

gobierno, compromiso y participación de grupos de interés



GOBIERNO CORPORATIVO

El tradicional enfoque de la empresa como organización al servicio exclusivo de los intereses de sus socios ya no es sostenible actualmente.

Los entornos cambiantes han llevado a transformaciones económicas y sociales importantes que han dado paso a una visión plural de la empresa como centro donde convergen múltiples intereses, todos ellos merecedores de una tutela adecuada.

Podemos decir que hemos pasado de un modelo de empresa fundamentado únicamente en los accionistas a un modelo

que trata de atender satisfactoriamente al conjunto de las partes interesadas en la Entidad, entre las que, lógicamente, se encuentran los accionistas, pero que también incluyen al Equipo Humano, proveedores y agentes representativos de la sociedad en la que la organización desarrolla sus actividades productivas.

La toma de conciencia de esta pluralidad es hoy una cuestión estratégica ya que conlleva una profunda revisión de las estructuras de gobierno y los mecanismos de información y transparencia. Estos cambios han venido acompañados de amplios estudios y reflexiones doctrinales, llegándose a definir hasta cuerpos normativos completos, que constituyen los antecedentes de lo que se conoce por “Gobierno Corporativo”.

La Caja de Canarias no ha permanecido ajena a este proceso. Más bien al contrario, ya que, como Caja de Ahorros, disfrutamos de una fórmula corporativa que permite integrar con eficacia la pluralidad de grupos que comparten un interés común en ella.

Ello nos lleva a afirmar en primer término; que nuestra Entidad puede considerarse como una verdadera precursora e impulsora en materia de buen gobierno. Y, en segundo lugar, que, atendiendo a los criterios actuales, las estructuras y prácticas de gobierno de nuestra Entidad se ajustan a lo que cabe calificar como un modelo de “buen gobierno corporativo”.

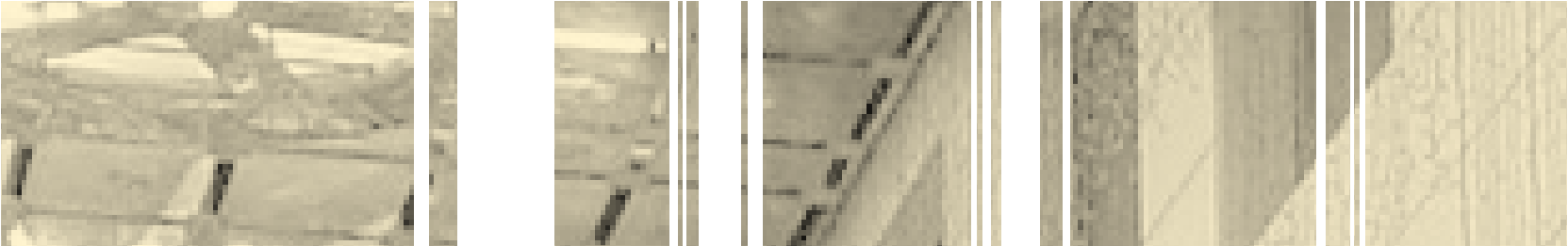
Por todo lo anterior, desde La Caja de Canarias el proceso de cambio hacia estructuras empresariales más transparentes y plurales, dentro de las exigencias de un adecuado modelo de RSC, lo contemplamos como una magnífica posibilidad para difundir y consolidar el enfoque corporativo de la Entidad.

Órganos de Gobierno

Los diferentes Órganos de Gobierno están representados en la siguiente figura, siendo el órgano supremo de la Institución la Asamblea General.



A continuación se describe a un mayor nivel de detalle la composición y principales funciones de estos órganos, indicándose así mismo el número de miembros que son independientes o no ejecutivos.



Asamblea General

Órgano superior de gobierno de La Caja de Canarias. Sus integrantes ostentan la denominación de Consejeros/as Generales y representan los intereses de los depositantes y los generales del ámbito de actuación de la Entidad.

Está compuesta por 160 Consejeros Generales.

Los Consejeros Generales se distribuyen en los siguientes grupos de representación

GRUPO	Nº DE MIEMBROS
Corporaciones municipales	51
Impositores	70
Personas o entidades fundadoras	11
Empleados	10
Cabildos insulares	12
Instituciones docentes y empresariales	6
.....
TOTAL	160

Los Consejeros Generales, cualquiera que sea la representación que ostenten, son nombrados por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegidos cuantas veces esté previsto por las Disposiciones Legales dictadas por la Comunidad Autónoma de Canarias, y siempre que aquéllos cumplan los mismos requisitos exigidos para el nombramiento. La renovación de los Consejeros Generales se hace por mitades cada dos años en todos los grupos representados en la Asamblea General, respetando siempre la proporcionalidad prevista en los Estatutos.

A la Asamblea General competen las funciones de gobierno y decisión y sus miembros ostentan la representación de los intereses sociales y colectivos en el ámbito de actuación de la Entidad. Entre sus facultades se encuentran:

- Nombrar los vocales del Consejo de Administración y Comisión de Control.
- Aprobar, modificar e interpretar de los Estatutos y Reglamentos.
- Definir anualmente las líneas generales del plan de actuación de la Entidad y la aprobación de la gestión del Consejo de Administración, Memoria, Balance Anual y Cuentas de Resultados.

Consejo de Administración

Es el órgano colegiado responsable de la administración y gestión de la Caja de Ahorros, así como de su Obra Social.

Está integrado por 17 miembros, siendo su representación la siguiente:

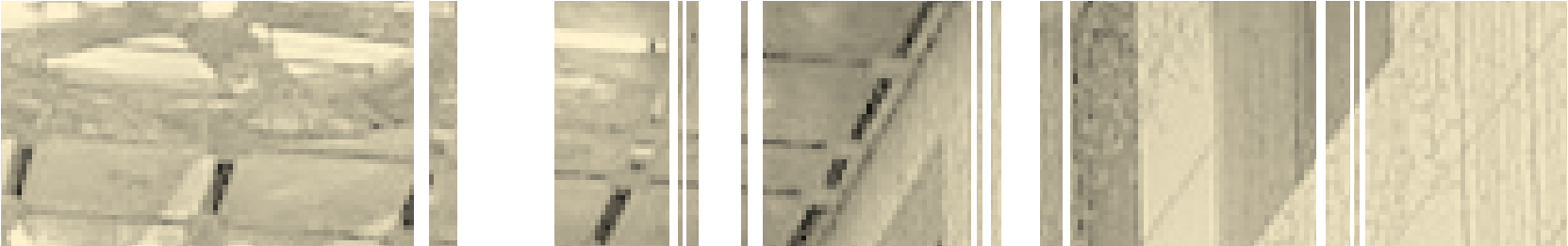
GRUPO	Nº DE MIEMBROS
Corporaciones municipales	5
Impositores	8
Personas o entidades fundadoras	1
Empleados	1
Cabildos insulares	1
Instituciones docentes y empresariales	1
TOTAL	17

Los vocales del Consejo de Administración son nombrados por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegidos cuantas veces esté previsto por las Disposiciones Legales dictadas por la Comunidad Autónoma de Canarias y siempre que aquéllos cumplan los mismos requisitos exigidos para el nombramiento.

La renovación de los vocales se hace por mitades cada dos años en todos los grupos representados en la Asamblea General, respetando siempre la proporcionalidad prevista en los Estatutos.

