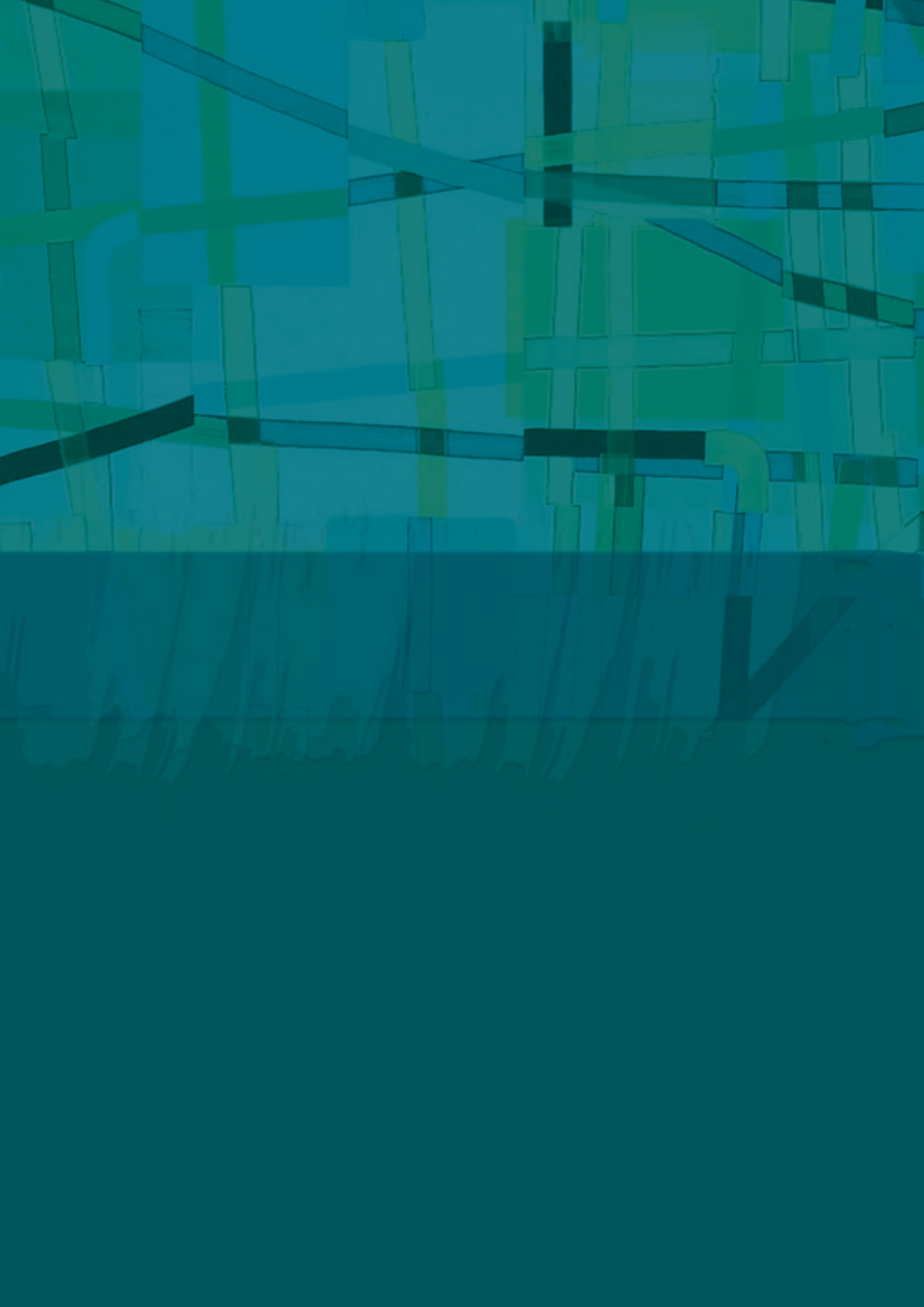
**Una Caja
para las personas.**

P o r t u e c u

**CAJA CANTABRIA ES PARA LAS PERSONAS. PARA LOS CLIENTES,
PARA LOS EMPLEADOS, PARA LOS PROFESIONALES QUE
COLABORAN EN UNA MEJOR GESTIÓN. EN LA CAJA, LA DIMENSIÓN
HUMANA SIEMPRE ES EL PRIMER CRITERIO. Y CADA PERSONA ES
DIFERENTE. POR ELLO LA ENTIDAD ORIENTA SU ACCIÓN HACIA LA
ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES
SINGULARIZADAS.**



enta



3.1. Para nuestros Clientes, una Oferta Personalizada.

Para cumplir su misión social, Caja Cantabria debe lograr una eficaz gestión económico-financiera. Y no hay duda de que la base de dicha gestión es una óptima atención a los clientes, ofreciéndoles satisfactorias condiciones de funcionamiento, innovación de recursos y productos, y una actitud de diálogo y apertura permanentes.

Cientes	521.300
Empresarios y Autónomos	45.100
Sociedades	13.000
Sector público	800
Asociaciones	12.300
Niños	38.100
Jóvenes	43.400
Ocupados	242.000
Jubilados	126.600

Durante el año 2005 se han incorporado a las bases de datos de Caja Cantabria **14.300** nuevos clientes.

Para dar un servicio cada vez mejor al importante número de clientes que tiene nuestra entidad, hemos puesto a disposición de todos ellos y del público en general una red de **162 Centros, 248 Cajeros Automáticos, 95 Actualizadores de Libretas** y una potente plataforma de **Atención Telefónica** (Fonocantabria) y de **Banca Electrónica** (Altamira Online).

La Agencia de Calificación de Riesgo Crediticio **Moody's Investors Service Limited**, conocida internacionalmente en el mundo

financiero, ha concedido a Caja Cantabria la **máxima calificación a Corto Plazo P1 y A3 de Largo Plazo**. Esto nos ha permitido acudir a mercados especializados para captar, en condiciones apropiadas, fondos que posteriormente son invertidos en actividades productivas o en las necesidades de capital de nuestros clientes.

3.1.1. LA RED DE OFICINAS DE CAJA CANTABRIA.

Nuestra Red de Oficinas constituye nuestro compromiso con la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes y en general a toda la sociedad.