El Consejo de Administración tiene, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Ejecutar y hacer ejecutar los acuerdos de la Asamblea General.
- Determinar y modificar la estructura organizativa de la Institución, a través de su organigrama.
- Elevar a la Asamblea General las propuestas expresamente previstas en los Estatutos o cualesquiera otras necesarias para el buen gobierno y administración de la Entidad.
- Elevar a la Asamblea General la Memoria, Balance Anual, Cuenta de Resultados y la propuesta de aplicación de éstos a los fines propios de La Caja de Canarias para su aprobación.



Estatutariamente están establecidas dos Comisiones delegadas del Consejo de Administración: la Comisión Ejecutiva y la de Obra Social, compuesta de nueve miembros con la siguiente representación:

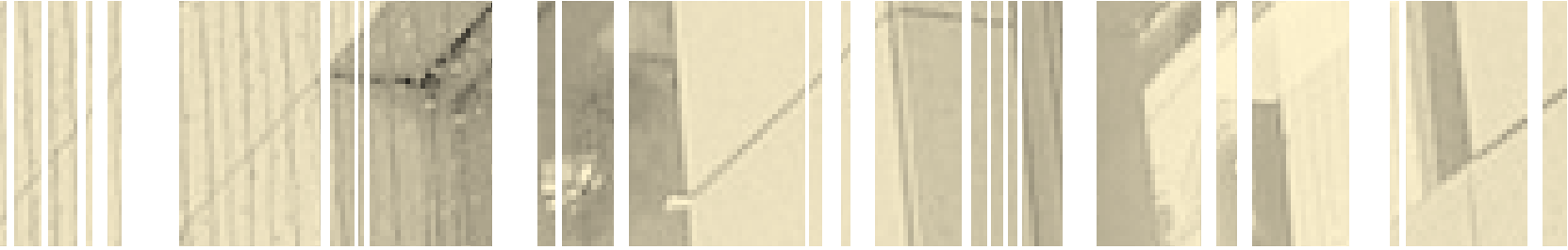
GRUPO	Nº DE MIEMBROS
Corporaciones municipales	1
Impositores	4
Personas o entidades fundadoras	1
Empleados	1
Cabildos Insulares	1
Instituciones docentes y empresariales	1
TOTAL	9

Comisión de Control

Su razón de ser consiste en velar porque la gestión del Consejo de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera

Esta constituida por nueve miembros, estando distribuida la representación de los diferentes grupos de la siguiente forma:

GRUPO	Nº DE MIEMBROS
Corporaciones municipales	1
Impositores	4
Personas o entidades fundadoras	1
Empleados	1
Cabildos insulares	1
Instituciones docentes y empresariales	1
TOTAL	9



Forma parte de la Comisión de Control un representante del Gobierno de Canarias, nombrado por el Consejero competente en materia de Economía de entre personas con capacidad y preparación técnica adecuada, que asistirá a las reuniones de la Comisión con voz y sin voto.

Los miembros de la Comisión de Control son nombrados por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegidos cuantas veces estén previstas por las disposiciones legales dictadas por la Comunidad Autónoma de Canarias y siempre que aquéllos cumplan los mismos requisitos exigidos para el nombramiento, siendo su renovación por mitades cada dos años en todos los grupos representados en la Asamblea General, respetando siempre la proporcionalidad prevista en los Estatutos.

Entre las facultades de la Comisión de Control se encuentran:

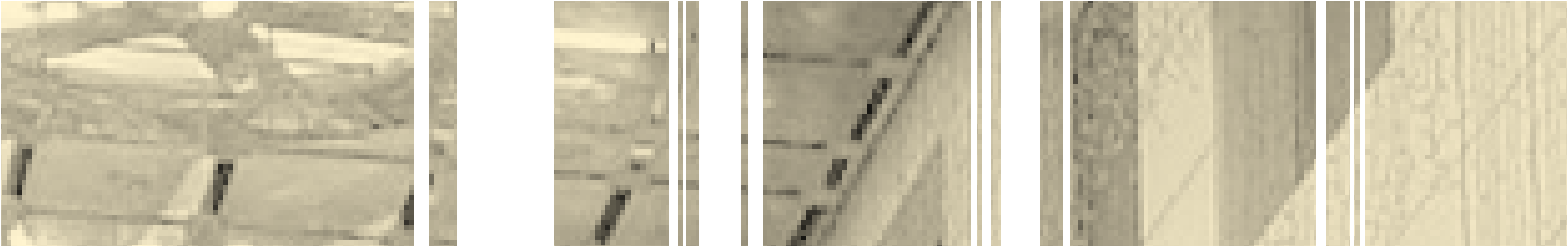
- Supervisar la gestión del Consejo de Administración, del Presidente, de las Comisiones Delegadas, de la Obra Social y del Director de la Entidad, velando por la adecuación de los acuerdos de estos órganos a la legalidad vigente, a las directrices y resoluciones de la Asamblea General y a los fines propios de la Entidad.
- Vigilar el funcionamiento de los órganos de intervención de la Entidad.
- Examinar los informes de la auditoría externa y las recomendaciones que formulen los auditores.
- Elevar a la Asamblea General información de su actuación con periodicidad semestral.
- Constituirse en Comisión Electoral y velar por la transparencia de los procesos de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno.

Comisión Ejecutiva

Es un órgano permanente de gestión y administración de las unidades de La Caja de Canarias y actúa por delegación del Consejo de Administración, respondiendo ante el mismo.

Comisión de Auditoría

La Comisión de Control acuerda asumir las facultades que le han sido delegadas por el Consejo de Administración y que, de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se atribuyen al Comité de Auditoría, proponiendo a la Comisión Ejecutiva el nombramiento de los Auditores de Cuentas Externas, Supervisando los servicios de Auditoría Interna y relacionándose con los auditores externos.



Comisión de Inversiones

Compuesta por tres vocales del Consejo de Administración, tiene como cometidos principales informar a éste sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico, remitiendo anualmente un informe resumen de dichas inversiones.

Comisión de Retribuciones

La integran tres vocales del Consejo de Administración, siendo sus funciones principales informar sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo de Administración y personal directivo.

Comisión de Obras Sociales

Está formada por nueve vocales del Consejo de Administración y tiene como responsabilidades principales proponer el presupuesto anual de la Obra Social, junto con las directrices de ejecución en sus áreas y programas de actuación, así como otras propuestas de creación y modificación de obras propias o en colaboración.

Carácter Ejecutivo de la Presidencia de La Caja de Canarias

El Presidente de La Caja de Canarias, D. Antonio Marrero Hernández, que lo es también de la Asamblea General y del Consejo de Administración de la Entidad, ostenta cargo ejecutivo.

Dicha ejecutividad se encuentra circunscrita al ámbito de la gestión de la Obra Social.

Mecanismos de participación en el Gobierno

De conformidad con el artículo 62 de los Estatutos de la Entidad, el Director General actúa como medio de relación entre los Órganos de Gobierno de la misma y el resto de los empleados.

Adicionalmente, los empleados de la Entidad cuentan con representantes en los Órganos de Gobierno y en las Comisiones Delegadas del Consejo de Administración, lo que permite que en sus diferentes convocatorias y reuniones, ordinarias y/o extraordinarias, se hagan llegar las propuestas, recomendaciones y cuanta información se considere oportuna para una correcta gestión de La Caja de Canarias.



Finalmente resaltar que existen canales de comunicación a los Órganos de Gobierno a través de la Secretaría General.

Vínculo entre la retribución de los Órganos de Gobierno, altos directivos y ejecutivos y desempeño de la organización

La retribución de los componentes de los Órganos de Gobierno de La Caja de Canarias no se encuentra vinculada a los resultados del desempeño de nuestra Entidad. Tal y como se establece en el Artículo 8 de nuestros Estatutos, el Consejo de Administración accede a dietas de asistencia y desplazamiento de acuerdo a los importes establecidos en la legislación regional vigente (Ley Canaria de Cajas de Ahorros 13/90).

Por otro lado, no existe vinculación entre la retribución, de los altos directivos y ejecutivos, y el desempeño de la Entidad.

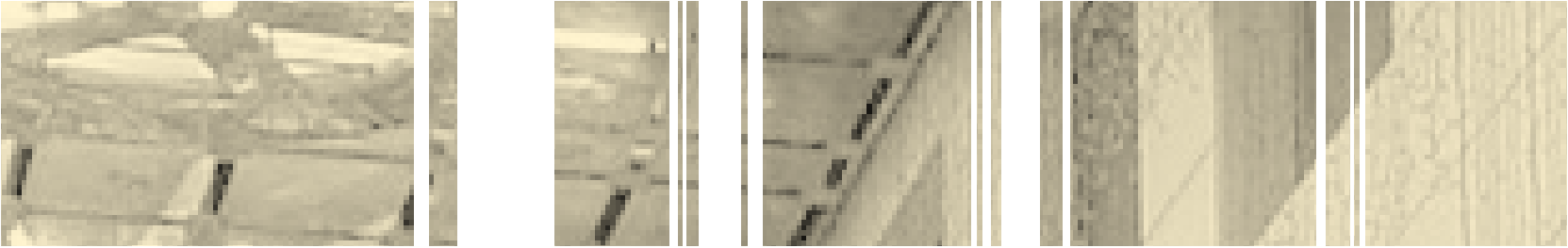
Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo Órgano de Gobierno

La Caja de Canarias dispone de un régimen de incompatibilidad para los miembros de la Asamblea General, de manera que no pueden ejercer el cargo de Consejeros Generales las personas que se encuentren en alguna de las situaciones recogidas en el Artículo 13 de sus Estatutos:

A) Los condenados a penas que lleven aneja la inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos, los quebrados y los concursados no rehabilitados y los que hubieran sido sancionados por infracciones graves.

A estos efectos, se considerarán infracciones graves aquellas que el ordenamiento jurídico les confiera expresamente tal carácter y hayan sido apreciadas por los Tribunales de Justicia u órganos administrativos competentes.

B) Los Presidentes, Consejeros, Administradores, Directores, Gerentes, Asesores o asimilados y así como empleados de otro intermediario financiero de cualquier clase, condición o categoría, o de Corporaciones o Entidades que propugnen, sostengan o garanticen instituciones o establecimientos de crédito o financieros, o las personas al servicio de la Administración del Estado o de las Comunidades Autónomas con funciones a su cargo que se relacionen directamente con las actividades propias de las Cajas de Ahorros.



C) Salvo la relación laboral preexistente, no podrán estar ligados laboralmente ni tener participación económica en las sociedades y con las personas con las que la Caja de Ahorros tenga contratos de obra, servicios, suministros o trabajo retribuido.

D) Los que, por sí mismos o en representación de otras personas o Entidades mantuviesen, en el momento de ser elegidos los cargos, deudas vencidas y exigibles de cualquier clase frente a la Entidad y durante el ejercicio del cargo de Consejero hubieran incurrido en incumplimiento de las obligaciones contraídas con La Caja con motivo de créditos o préstamos, o por impago de deudas de cualquier clase frente a la Entidad.

E) Los interventores, habilitados y, en general, los que por cualquier concepto sean depositarios de fondos de Corporaciones Locales de la Entidad.

F) Los cargos de designación política de las Administraciones Públicas y el Presidente de la corporación fundadora de la Entidad.

Adicionalmente, los componentes del Consejo de Administración y de la Comisión de Control deben cumplir con las directrices recogidas en el Reglamento de Conducta en los Mercados de Valores.

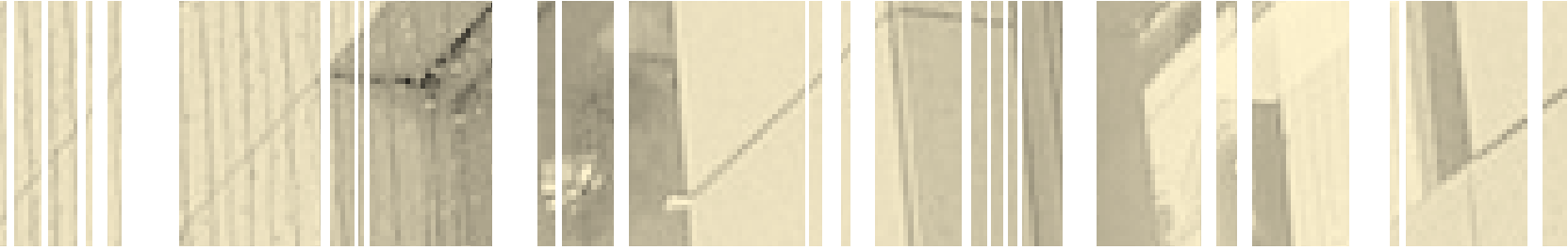
Capacitación y experiencia exigible a los miembros de los Órganos de Gobierno

La Ley 31/1985, de 2 de agosto en su artículo primero –según redacción dada por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, establece que los componentes de los Órganos de Gobierno “ejercerán sus funciones en beneficio exclusivo de los intereses de La Caja a que pertenezcan y del cumplimiento de su función social, debiendo reunir, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, los requisitos de honorabilidad comercial y profesional que determinen las normas de desarrollo de esta Ley. En cualquier caso, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras”.

En La Caja de Canarias los miembros de estos órganos reúnen los requisitos de honorabilidad comercial y profesional requeridos por la citada Ley.

Supervisión del desempeño de La Caja de Canarias

La Asamblea General como órgano de máxima representación de La Caja de Canarias, realiza una función de control del funcionamiento y los resultados de La Caja de Canarias. Para ello dispone de los siguientes mecanismos:

- 
- Definir anualmente las líneas generales del plan de actuación de la Entidad para que puedan servir de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.
 - La aprobación, en su caso, de la gestión del Consejo de Administración, Memoria, Balance anual, Cuenta de Resultados, así como de la aplicación de éstos a los fines propios de la Caja de Ahorros.
 - La creación y disolución de obras benéfico-sociales, así como la aprobación de sus presupuestos anuales y de la gestión y liquidación de los mismos.
 - Acordar la separación del cargo de los Consejeros Generales y vocales del Consejo de Administración y Comisión de Control.

Al menos de forma obligatoria la Asamblea General de La Caja de Canarias se reúne en sesión ordinaria dos veces cada año, coincidiendo cada sesión con un semestre natural, en una de las cuales se analiza la Memoria en la que se reseña detalladamente la marcha de nuestra Entidad, así como el Proyecto de aplicación de beneficios y la aprobación de la cuentas anuales.

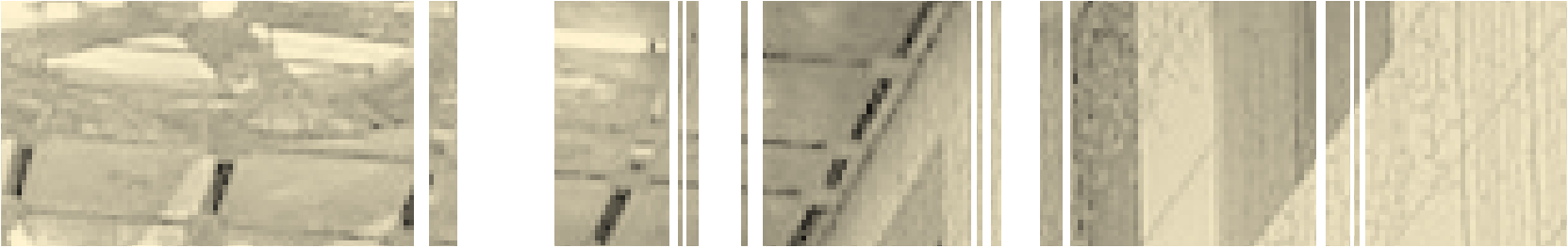
En sesión extraordinaria se reúne cuantas veces se crea conveniente por el Consejo de Administración, por la Comisión de Control o por un número de Consejeros Generales.