Usuarios Clientes

Canales	2005	2004	Variación
Oficinas	190.076	190.930	-0,45%
Cajeros	137.968	135.117	2,11%
Altamira Online (banca electrónica)	23.238	11.550	101,19%
Fonocantabria (banca telefónica)	2.287	2.327	-1,72%
Compras en comercios con tarjetas	114.528	111.269	2,93%

Caja Cantabria finalizó el año 2005 con una red de 145 oficinas operativas en Cantabria, 45 de ellas abiertas en municipios de menos de 3.000 habitantes y 9 en municipios donde es la única entidad de ahorro que presta servicio. En dicho ejercicio, se ha continuado con el proceso para la implantación gradual de un nuevo modelo comercial, orientado hacia la segmentación de nuestra oferta de banca universal, que supone, entre otros aspectos, mantener la proximidad física al cliente, algo para lo cual la oficina tradicional sigue constituyendo un instrumento básico, con la voluntad de ofrecer el mejor servicio posible al mayor número de clientes.



Ayuntamientos de Cantabria (*)%	Nº Oficinas	%
Más de 100.000 habitantes	44	30,34
Entre 50.000 - 100.000 habitantes	11	7,59
Entre 10.000 - 50.000 habitantes	23	15,86
Entre 3.000 - 10.000 habitantes	22	15,17
Entre 1.000 - 3.000 habitantes	39	26,90
Menos de 1.000 habitantes	6	4,14
Total Cantabria	145	100,00

(*) Población 2004



Al mismo tiempo, la expansión se ha orientado a aumentar la presencia de la entidad en otras comunidades autónomas, hacia donde se han dirigido la mayor parte de las aperturas de nuevas oficinas, reduciendo así ligeramente el peso de las ubicadas en Cantabria, que han pasado de 146 en 2004 a 145 el año pasado.

CC. AA.	Red de Oficinas fuera de Cantabria	2005
Madrid	Madrid (4), Alcobendas, Móstoles, Parla, Leganés y Fuenlabrada	9
País Vasco	Bilbao y Baracaldo	2
Cataluña	Barcelona y Tarrasa	2
Castilla y León	Burgos y Valladolid	2
Aragón	Zaragoza	1
Asturias	Oviedo	1
Total Oficinas		17

En Cantabria, todo el negocio de Caja se distribuye de la forma siguiente entre zonas urbanas o periurbanas y rurales:

Distribución del negocio de la Caja en Cantabria	%
Poblaciones de menos de 5.000 habitantes	17,00
Poblaciones de más de 5.000 habitantes	83,00



3.1.2. LA RED DE CAJEROS AUTOMÁTICOS.

De forma complementaria a las oficinas, y con el fin de ir mejorando la atención y el servicio al cliente, Caja Cantabria ha seguido avanzando en el desarrollo de canales alternativos de distribución,

soportados en las nuevas tecnologías de comunicación. Estos canales facilitan a los clientes el acceso a la entidad de una forma permanente, permitiendo desarrollar nuevas formas de relación y de negocio que la Caja incorpora a la gestión de la actividad comercial, adaptando la oferta de productos y servicios a las necesidades de sus clientes.

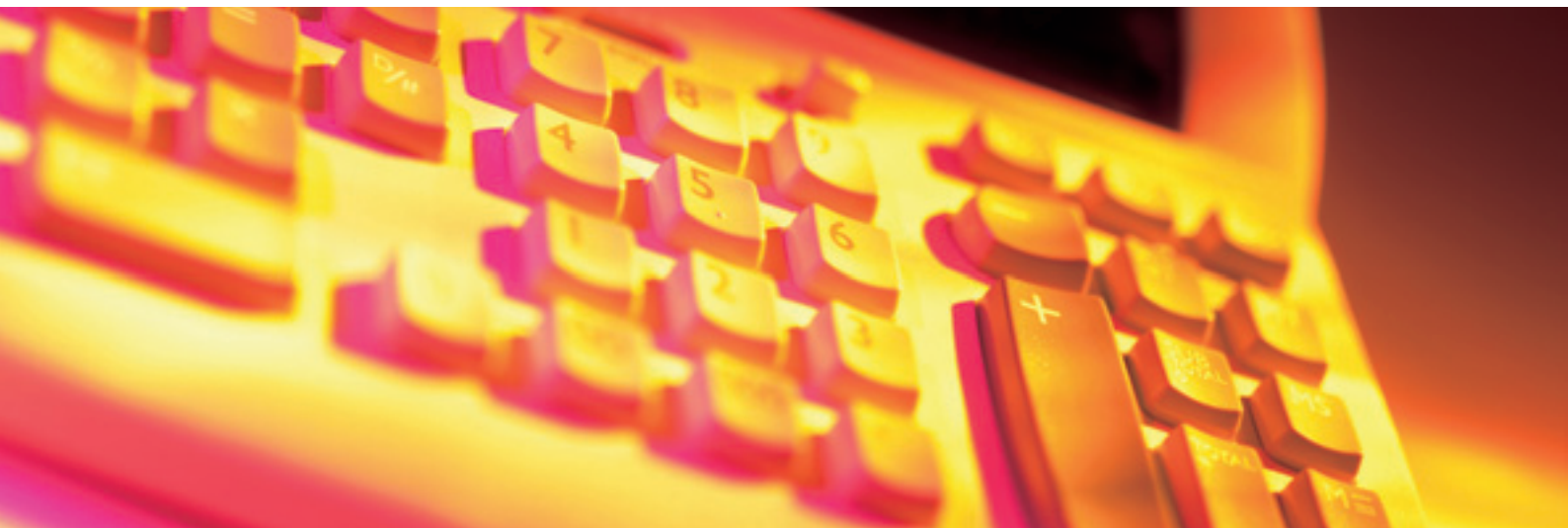
En este sentido, nuestra Red de Cajeros Automáticos sigue experimentando una creciente ampliación y modernización. Alcanza la cifra de 248 unidades, y en el último ejercicio realizaron un total de 13,6 millones de operaciones, un incremento del 4,3 % sobre el año anterior. El constante crecimiento de la operatoria se justifica por la

Indicadores tecnológicos	
Ordenadores por empleado	1,5
Cajeros automáticos	248
Actualizadores de libretas	95
Transacciones/año	73.974.000
Transacciones por internet	14.359.000
% empleados con conexión a internet / Correo Electrónico	100%

continua incorporación de nuevas prestaciones de autoservicio en la mayoría de nuestra red de cajeros, entre las que cabría destacar la gestión recaudatoria de impuestos y tasas de Corporaciones Locales y Entes Públicos de nuestro ámbito de actuación, así como la venta anticipada de entradas de determinados recintos de espectáculos, cine, teatro, actuaciones de la Obra Social, Palacio de Festivales, Festival Internacional de Santander y otros organismos culturales.