Por otra parte, tanto el Consejo de Administración como la Comisión de Control realizan labores de seguimiento, al menos con periodicidad mensual, de la marcha de La Caja de Canarias, tal y como se comentó más detalladamente en apartados anteriores. Ambos órganos disponen con la antelación recogida tanto en la Ley 13/90 de Cajas de Ahorros Canarias como en los Estatutos, de toda la información precisa para poder analizar pormenorizadamente los asuntos a tratar en cada sesión.

Estas funciones de supervisión y control se han explicado con más grado de profundidad en el apartado destinado a Órganos de Gobierno.

Evaluación del desempeño propio del máximo Órgano de Gobierno

La Caja de Canarias, al estar adscrita al Sistema Financiero Español, está sometida, como todas las Entidades sujetas a tal régimen, a los controles del Ministerio de Hacienda, que ejerce a través del Banco de España, así como a la vigilancia en el cumplimiento de su función económico-social del Gobierno de Canarias, por medio de la Consejería competente en materia de Economía.



Por otra parte, tal y como se destacó al exponer las funciones de los Órganos de Gobierno, a la Comisión de Control le compete la labor de velar porque la actuación del Consejo de Administración se ajuste a las líneas de actuación generales aprobadas por la Asamblea General.

COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS

Principio de precaución

El seguimiento de las distintas normas y regulaciones que afectan a La Caja de Canarias es competencia compartida entre el Departamento de Asesoría Jurídica y Secretaría General y el Departamento de Auditoría Interna.

El primero es responsable de llevar a cabo funciones de defensa y asesoramiento jurídico de todas las unidades organizativas de la Entidad. Por otro lado, Auditoría Interna se encarga de velar por el cumplimiento de la normativa, tanto legal como interna, aplicable a las diferentes actividades y operaciones de nuestra Entidad, reportando directamente a la Comisión de Control.

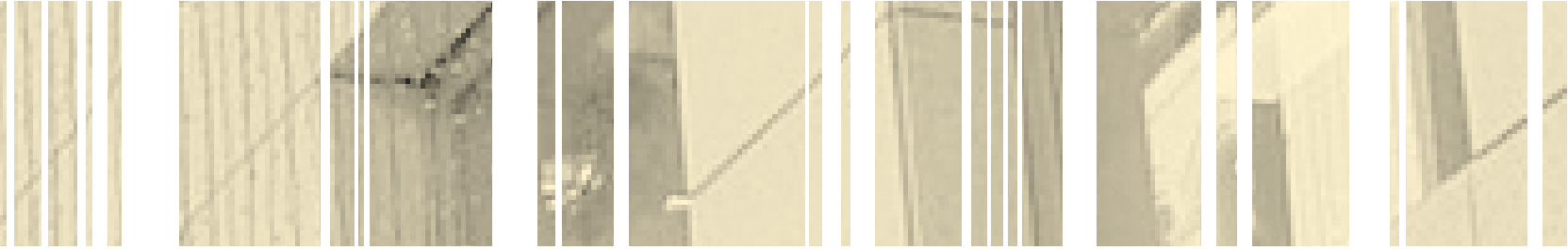
Gestión del Riesgo

Un aspecto fundamental para la adecuada aplicación del principio de precaución es la gestión de los riesgos. Como es lógico, esta exigencia es aún mucho más evidente en el caso de las entidades de crédito, habida cuenta de la propia naturaleza de su actividad y de su importancia en el conjunto del sistema financiero y, por lo tanto, de todo el sistema económico.

En La Caja de Canarias los riesgos identificados y gestionados son los siguientes:

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo de contrapartida.
- Riesgo de liquidez.
- Riesgo de tipo de interés.
- Riesgo de tipo de cambio.
- Riesgo operacional.

Los departamentos responsables del adecuado seguimiento y control de dichos riesgos son:

- 
- Análisis y Seguimiento de Riesgos.
 - Gestión de Balance y Originación.
 - Control Global del Riesgo.

Es de destacar que nuestra Entidad se encuentra en plena ejecución del Plan de Convergencia al Marco de Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea (BIS II) período 2006/2008. Todas las medidas a este respecto se encuadran, además, dentro del Proyecto Sectorial del Control Global del Riesgo, liderado por la Confederación Española de Cajas de Ahorro (C.E.C.A.).

Con la convergencia hacia este nuevo modelo de Gestión del Riesgo, en La Caja de Canarias estaremos en disposición de establecer los capitales mínimos acordes al nivel de riesgos asociados a la composición del negocio, entrando en juego en esta gestión factores éticos, sociales y medioambientales.

Auditorías

Internas

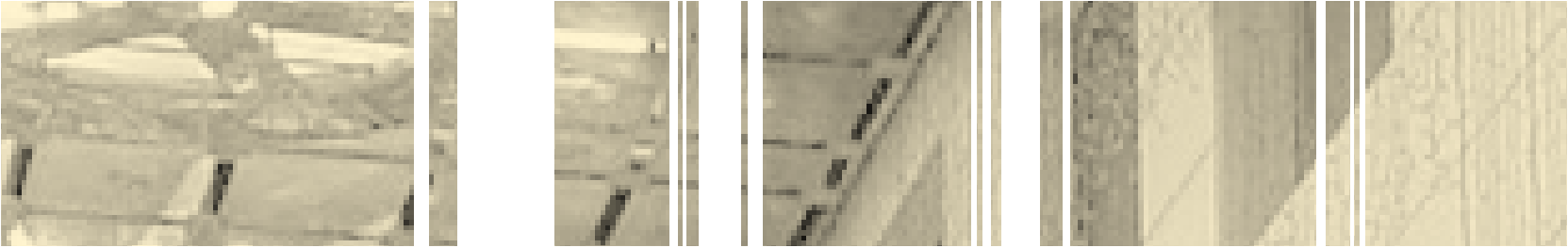
La Caja de Canarias cuenta en su estructura organizativa con un Departamento de Auditoría Interna, que informa regularmente tanto a la Comisión de Control como a la Dirección General sobre el rendimiento del control interno y el cumplimiento de los objetivos del Departamento, manteniendo en todo momento su carácter independiente.

Por tanto, la actividad del Departamento de Auditoría Interna es supervisada por la Comisión de Control, órgano que asume las competencias legalmente atribuidas al Comité de Auditoría.

El Departamento de Auditoría Interna se responsabiliza de examinar y evaluar la adecuación y eficacia de los sistemas de control interno en línea con las recomendaciones del Nuevo Acuerdo de Capitales de Basilea II, igualmente vela por el cumplimiento de los requerimientos de la normativa, de los códigos de conducta y de la implantación de políticas y procedimientos, planteando asimismo las recomendaciones que considera necesarias para promover mejoras en la gestión y en el control de nuestra Entidad.

Externas

A través del programa de Auditorías Externas, La Caja de Canarias somete a revisión las Cuentas Anuales consolidadas, cuyo informe queda reflejado en la Memoria Anual.



La Comisión de Control, que asume las funciones del Comité de Auditoría, propone la designación de auditorías externas, sus condiciones de contratación y cumplimiento de contrato, actuando como enlace entre éstas y el Consejo de Administración.

Calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad que cuentan con la certificación UNE-EN-ISO 9001:2000 son auditados periódicamente por entidades de certificación debidamente acreditadas, concediendo y/o renovando, en su caso, los correspondientes sellos de calidad.

Prevención de Blanqueo de Capitales

La lucha contra el terrorismo, el tráfico de drogas y las bandas organizadas es un objetivo prioritario para los gobiernos de todo el mundo. La detección y eliminación de los flujos de capitales ilegales que estas actividades delictivas generan es una de las formas más efectivas de luchar contra este tipo de delincuencia. En este proceso, las entidades financieras jugamos un papel esencial, ya que somos uno de los cauces más utilizados para tal fin.

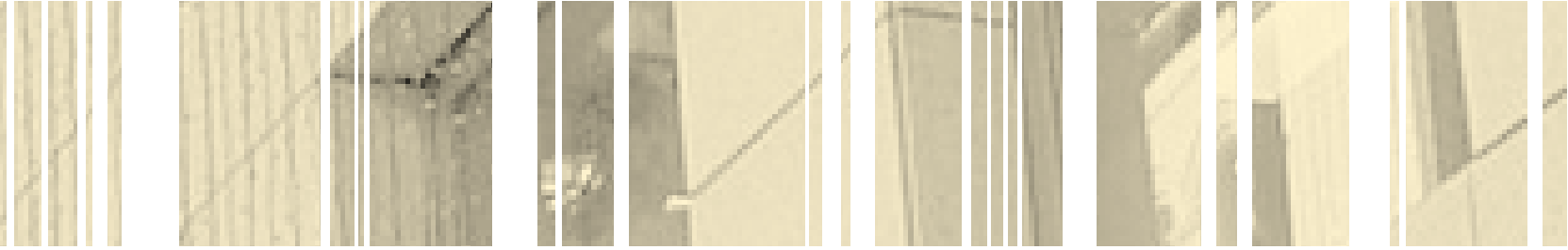
En los últimos tiempos ha aumentado la preocupación de las administraciones públicas nacionales e internacionales, dando origen a importantes cambios normativos.

La Caja de Canarias está comprometida con los esfuerzos e iniciativas internacionales en general y en particular con los realizados por todo el sistema financiero español para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Es responsabilidad de todos y cada uno de las personas de la Entidad, impedir la utilización de La Caja de Canarias por personas o colectivos no deseados. Para ello, resulta imprescindible, además de recabar toda la documentación necesaria para la adecuada identificación del cliente, tener un profundo conocimiento del mismo y de sus actividades.

La función de la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales, adscrita al Departamento de Auditoría Interna, está supervisada por el Banco de España a través del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Anualmente las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales establecidos en la Entidad son evaluados mediante un examen obligatorio realizado por un experto externo independiente.



El Servicio Ejecutivo considera que la variable más relevante para evaluar la eficacia de un sistema de prevención de blanqueo de capitales es la calidad de las comunicaciones sospechosas que remitimos los sujetos obligados. En la última medición recibida por parte de Banco de España, la calidad de las comunicaciones de operaciones sospechosas realizadas por La Caja de Canarias durante el año 2006 (no se dispone de la información de Banco de España referente a 2007), tuvo una calificación media de 38,44 sobre 50, lo que supone una calificación buena.

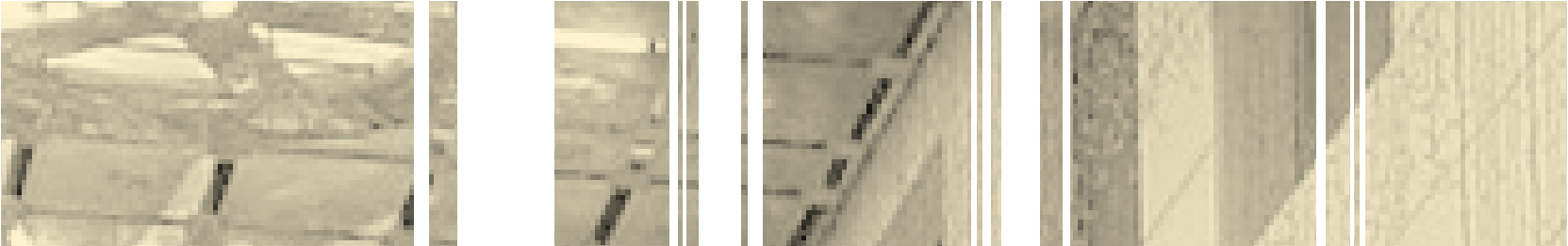
En cumplimiento de esta obligación, la Política de Prevención de Capitales de La Caja de Canarias se articula internamente a través de los siguientes órganos:

- Comité de Control y Comunicación de Blanqueo de Capitales, que se corresponde con el órgano de control interno y comunicación que requiere la normativa. Este Comité tiene como misión analizar, controlar y decidir la comunicación al Servicio Ejecutivo del Banco de España de toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.
- Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales, dependiendo del Departamento de Auditoría Interna, que mantiene permanentemente informado al Comité de Comunicación y Control sobre los procedimientos y controles establecidos para la prevención del blanqueo de capitales en nuestra Entidad, así como del resultado de las operaciones sospechosas analizadas.

Existe un Manual de Procedimientos de Prevención de Blanqueo de Capitales, así como un portal en la Intranet de La Caja de Canarias sobre Prevención de Blanqueo de Capitales que está a disposición de todas las personas de nuestra Entidad.

Los esfuerzos de La Caja de Canarias se concretan en el establecimiento de normas y procedimientos de obligado cumplimiento dirigidos a:

- Garantizar que todos los empleados conozcan y cumplan las políticas y los procedimientos.
- Cumplir con la normativa vigente en cada momento sobre la prevención del blanqueo de capitales y con las recomendaciones emitidas en esta materia por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y las autoridades nacionales e internacionales.
- Implantar normas de actuación y sistemas de comunicación a fin de impedir que la Entidad sea utilizada para el blanqueo de capitales.



- Mantener continuamente formada a la plantilla en materia de prevención de blanqueo de capitales.

La acción formativa vinculada con políticas y procedimientos anticorrupción es la relativa a prevención del blanqueo de capitales, estando incluida dentro del programa anual de formación.

Así mismo, existe el compromiso de formar en esta materia a todo el personal de nueva incorporación, estando incluida dicha acción formativa en el curso de acogida.

	2005	2006	2007
Asistentes a cursos de formación en prevención de blanqueo de capitales	245	269	201
% empleados formados en prevención de blanqueo de capitales	22,39%	23,89%	16,65%

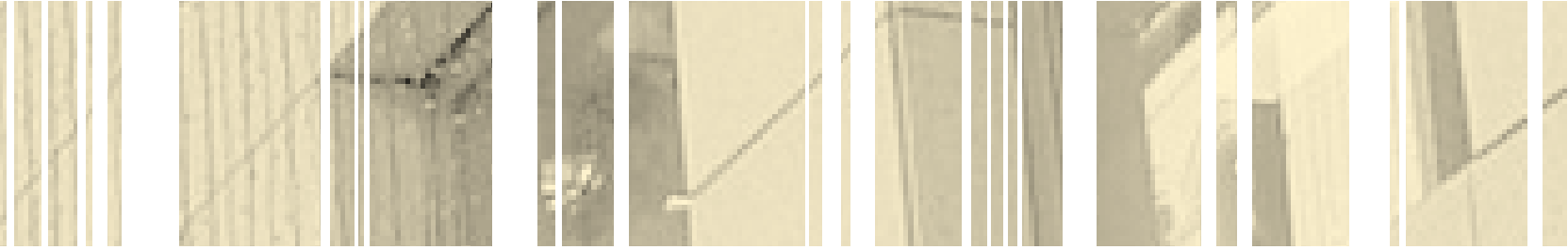
Así mismo, es importante destacar que el histórico de empleados activos que han recibido formación en Prevención de Blanqueo de Capitales a 31 de diciembre de 2007, es de 916 empleados, lo que supone un 75,89% del total de la plantilla.