3.1.3. LA BANCA ELECTRÓNICA: ALTAMIRA ONLINE.

Una buena parte de la relación Caja-Clientes ha venido evolucionando de acuerdo con la revolución de la Sociedad de la Información y el uso de nuevas tecnologías de la comunicación. Atenta a la innovación en busca del mejor servicio a las personas, Caja Cantabria ha apostado de forma clara por desarrollar el conjunto de posibilidades y procedimientos que se conocen bajo la rúbrica de “banca electrónica”.



Nuestra web Altamira Online, modelo de banca electrónica por Internet de Caja Cantabria, ofrece a sus titulares una gran variedad de servicios en línea, entre los que podemos destacar:

- Consultas y gestión de cuentas.
- Compraventa de valores.
- Transmisión de ficheros.
- Pago de determinados recibos y tributos.
- Información sobre los planes de pensiones y movimientos de tarjetas.
- Buscador inmobiliario.
- Servicio Vini o Asistente Virtual para la compra con confidencialidad por Internet.
- Contratación electrónica de determinados productos.

A todo estos servicios el cliente de Caja Cantabria puede acceder con total comodidad, seguridad e independencia de horarios, allí donde se encuentre, por el simple hecho de tener a mano un ordenador conectado a Internet o un teléfono.

El extraordinario crecimiento de Altamira Online en 2005 (más del doble de clientes que el año anterior) es el mejor indicador del aprecio que nuestros usuarios manifiestan ante la mejora de los servicios y de la calidad en la oferta de canales de Caja.



3.1.4. LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: FONOCANTABRIA.

Junto a la banca electrónica, nuestra plataforma de atención telefónica Fonocantabria, actúa como canal complementario de distribución, permitiendo al público en general tener acceso a información sobre los productos y servicios ofertados por la entidad, la red de oficinas y cajeros automáticos, campañas de promoción, cotizaciones bursátiles y de divisas, etcétera. Fonocantabria facilita también a los clientes la contratación de determinados productos y servicios, la adquisición de entradas para espectáculos y la realización de todo tipo de consultas sobre saldos, movimientos, operaciones en cuentas y tarjetas, y compraventa de valores.

3.1.5. LAS TARJETAS DE CAJA CANTABRIA.

Formando parte ya de la cultura económica familiar y cotidiana y coadyuvando al desarrollo de la economía están nuestras tarjetas, en todas sus diferentes modalidades: CASYC, VISA Oro y Classic, tarjetas MASTERCARD, Business y Tarjeta Dorada RENFE.

Especial relevancia tienen las tarjetas 15-30 y 0-15, dirigidas hacia los jóvenes y los niños, facilitándoles el acceso a los medios de pago



electrónicos y subsanando, en el caso de la etapa infantil, el conjunto de dificultades que puede causar el manejo de dinero en metálico a esas edades.

3.1.6. EL MONTE DE PIEDAD.

Nuestro Monte de Piedad, al servicio de las clases menos favorecidas, constituye un canal típico de las Cajas de Ahorro, a lo largo de su historia, para facilitar el acceso a créditos en condiciones especiales para resolver de forma rápida necesidades financieras inmediatas.

Al cierre del ejercicio 2005 se habían tramitado 2.120 operaciones, por un importe global 1,3 millones de euros (un incremento en el volumen del 13,3% respecto de 2004). Como dato significativo hay que mencionar que, con anterioridad a las subastas, más del 90% de las prendas realizadas fueron recuperadas por los titulares, lo cual es realmente el objetivo de las operaciones del Monte: facilitar liquidez como puente hacia una situación de mayor normalidad financiera doméstica.



3.1.7. EL COLECTIVO DE INMIGRANTES EXTRANJEROS.

El compromiso de Caja Cantabria con la acción solidaria en la sociedad cántabra y, dentro de ella, con la atención especializada al colectivo de inmigrantes que cada día en mayor proporción van integrándose en la población de nuestra comunidad autónoma, nos hizo plantearnos la apertura de una oficina dedicada exclusivamente a las necesidades singulares y propias de este colectivo.

Dicha oficina, situada en la calle Río de la Pila de Santander, aporta como valor añadido un Servicio de Locutorio y el envío de efectivo a los países de origen. Al finalizar el año, 13.300 personas procedentes de otros países eran ya clientes de nuestra entidad en toda nuestra red de oficinas, estando mejor integradas en la sociedad gracias al establecimiento de una operatividad normalizada y de confianza con el sistema financiero por medio de los servicios de Caja Cantabria.



3.1.8. ACCESIBILIDAD Y FUNCIONALIDAD DE LAS OFICINAS.

Otro aspecto que es preciso destacar en relación con la responsabilidad de Caja Cantabria en la atención a sus clientes es el de la funcionalidad y accesibilidad de nuestras oficinas. Son dos temas prioritarios a los que Caja Cantabria presta una especial atención. En los proyectos de ejecución de nuevas oficinas, el ahorro de energía, la eliminación de barreras arquitectónicas y, principalmente, la mejora en la calidad del servicio dado al cliente, son ideas directrices que rigen las decisiones de nuestra institución.

3.1.9. SEGURCANTABRIA.

Por otro lado, Segurcantabria, que es la Correduría de Seguros del grupo Caja Cantabria, nos permite poner a disposición de todos nuestros clientes una de las mejores ofertas del mercado en materia de Seguros. Los servicios que se prestan son de atención cercana y singularizada, con estudios personalizados y gratuitos, sin compromiso alguno en seguros para Particulares y Empresas. Se proporciona, asimismo, asesoramiento en todo tipo de coberturas (Promoción y Construcción; Multirriesgo de Comercios y Pymes; Vida, Accidentes y Subsidio; Asistencia en Viaje; Decesos; Otros).

Perfil de los clientes de seguros - particulares

Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 25 años	400	340	740
De 25 a 40 años	3.788	11.900	15.688
De 40 a 55 años	7.212	20.060	27.272
Más de 55 años	600	1.700	2.300
Total	12.000	34.000	46.000

Perfil de los clientes de seguros - empresas

Tipo de Cliente	Nº de Clientes
Pymes	300
Grandes Empresas	25
Total	325

3.1.10. LA CULTURA DE LA CALIDAD.

La Calidad de servicio es en Caja Cantabria un factor estratégico de gran importancia en la relación con nuestros clientes, por lo que intentamos garantizar la calidad de los servicios que prestamos y que el índice de satisfacción de nuestros clientes sea el máximo posible.

Para ello, nuestra entidad ha participado en el benchmarking (estudio de reingeniería para establecer modelos óptimos en un sector)



realizado conjuntamente por 30 Cajas para clientes particulares.

En el canal Oficina, el **nivel alcanzado** por esta participación en cuanto a satisfacción de clientes ha sido del **8,21 de la Escala Lickert**, comprendida entre 0-10. Aunque por el momento no tenemos todavía las correspondientes certificaciones de calidad, Caja Cantabria sí dispone de un sólido conjunto de proyectos, incluidos en el Plan Estratégico y dirigidos a la Mejora de la Eficiencia y la Calidad.

De ellos, los más significativos de los ejecutados a lo largo del ejercicio de 2005 fueron los siguientes:

- Mejora de la Eficiencia de las Unidades de Soporte de Operaciones y de Medios de Pago.
- Optimización de los Procesos de Correspondencia y Gestión de Efectivo en Oficinas.

Además, se ha potenciado el uso de herramientas de gestión comercial y de carterización de clientes, para facilitarles un trato personalizado en el cual las necesidades sean satisfechas con el mayor nivel de servicio posible.



3.1.11. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Este Servicio se creó por la entidad en el año 1993, cuando aún no existía obligación legal al respecto. En el año 2002 se estableció esta obligación, la cual se desarrolló por Orden ECO /734/2004, de 11 de marzo.

La correcta tramitación de las quejas y reclamaciones, la rapidez en su respuesta, el examen de los planteamientos realizados en las mismas y su adecuada valoración contribuyen a facilitar a los clientes o no clientes (usuarios) respuestas objetivas, así como a detectar las

deficiencias que se hayan podido producir y, en su caso, instar de los departamentos competentes que adopten las medidas adecuadas para su corrección.

Los clientes o usuarios han trasladado sus discrepancias o peticiones por escrito, a través de la página web de la entidad, por correo



electrónico o por fax.

A lo largo del año se registraron 817 incidencias, de las cuales 344 correspondieron a quejas y 327 a reclamaciones. El resto se debieron a consultas, peticiones, sugerencias y asuntos varios.

El plazo medio de resolución de las mismas fue de 2,11 días.

Del total de las 327 reclamaciones, 249 (un 76,15%) se resolvieron a favor del cliente; otras 71, a favor de la entidad; 5 resultaron anuladas por el cliente y únicamente 2 no admitidas a trámite por no ajustarse a la normativa aplicable.

El importe global de las reclamaciones resueltas a favor de nuestros clientes fue de 31.265,65 euros.

La clasificación de las mismas fue la siguiente:



Operaciones activas	24
Operaciones pasivas	163
Transferencias	19
Cheques, letras, recibos	36
Valores y seguros	13
Tarjetas	38
Asuntos varios	34

3.2. Una Caja para todos los Públicos.

Dentro del ideal de atención especial a cada necesidad especial, la opción de Caja Cantabria es ofrecer soluciones a medida para cada categoría o tipo de cliente. Así, la principal diferenciación de públicos-objetivo es la que se dirige a Familias, Jóvenes, Mayores, Inmigrantes, Administraciones Públicas, Empresas, Asociaciones y Universidad.



3.2.1. PARA LA FAMILIA.

Caja Cantabria tiene en la Familia uno de sus puntos de atención preferentes, al ser la misma demandante constante de soluciones financieras que sirvan para satisfacer las necesidades de los diferentes miembros que la componen.

Durante el año 2005, la Caja realizó varias actuaciones comerciales dirigidas a este colectivo. Así, por ejemplo, las realizadas en colaboración que tienen como finalidad favorecer el uso de las tarjetas en general: VISA Solidaria, Champions League 2005, y otras de gran notoriedad.

También se ofrecieron a los clientes nuevas soluciones de financiación entre las que se encuentra la “Hipoteca Genial”, que reduce hasta en un 30% en relación a otros productos tradicionales el esfuerzo inicial que se debe hacer.



Con el fin de rentabilizar los ahorros de las familias, la Caja buscó nuevas alternativas para nuestros clientes tanto en depósitos a plazo como en fondos de inversión. De este modo se llevó a cabo el lanzamiento de diferentes productos y acciones: Depósito Combinado, Depósito Creciente 5 años, Fondo de Inversión Cantabria Crecimiento Garantizado I y II, Planes de Pensiones Garantizados.

3.2.2. PARA LOS MÁS JÓVENES.

Los colectivos de niños y jóvenes son dos segmentos de población en Cantabria con los que la Caja se encuentra también plenamente identificada desde hace ya mucho tiempo. La entidad apostó por ellos y se planteó el objetivo de lanzar dos productos integrados que recogiesen las necesidades de ambos grupos de edad, para que a través de su vinculación llegasen a constituir la base de un negocio sólido y de mutua confianza.



En este sentido, se pusieron en marcha dos productos que todos los años se mantiene de plena actualidad y en plena actualización:

Cuenta 0-15: Oferta comercial dirigida a clientes hasta 15 años de edad. Disponen de una libreta con remuneración especial, planes de ahorro asegurado, acciones promocionales periódicas y una tarjeta válida para hacer ingresos de dinero en cajeros automáticos.

Cuenta 15-30: Oferta comercial dirigida a clientes con edades entre 15 y 30 años. Se compone de una cuenta con remuneración específica, una tarjeta de débito gratuita, planes de ahorro asegurado, hipotecas y préstamos en condiciones ventajosas, y acciones promocionales durante cada año.

Además, todos nuestros clientes cuya edad sea inferior a 26 años se benefician automáticamente una **bonificación total en las comisiones** de mantenimiento de sus cuentas.

En el caso de los niños, se invitó a los padres a abrir la primer libreta de sus hijos. Respecto a los jóvenes, y con el ánimo de facilitar el acceso a la primera vivienda, se creó una nueva modalidad de préstamo hipotecario, que bonifica el tipo de interés hasta que se cumplan los 35 años.