Salvaguarda de la confidencialidad del cliente

La Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (L.O.P.D.) y el Real Decreto 994/1999 por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad, obliga a nuestra Caja de Ahorros a adoptar medidas de índole técnica y organizativas para garantizar, por un lado, la correcta custodia y manipulación de los ficheros con datos de carácter personal y, por otro, el pleno ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

En La Caja de Canarias, consciente de nuestra condición de responsable de los ficheros de nuestros clientes donde se registran los datos de carácter personal de los mismos, mantenemos actualizada y preparada toda su documentación contractual en vigor con la finalidad de que su contenido se rijan, para su recogida y tratamiento, por una serie de principios que garantizan, entre otros aspectos, que:

- Los datos de carácter personal sean en todo momento adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con la finalidad para la que se recaban; y sean exactos y puestos al día para que respondan con veracidad a la situación actual del cliente.

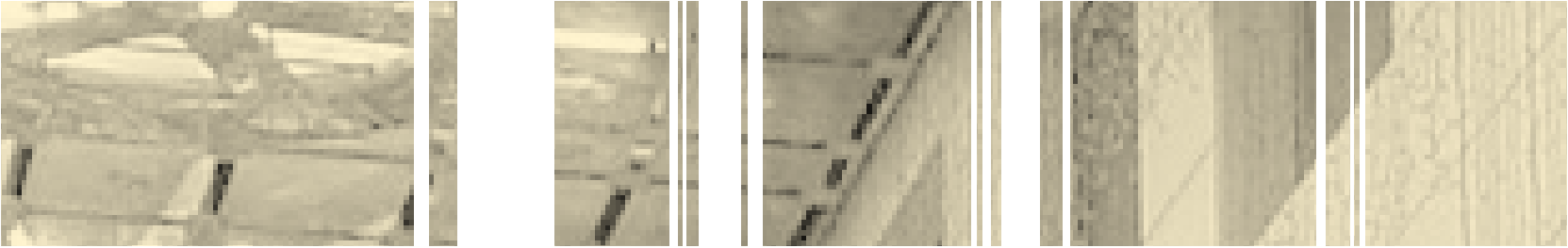
- 
- Los interesados a los que se soliciten datos personales sean previamente informados de la existencia de un fichero o de un tratamiento que, salvo que por ley se disponga otra cosa, necesitará de su consentimiento inequívoco.
 - El responsable del fichero y, en su caso, quien trate los datos por cuenta de éste, adopten las medidas de índole técnica y organizativas que garanticen la seguridad de los datos, evitando su pérdida, alteración o acceso no autorizado.
 - Únicamente se comuniquen a un tercero datos de carácter personal para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario y, cuando sea necesario, con el consentimiento previo del interesado.

Además, y siempre que para la prestación de un servicio de la Entidad sea necesaria la comunicación de datos de carácter personal, hemos incluido en todos los contratos de prestación de servicios celebrados al efecto y documentos relacionados, una cláusula específica de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. A estos efectos, cada unidad organizativa que negocie un contrato con terceros, así como los departamentos encargados de diseñar los modelos de documentos que utiliza nuestra red de oficinas, quedan obligados a hacerlos llegar al Departamento de Asesoría Jurídica y Secretaría General, antes de su firma o de su puesta en circulación, a fin de que sea constatada su ajuste a la referida Ley.

De igual forma, el Departamento de Seguridad de la Entidad garantiza la adecuación a la normativa de protección de datos, del diseño, puesta en marcha, o mantenimiento de aplicaciones informáticas, que vayan a tratar datos de carácter personal

Al propio tiempo, La Caja de Canarias, con la finalidad de revestir a los ficheros de clientes de los que es responsable, de las medidas de índole técnica y organizativas necesarias prescritas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de Junio, que aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal para garantizar la seguridad que deben reunir dichos ficheros, los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que intervienen en el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, ha introducido los niveles de seguridad adecuados a la naturaleza de la información tratada y dependiendo de la necesidad de garantizar la confidencialidad y la integridad de la información.

Asimismo, La Caja de Canarias tiene implantada la normativa de seguridad dirigida a garantizar al cliente el más escrupuloso respeto a su intimidad, mediante un documento, denominado Documento de Seguridad, de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los Sistemas de Información.



Cada dos años, en La Caja de Canarias sometemos nuestros Sistemas de Información y las instalaciones donde se realiza el tratamiento de datos a una auditoría externa, para verificar el cumplimiento del Reglamento y de los procedimientos e instrucciones vigentes en materia de seguridad de datos.

Con la finalidad de materializar las descritas políticas y procedimientos, hemos publicado una circular de régimen interno y se han impartido cursos al respecto a todo el personal para darles a conocer, no sólo el contenido de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, sino su importante relevancia en la labor que desempeñan haciéndoles llegar el contenido de sus obligaciones y las prohibiciones a que quedan vinculados.

Mifid (Markets in Financial Instruments Directive)

Especial atención durante el ejercicio 2007 merece el esfuerzo que La Caja de Canarias, como prestadora de servicios de inversión, ha invertido para adaptarse a la normativa europea reguladora de los mercados de instrumentos financieros, conocida en el sector por sus siglas anglosajonas "MiFID" Markets in Financial Instruments Directive-, y cuya regulación principal se encuentra contemplada en la Directiva Comunitaria 2004/39, de aplicación directa a partir del 1 de noviembre de 2007.

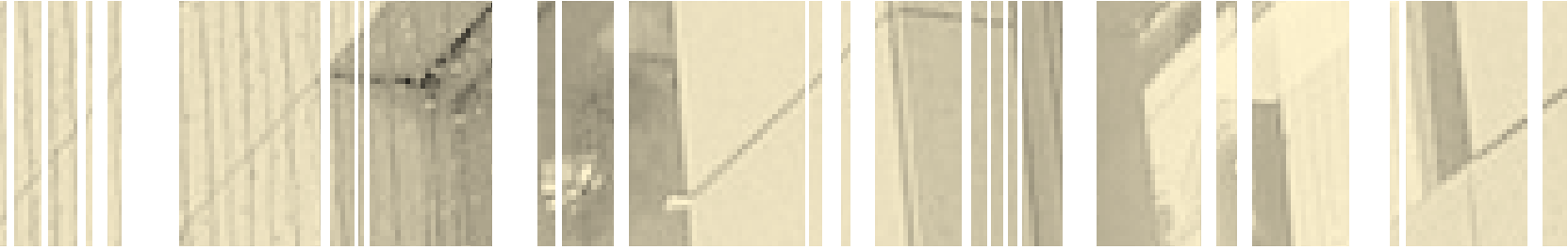
Los objetivos de "MiFID" se pueden resumir en tres: aumentar la competencia entre mercados e intermediarios en la prestación de servicios de inversión; armonizar la protección al inversor, y aumentar la transparencia en la operatoria en la realización de los servicios de inversión en el marco europeo.

La protección de nuestros clientes se convierte, por tanto, no sólo en una exigencia legal, sino también en una prioridad de La Caja de Canarias, que presta y comercializa productos de inversión, incrementando la protección a su clientela respecto de la que ya venía disfrutando.

La aplicación de esta normativa ha afectado en la labor diaria de La Caja de Canarias de la siguiente forma:

A nivel cliente

Clientes que contraten los mencionados productos afectados por la Directiva (clientes denominados "MiFID") quedarán clasificados de conformidad con la norma europea, debiendo, a la hora de comercializar los productos, realizar, según qué casos, unos determinados test, que indicarán al cliente sobre la conveniencia o no de la contratación



del producto, debiendo además, de informar del tipo de producto, así como de las políticas en materia de inversión que son de aplicación.

A nivel organizativo

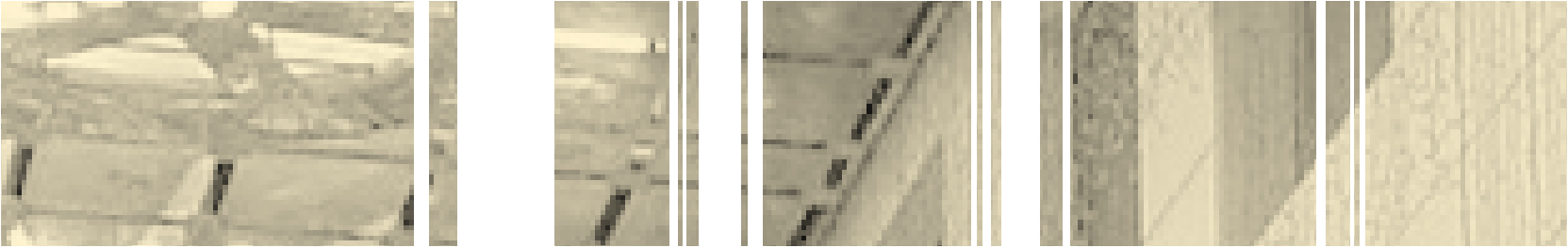
La Caja deberá contar con:

- Una estructura adecuada y proporcionada conforme al carácter, escala y complejidad de sus actividades, con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes.
- Medidas administrativas y de organización adecuadas para evitar que los posibles conflictos de interés perjudiquen a sus clientes.
- Medidas adecuadas para proteger los instrumentos financieros que les confían sus clientes y evitar su utilización indebida.
- Órganos de verificación que desempeñen las funciones de cumplimiento normativo y auditoría interna.

Durante 2007, La Caja ha realizado las correspondientes acciones formativas a su personal en esta materia, al objeto de poder prestar los mencionados servicios de la manera más adecuada a su clientela:

	2007
Asistentes a cursos de formación en MIFID	863
% empleados formados en MIFID	71,49%

Finalmente, La Caja de Canarias continúa adaptándose a la reciente normativa nacional que incorpora la normativa europea al respecto para cumplir con las exigencias del legislador nacional.



Validación de la comunicación con el mercado

Previo al lanzamiento de mensajes publicitarios derivados de las acciones de comunicación de nuestra Entidad, se confecciona y entrega una completa memoria a la/s Consejería/s competente/s en cada momento del Gobierno de Canarias, donde se facilitan los principales datos de la acción de comunicación, imágenes y el presupuesto correspondiente.

Una vez revisada la memoria y obtenida la pertinente validación, La Caja de Canarias procede a los siguientes pasos de difusión de los materiales publicitarios en el mercado.

En lo que respecta a la publicidad de los fondos de inversión, antes de su publicación es enviada también a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su aprobación.

Principios, programas e iniciativas sociales, ambientales y económicas suscritas y/o desarrolladas externamente

La Caja de Canarias, a través de la actividad desarrollada por su Obra Social, impulsa, promueve y participa de manera activa en multitud de proyectos dirigidos a la mejora social, ambiental y económica de Canarias.

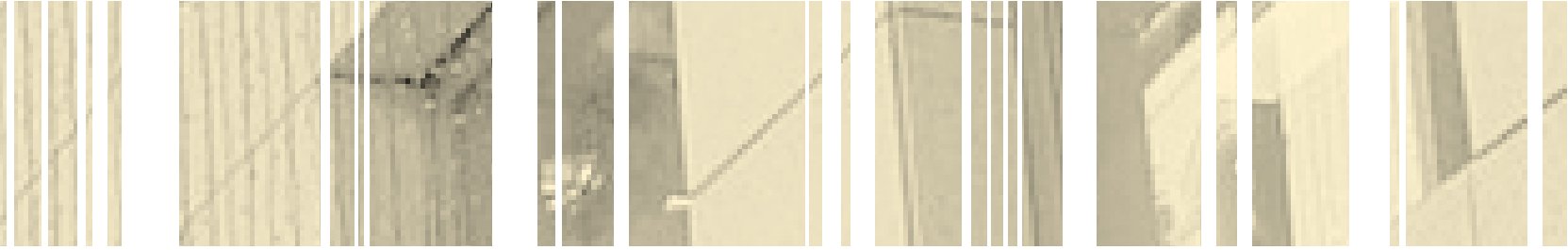
En el apartado destinado a Dimensión Social (página 112) se detalla de manera pormenorizada las grandes áreas de actuación en materia de sostenibilidad, las cuantías monetarias destinadas, así como los principales programas e iniciativas acometidas.

Por otro lado, nuestra Entidad, ha suscrito los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndose a avanzar en la aplicación de dichos principios. Así mismo, nos hemos adherido a la Alianza Europea para la RSC a través de C.E.C.A.

Principales Asociaciones y Entes

Nuestra Entidad se ha adherido a diferentes asociaciones y apoya a diversos entes, tanto nacionales como internacionales:

- Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)
- Asociación Técnica de Cajas de Ahorros (ATCA)
- Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (ASEPAM)
- Alianza Europea para la RSC (a través de CECA)

- 
- Instituto Internacional del Ahorro
 - Fondo de Garantía de Depósitos de la Confederación Española de Cajas de Ahorros
 - Federación Canaria de Cajas de Ahorros
 - Asociación Hipotecaria Española
 - Confederación Canaria de Empresarios
 - Cámara de Comercio de Las Palmas
 - Universidad a Distancia (UNED)
 - Radio ECCA
 - Fundación Sagrada Familia
 - Fundación Universitaria de Las Palmas
 - Real Sociedad Económica de Amigos del País

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

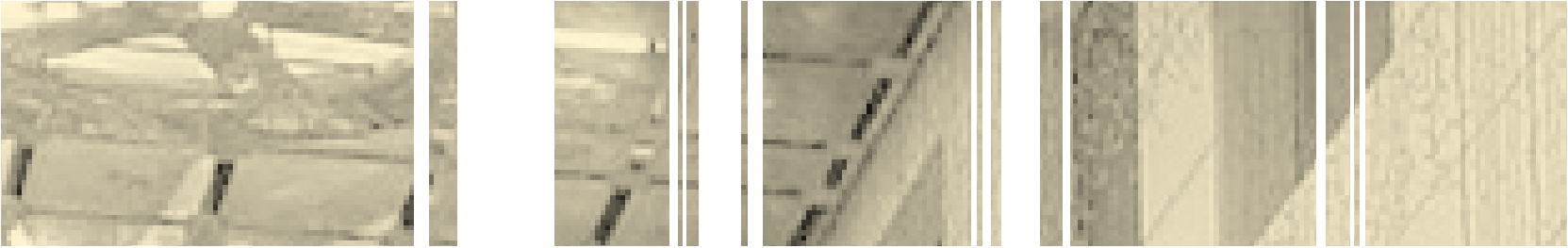
Concepto de Grupo de Interés

Los grupos de interés o stakeholders de La Caja de Canarias son aquellos colectivos conformados por personas físicas o jurídicas que afectan o son afectadas directa o indirectamente por la actividad empresarial y social de nuestra Entidad, o que desempeñan un papel fundamental en la consecución de la necesaria credibilidad y aceptación de La Caja de Canarias.