Durante el ejercicio 2005, se desarrolló la campaña 0-15 de cara a los niños nacidos en el 2004. Y para los jóvenes, se lanzó al mercado la “Hipoteca Genial 15-30”.

3.2.3. PARA LOS MAYORES.

Tradicionalmente, Caja Cantabria ha prestado una atención muy destacada a los mayores de nuestra sociedad. Una atención y dedicación personalizada al máximo por parte de todo nuestro equipo humano repartido en la red de oficinas de nuestra comunidad.

Si a todo esto se unen los numerosos recursos que la Obra Social dedica a esta parte de la población, junto a otros eventos, como son los Clubes Sociales con su completo programa de actividades, así como la Residencia de Mayores, el conjunto nos proporciona una idea nítida del esfuerzo que en solidaridad con este colectivo viene realizando la entidad a lo largo de los años.

Así, todos los clientes de Caja Cantabria cuya edad sea igual o superior a 65 años se benefician de una **bonificación total de las comisiones** de mantenimiento en sus cuentas.

Durante el año 2005, como novedad, se lanzó al mercado la Tarjeta Dorada RENFE que permite aunar en un solo soporte físico las ventajas de una tarjeta de crédito con las ventajas que la empresa de transporte ferroviario ofrece a las personas mayores.

3.2.4. PARA LOS INMIGRANTES.

Caja Cantabria no es ajena al fenómeno de la inmigración que está viviendo España en general, y Cantabria en particular. El colectivo de población extranjera que reside entre nosotros aumenta día a día, y la Caja, como entidad de marcado carácter social, debe estar también al servicio de este nuevo segmento de población. Por un lado, para facilitar su integración, y por el otro, el acceso en todo momento a los diferentes servicios financieros de que disponemos, con el fin de paliar los problemas con que se encuentran cuando llegan a nuestra región con la esperanza de establecerse y poder alcanzar una nueva vida.

Con este fin, la Caja en el año 2005 lanzó el Servicio Inmigrante: una oferta comercial integrada por diferentes productos y servicios, dirigida a cubrir necesidades específicas del colectivo. Incluye la

Tarjeta VISA Plus, que permite transferir cantidades al extranjero a través de cajeros automáticos; el servicio de remesas a través de las oficinas o banca telefónica; y un seguro de repatriación.

3.2.5. PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

La vinculación de Caja Cantabria con las Administraciones Públicas, tanto locales como autonómicas, es muy estrecha. Por un lado, a través de los servicios que les prestamos: la actividad propia de recaudación, en la que se pone a disposición de todos los ciudadanos un elevado número de oficinas para liquidar sus impuestos, tasas y contribuciones; y por el otro, la propia financiación de sus actividades inversoras y de gasto, tanto a corto como a largo plazo.

Es un ámbito de actuación en el que se desarrolla una cordial actividad tanto de financiación como de colaboración con dichas Administraciones Públicas de toda nuestra región, en campos como transporte, vivienda, educación, sanidad, medio ambiente, etcétera. Caja Cantabria contribuye así decisivamente a la mejora de los servicios prestados, a la calidad de vida de los ciudadanos, a la eficiencia tecnológica, a la optimización en el consumo de recursos naturales y a la preservación y cuidado del medio ambiente..

3.2.6. PARA LAS EMPRESAS.

El importante esfuerzo que en los últimos años están realizando las Cajas de Ahorros para asumir una mayor presencia en el tejido productivo de sus respectivas comunidades es algo plenamente compartido desde los intereses sociales que constituyen la filosofía de actuación de Caja Cantabria en los mercados. El compromiso de la

Caja es claro con toda la actividad empresarial de la región, así como con las empresas de otras comunidades autónomas que han decidido apostar por nuestra entidad y trabajar con ella.

A finales de 2005, el 48% de nuestras inversiones estaban dedicadas a actividades productivas, tanto de promotoras inmobiliarias como de empresas en general. Concretamente en las promotoras se concentraba el 23,7% de todas las inversiones de Caja, con un peso muy relevante en el Producto Interior Bruto de nuestra comunidad.

La estructura de la inversión en empresas presenta la distribución señalada en el gráfico que figura a continuación, en el que destacamos la importancia que alcanzan las empresas consideradas Grandes, con el 36,5% de la distribución total del riesgo crediticio, así como las denominadas Microempresas, que cuentan con el 34,2%.

Distribución del riesgo crediticio en empresas (*)	Porcentaje
Microempresas	34,2%
Pequeñas	8,4%
Medianas	7,3%
Grandes	36,5%
Muy Grandes	13,6%
Total	100,0%

(*) No incluye promotores

3.2.7. PARA LAS ASOCIACIONES.

Todos los años, Caja Cantabria colabora con las diferentes asociaciones y colectivos regionales en el desarrollo de sus actividades, tanto de formación, como de promoción y desarrollo profesional .

Los convenios suscritos en el ejercicio 2005 con colegios profesionales, sindicatos y asociaciones de todo tipo han sido 124, en los que se ha colaborado por un importe total de 309.000 euros.



3.2.8. PARA LA UNIVERSIDAD.

Caja Cantabria y la Universidad actúan en el desarrollo sostenible de nuestra comunidad y lo hacen por la responsabilidad social que tienen ambas entidades. Fruto de ello son los numerosos ámbitos en los que se mantiene una colaboración estrecha, desde el educativo, pasando por las colaboraciones en estudios regionales, becas de aprendizaje en la Caja a los estudiantes que cursan los últimos años de carrera, hasta condiciones especiales a los miembros universitarios a través del convenio suscrito con esta institución.

A su vez, en Caja somos usuarios de sus servicios a través de la contratación de estudios de posicionamiento y comerciales.

Es preciso destacar el programa de colaboración con los estudiantes que cursan los últimos años de carrera, por medio de becas de aprendizaje en el mundo laboral a través de nuestra entidad. La Caja, igualmente, ofrece condiciones financieras especiales a profesores, trabajadores y alumnos de la Universidad de Cantabria.



3.3. Una Caja para el desarrollo profesional y personal de sus empleados.

Caja Cantabria es, ante todo, un equipo humano, un conjunto de personas al servicio de los fines de esta centenaria institución económica y social. Por ese motivo, el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados es una de las prioridades absolutas en el ejercicio de la gestión corporativa, y un indicador fundamental a la hora de aplicar la Responsabilidad Social Corporativa empezando por la propia organización interna.

A tal efecto, Caja Cantabria se guía por los mejores protocolos existentes para evaluar una correcta política de recursos humanos, siempre con la meta de progresar año tras año hacia el nivel óptimo en todos los aspectos.

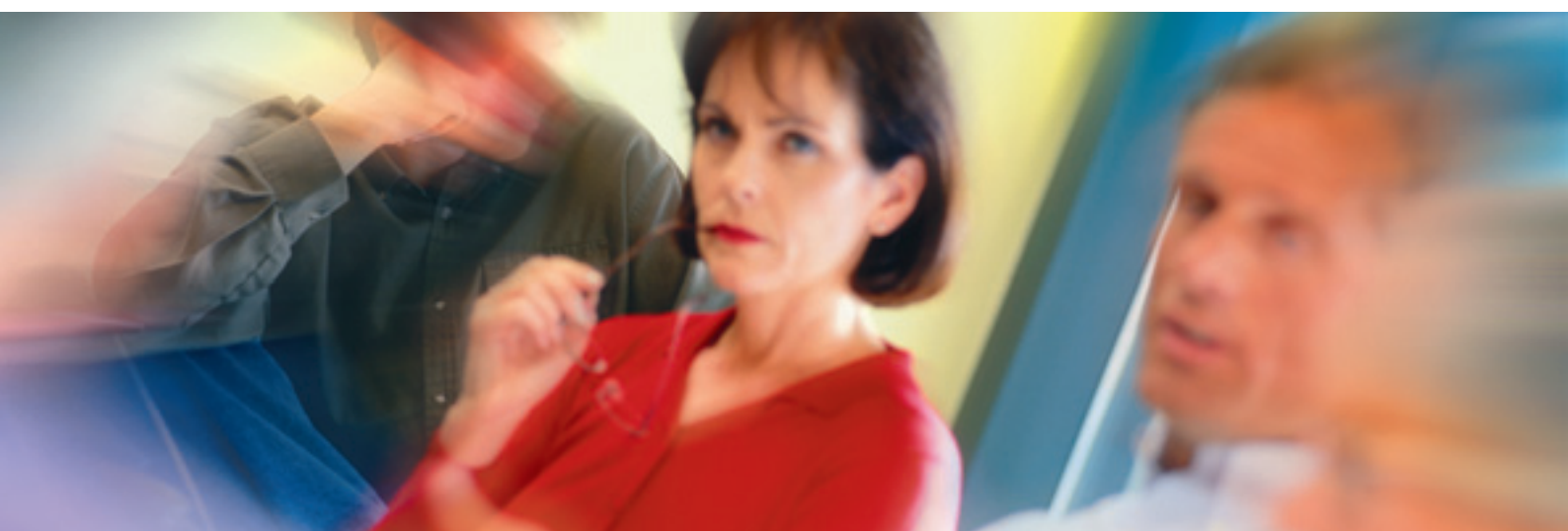
De éstos, los principales y de obligada consideración vienen a ser: Selección y Perfil de Empleados; Relación Empresa/Empleados; Salud y Seguridad; Formación y Educación; y, por último, los Planes de Carrera o estrategias de promoción.



3.3.1. SELECCIÓN Y PERFIL. RELACIÓN DE LA EMPRESA CON LOS EMPLEADOS.

En 2005 se produjo la incorporación a Caja de 15 nuevos empleados, mediante valoración con consultora externa especializada y anuncios públicos en prensa. De este modo se totalizó una plantilla de 932 personas, de las cuales el 96,46% trabaja mediante un contrato indefinido, lo que supone un altísimo nivel de estabilidad laboral y económica. Esto también se observa en la escasa rotación externa (un 1,07%) y en una moderada rotación interna (4,6%).

Tipo de Contrato	Nº Empleados	Porcentaje de la plantilla
Indefinido	899	96,46%
Temporal	33	3,54%
Otros (especificar)	–	0,00%
Total	932	100,00%



La antigüedad media en plantilla de las personas que integran el equipo de Caja es de 17 años, y un 57,4% cuenta con estudios universitarios. Por edades, los grupos más numerosos (hombres/mujeres) son el de 40-55 años (296/141) y el de 25-40 años (185/234). Como se ve, a medida que se han ido incorporando nuevas generaciones, el porcentaje de mujeres se ha ido incrementando espectacularmente, apuntando no sólo hacia una paridad porcentual, sino de hecho hacia un predominio del personal femenino. En los menores de 25, todas son mujeres.

Esa “ola generacional” a favor de las mujeres se refleja también en las proporciones por categorías profesionales dentro de Caja Cantabria. En las posiciones que en gran parte incluyen un factor experiencia y,

Edad	Mujeres	Hombres
Menos de 25 años	2	0
De 25 a 40 años	234	185
De 40 a 55 años	141	296
Más de 55 años	9	65
Total	386	546



Categoría Profesional	Sexo	Nº de empleados
Directivos / D. sucursales	Mujeres	83
	Hombres	228
Técnicos	Mujeres	60
	Hombres	71
Administrativos	Mujeres	243
	Hombres	241
Resto	Mujeres	0
	Hombres	6
Total		932



por tanto, son eco de situaciones sociales anteriores, sigue predominando el factor masculino. Así, en Directivos y Directivos de Sucursales, la proporción hombres/mujeres es de 228/83. En cambio, en Técnicos la diferencia se reduce a un 71/60, mientras que en Administrativos se invierte el sentido de los números y la fracción es ya 241/143, es decir, una paridad con ligera preeminencia de las mujeres. Sin embargo, al reflejar esta estructura también el fenómeno generacional –los estratos con mayor proporción masculina son los que antes se jubilarán y los de mayor proporción femenina incluyen a



Sexo	Nº de empleados	% Plantilla
Mujer	386	41,42%
Hombre	546	58,58%
Total	932	100,00%

gente joven en pleno progreso profesional–, cabe augurar que a lo largo de la década se irá manifestando Caja Cantabria como una de las principales empresas en hacer efectivo el criterio de igualdad de oportunidades, una vez corregido el efecto de las inercias históricas.

En 2005, el coeficiente salarial Hombre/Mujer era de 1,069. Por otro lado, el número de empleados con discapacidad es de 7.

3.3.2. COMUNICACIÓN INTERNA.

Para Caja Cantabria, la Comunicación Interna es una herramienta esencial en la vida de la organización y en una armónica integración de las personas de cara a los objetivos comunes y al desarrollo de las capacidades. En este sentido, existe una Intranet Corporativa que da acceso a la información para todos los empleados sin limitación, con los siguientes apartados:

- Plataforma financiera
- Ofimática
- C.R.M.
- Directorios y correo electrónico
- Gestión Comercial y Catálogo de Productos
- Información de apoyo
- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales
- RR.HH.
- Circulares
- Tablón de anuncios (anuncios y comunicados)
- Encuestas
- Links de interés

3.3.3. CONCILIACIÓN DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR.

Asimismo, para Caja Cantabria es una prioridad la conciliación de la vida familiar y laboral de los empleados, así como el establecimiento de prestaciones que aporten una seguridad vital que permita a las personas desarrollar lo mejor de sí mismos, protegidos frente a una serie de incertidumbres. Entre estas medidas, cabe enumerar:



- Seguro de Vida: Existe un seguro colectivo de vida para todos los empleados, cuyo coste es soportado por la Caja.
- Ayuda Estudios Empleados: Está establecida la ayuda para estudios oficiales de los empleados, que consiste en el pago por parte de la Caja del 90 % de matrícula y libros.
- Ayuda Estudios Hijos de Empleados: Igualmente se establece una ayuda de estudios para hijos de empleados consistente en la percepción de una cantidad anual por cada



hijo cuya edad esté comprendida entre 3 y 25 años.

- Préstamos Sociales: Los empleados pueden acceder a préstamos para la compra de vivienda u otras necesidades en condiciones más ventajosas que las de mercado.
- Plan de Pensiones: La Caja aporta un porcentaje del salario que percibe cada empleado mensualmente y que configura el Fondo de Pensiones del interesado.
- Fondo Seguro de Enfermedad: Existe un fondo, al que pueden acceder todos los empleados, cuyo objeto es subvencionar los gastos que pudieran producirse derivados de anomalías en la vista o en la dentadura, así como aquellas intervenciones que no sean contempladas en la Seguridad Social.

- Ayuda de Guardería: Se establece una ayuda de guardería para hijos de empleados consistente en la percepción de una cantidad anual por cada hijo cuya edad esté comprendida entre los 0 y los 3 años. En 2005 se acogieron a esta ayuda 155 empleados.
- Permiso de Lactancia: Al que han accedido 37 empleadas.
- Excedencia Maternal: A la que han accedido 7 empleadas.
- Reducciones de jornada por motivos familiares: Situación de la que se han beneficiado 12 empleados.



3.3.4. SALUD Y SEGURIDAD.

Cualquier política corporativa responsable socialmente ha de prestar la debida atención a las cuestiones de salud laboral y seguridad en el puesto de trabajo. Caja Cantabria dispone de su propio Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y realiza cada cinco años una profunda auditoría de prevención, habiéndose realizado la última en el año 2003.

La Caja tiene en funcionamiento un Plan de Prevención para velar por la salud de sus empleados y en general de los usuarios de sus instalaciones. Tratar de reducir a la mínima expresión las posibilidades de accidente es el objetivo esencial de la entidad, donde se registra

un absentismo por enfermedad del 4,2% y una frecuencia afortunadamente bajísima de accidentes, pues en 2005 se dieron 39 casos en más de 1,7 millones de horas de trabajo, con un impacto mínimo de la gravedad.

Es propósito de Caja Cantabria seguir implementando, de acuerdo con las mejores prácticas disponibles y en consenso con todos los sectores implicados, medidas que garanticen todavía más, si cabe, la salud y la seguridad de los empleados.



3.3.5. FORMACIÓN Y CARRERA PROFESIONAL.

Si lo esencial en Caja Cantabria reside en su capital humano, de ello se deriva como clara consecuencia la necesidad de propiciar los esfuerzos de todas las personas que trabajan en la entidad para mejorar su caudal de conocimiento y destrezas, pues son éstas las que multiplican el valor de la energía y de la ilusión en el servicio a un proyecto colectivo.

De ahí que en Caja Cantabria los programas de formación y de actualización profesional sean una tónica constante de la política de recursos humanos.

A lo largo de 2005, la Caja tuvo 37 formadores internos realizando estas funciones al servicio de sus compañeros. La inversión en acciones formativas fue de 199,45 euros por empleado. Cada empleado dedicó como promedio 11,43 horas a participar en alguna actividad de mejora de sus capacidades de trabajo, y hasta 575 empleados (casi el 62% del total) recibieron formación a lo largo del año.

Caja Cantabria tiene en marcha un Plan de Formación estructurado en las siguientes áreas:



- General: Taller de Desarrollo Directivo, Gestión de Equipos.
- Comercial: Programa Financiero, Personal Nuevo Ingreso, SACOM, Gestión de Carteras, Negociación Avanzada con Clientes.
- Financiera: Productos y Servicios Financieros Especializados, Análisis de Riesgos, Rentabilidad Ajustada al Riesgo de Capital, Control Global del Riesgo (Basilea II), Nuevas Normas de Contabilidad.
- Técnico-operativa: Fiscalidad, Fondos de Inversión, Derecho Hipotecario, Normativa Urbanística, Negocio de Medios de Pago, Prevención del Blanqueo de Capitales, LOPD, Seguridad Integral, Prevención de Riesgos Laborales, Ofimática, Inglés.

Por lo que se refiere a la promoción del personal y a la programación de la carrera dentro de la filosofía de recursos humanos, existe la definición de los puestos clave de la organización, considerándose como estratégicos en este momento los puestos de Director e Interventor de Oficina y de Gestor Comercial, para los cuales está diseñada una carrera profesional a la que pueden acceder todos los empleados de la entidad.



En los últimos tres años, han participado en los Programas de Desarrollo Profesional 219 empleados, habiendo promocionado a puestos de responsabilidad 92 (el equivalente al 10% de la plantilla global).

3.4. Una relación especial con los proveedores.

Siendo Caja Cantabria una de las mayores empresas de nuestra comunidad, adquiere una especial trascendencia el volumen de las compras realizadas. En el año 2005, el número de proveedores de la entidad fue de 673. El valor monetario de las compras realizadas por la entidad a proveedores fue de 41.650.399,48 euros, una cifra de indudable repercusión en el mercado regional.



El porcentaje de compras realizadas a proveedores que operan localmente fue del 30,46%, lo cual muestra la profesionalidad, fortaleza y competitividad de las empresas cántabras para atender a un mercado financiero que se mide por parámetros nacionales e internacionales de calidad y exigencia.

Por el medio ambiente.

o Ambient

·
i e n t e

Por el medio ambiente.

Medio Ambiente

CAJA CANTABRIA ES PARA EL FUTURO. PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE CONSTITUYE UNA DE LAS CLAVES DE LA RIQUEZA QUE DEBERÍA ESTAR A DISPOSICIÓN DE LAS SUCESIVAS GENERACIONES. TOMAR MEDIDAS PREVENTIVAS Y FOMENTAR LA EDUCACIÓN EN LOS VALORES AMBIENTALES SON COMPROMISOS PÚBLICOS ASUMIDOS POR CAJA CANTABRIA.

ente



4.1. Responsabilidad ambiental en la gestión documental.

En Responsabilidad Social Corporativa, el respeto al medio ambiente, el cumplimiento de la legislación medioambiental y el impacto de la actividad de la entidad en la población son principios fundamentales que toda institución debe cuidar al máximo. Tratar de hacer efectivo el principio internacional de desarrollo sostenible es hoy una de las piedras de toque para verificar el compromiso de una organización con los más importantes valores sociales y culturales.



Caja Cantabria, en este sentido, consciente de la importancia de armonizar el desarrollo económico con la preservación de nuestro entorno y el respeto a la Naturaleza, ha venido desarrollando una serie de medidas tendentes a minimizar el impacto producido por el **consumo de papel**. Pues, como es bien sabido, las instituciones basadas en procesamiento de información y documentación han tendido tradicionalmente a ser grandes consumidoras del soporte-papel, lo cual significa una presión de demanda en relación con las zonas de bosque que funcionan como sumideros de CO₂ (gas de efecto invernadero) y como base de ecosistemas singulares que promueven la biodiversidad.

Naturalmente, un paso inmediato es la adecuada **Gestión de Residuos en Papel y Asociados** con el objeto de favorecer, en todo lo posible, el objetivo del Reciclaje. Los documentos de Caja Cantabria en papel, una vez destruidos por medios propios cuando quedan sin utilidad, se entregan a una empresa recicladora autorizada y que cumple todos los requisitos de la legislación. Igualmente, los tóner de impresión ya utilizados se entregan a una empresa recicladora autorizada, para evitar su vertido dañino al entorno.



Pero tan importante como la gestión orientada al reciclaje es la estrategia de prevención ambiental, esto es, la política tendente a reducir la necesidad de consumo de papel (de los materiales asociados al uso del papel). Así, Caja Cantabria ha implantado un **Plan de Gestión Documental** para minimizar los informes escritos, sustituyéndolos por formatos electrónicos y concentración de correo (59% actualmente).

En 2005 se ha iniciado este proyecto de Gestión Documental que ya en 2006 va a suponer, además de una mayor agilidad de los procesos, una clara reducción del papel. Esta crucial iniciativa complementa otras que ya fueron adoptadas por Caja en años anteriores:

- Eliminación de Circulares y de Informes en papel.
- Potenciación del correo electrónico.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades en la Intranet corporativa que facilitan el trabajo en grupo de forma virtual y la ejecución de work-flows (“flujos de trabajo”) con formularios digitales.
- El inicio de la implementación de los programas ambientales de reciclaje y prevención en Caja Cantabria durante el ejercicio de 2005 supuso una inversión de 24.000 euros.

Indicadores de eficiencia ambiental

CONSUMO		
Indicador	Unidad	2005
Total consumo papel	tm	59
Total agua consumida	m ³	12.000
Total electricidad	KW/h.	9.700.000
Total gas consumido	m ³	17.000
Total consumo de sobres	tm	4

RECICLADO		
Indicador	Unidad	2005
Papel	tm	30
Equipos informáticos	Unidades	16
Toners	Unidades	1000

4.2. Responsabilidad ambiental en la educación y la investigación.

Hace tres lustros, Caja Cantabria se convirtió en **pionera** en la implantación y desarrollo de programas destinados a la sensibilización en materia de conservación y difusión de los valores medioambientales.

La realidad cambiante de una sociedad en continua evolución ha



transformado también las necesidades en esta materia. La Obra Social de Caja Cantabria continúa hoy a la cabeza de una labor que aún la **concienciación** de los más jóvenes y el impulso a la **formación** de investigadores y divulgadores en materia de medioambiente. Unos objetivos alcanzados en 2005 a través de los programas diseñados y gestionados en el Centro de Educación Ambiental Caja Cantabria en Polientes, un espacio que acogió a 2.307 alumnos y alumnas de 64 centros escolares, quienes, acompañados por sus profesores y por nuestro equipo de profesionales en educación ambiental, participaron en un programa específicamente diseñado para su formación.

Un total de 701 niños y niñas participaron en la pasada edición de las Colonias de Verano de Caja Cantabria, una actividad concebida para

fomentar el acercamiento paralelo a los valores del medio natural y a los valores sociales y humanos que rigen la convivencia.


Un total de 102 adultos participaron en los VI Encuentros de Educación Ambiental Caja Cantabria y en las III Aulas de Verano.

Todos ellos, niños y adultos, cántabros y de otras comunidades, son más conscientes hoy gracias a nuestra labor pedagógica, de ser los inquilinos de un territorio que hay que proteger, conservar y legar.



En Caja Cantabria lo somos también. Por ello en 2005 asumimos plenamente en nuestra labor diaria la necesidad de contemplar las **prácticas de gestión sostenible**. Es una forma de asumir a través de cada gesto cotidiano, un **compromiso con el medio ambiente** que expresamos en el correcto uso de las distintas energías o en el reciclaje de consumibles que se recogen en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales para los Centros de la Obra Social.

El pasado 2005 fue el año en el que iniciamos también el Proyecto de Optimización de Recursos Materiales que conlleva la adaptación de los sistemas energéticos tradicionales por los que se incorporan criterios de sostenibilidad en el consumo.



La páginas de esta memoria contienen fragmentos de obras de la Colección de Arte de Caja Cantabria, de las que son autores Mabel Arce, Ricardo Cavada, Concha García, Eduardo Grüber, Esteban de la Foz, Juan Martínez Moro y Juan Uslé.

Las fotografías de la actividad de la Obra Social son de José Miguel del Campo.