Nuestra Caja de Ahorros desarrolla su actividad manteniendo relaciones duraderas con los diversos grupos de interés. Por ello, es imprescindible para garantizar la supervivencia, crecimiento y mejora de la Entidad que dichas relaciones tengan lugar en una dinámica de conocimiento pleno, entendimiento sincero y beneficio mutuo, compatibilizando las exigencias de resultados financieros razonables con políticas y valores claros de sostenibilidad.

Identificación, selección y frecuencia de participación de los Grupos de Interés

Es importante resaltar nuevamente en este punto la gran relevancia que tiene para nuestra Entidad que en los propios Órganos de Gobierno se encuentren representados los diferentes



grupos de interés, ya que ello conlleva una mayor fluidez en el diálogo permanente y la definición de unas líneas maestras de actuación y control coherentes con nuestro enfoque y modelo de RSC. En la práctica esto significa que en todas las reuniones y sesiones de los Órganos de Gobierno, se produce una participación activa de nuestros stakeholders

No cabe duda que esta integración entre grupos de interés y equipo dirigente facilita el alineamiento entre intereses, en ocasiones contrapuestos o con dificultad de encontrar un equilibrio consensuado.

Para la identificación de los grupos de interés prioritarios se han mantenido los criterios escogidos en la Memoria anterior, dada su contrastada validez:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
C1	Participación en los Órganos de Gobierno de nuestra Caja de Ahorros
C2	Presencia y relevancia en la declaración de Misión y Visión de nuestra Entidad.
C3	Influencia en la definición y puesta en práctica de la estrategia de la Entidad
C4	Criticidad para el logro de los objetivos marcados
C5	Impacto en la gestión económico-financiera del negocio.
C6	Repercusión en la actividad social
C7	Recomendaciones de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI

Realizando una tabla cruzada entre criterios de valoración y posibles grupos de interés estamos en disposición de identificar aquellos stakeholders con mayor impacto en la actividad de nuestra Caja de Ahorros.

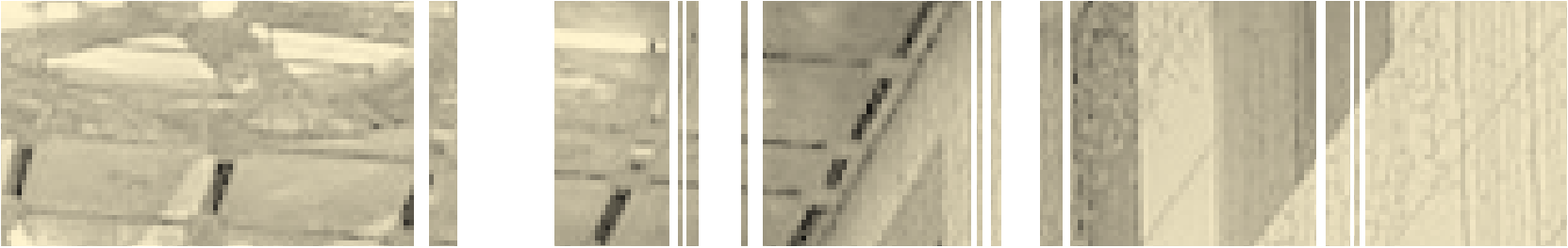
	CLIENTES	PERSONAS	SOCIEDAD	ADM. PÚBLICAS	PROVEEDORES
C1	Alto	Medio	Bajo	Alto	Nulo
C2	Alto	Alto	Alto	Bajo	Medio
C3	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio
C4	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio
C5	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio
C6	Medio	Medio	Alto	Alto	Bajo
C7	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto

A continuación se relacionan las principales bases de información usadas para conocer las demandas de los distintos grupos de interés, así como la frecuencia de uso.

GRUPO DE INTERÉS	BASES DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA
CLIENTES	Estudios de satisfacción	Semestral
	Informes de reclamaciones	Mensual
	Investigaciones de mercado	Ad hoc
	Sistema de sugerencias	Diaria
	Contactos directos por canales	Diaria
EQUIPO HUMANO	Comités y comisiones	Ad hoc
	Sistema de sugerencias	Diaria
	Sistema de gestión del desempeño	Semestral
	Mesas negociadoras	Ad hoc
	Estudios satisfacción Cliente Interno	Semestral
	Reuniones periódicas	Ad hoc
SOCIEDAD	Solicitud de ayudas	Diaria
	Elaboración de convenios	Diaria
	Estudios sobre la Obra Social	Anual
	Contacto directo entidades sociales	Diaria
ADM. PÚBLICAS	Contacto directo comercial	Diaria
	Solicitud de ayudas	Ad hoc
	Elaboración de convenios	Ad hoc
PROVEEDORES	Contactos directos	Diaria

Necesidades y expectativas principales

Como resultado de la comunicación con los grupos de interés más importantes, nuestra Entidad ha identificado sus principales demandas, dando una respuesta satisfactoria a las mismas.



Cientes

NECESIDADES/EXPECTATIVAS

- Beneficiarse de una oferta de productos y servicios financieros y no financieros que den solución a la problemática particular de cada grupo de clientela (empresas y particulares, jóvenes, mayores, personas inmigradas, etcétera.).
- Pagar un precio razonable y justo, coherente con el valor que añadimos al cliente y que él percibe.
- Tener acceso cómodo, ágil y sencillo a la operatoria bancaria, a través de una red de oficinas amplia, cercana y funcional y mediante nuevos canales que permitan una banca a distancia (Internet, teléfono, máquinas de autoservicio).
- Ser atendidos y asesorados de manera profesional e integral, conociendo las verdaderas necesidades de cada cliente, ofreciendo soluciones reales y competitivas a la situación particular de cada uno.
- Contribuir al desarrollo sostenible del entorno que nos legitima a existir, a través de una actividad financiera responsable y la gestión proactiva, moderna y sensible de nuestra Obra Social.
- Trabajar con una Entidad con una imagen de mercado intachable, caracterizada por su transparencia y el cumplimiento ético, así como por su compromiso social y medioambiental.

PRINCIPALES RESPUESTAS

- Potenciación de los clubes (Infantil, Joven, Nuevos Ciudadanos).
- Consolidación del Servicio Nomina Canaria.
- Implementación del servicio La Caja Empresas.
- Supresión y bonificación de comisiones de determinados servicios.
- Plan de Expansión de Oficinas.
- Nuevas funcionalidades de PC Caja, CajaTel y Cajeros Automáticos.
- Lanzamiento de la nueva Web Corporativa
- Compra de nuevas máquinas de autoservicio.
- Planes de formación centrados en habilidades y conocimiento de productos.
- Gestión del presupuesto OBS 2007.

- Medición de la satisfacción de clientes.
- Seguimiento de quejas y reclamaciones.
- Nuevas campañas de comunicaciones institucionales.

Equipo Humano

NECESIDADES/EXPECTATIVAS

- Ser transparentes y respetar la igualdad de oportunidades en los procesos de reclutamiento, selección y promoción interna.
- Ofrecer un programa de desarrollo profesional planificado, justo y motivador.
- Poder conciliar de manera coherente la vida personal y profesional.
- Retribuir el trabajo desarrollado bajo criterios de equidad interna y competitividad externa.
- Facilitar mecanismos que permitan reconocer el trabajo bien hecho y que estimulen la iniciativa y toma de decisiones autónoma, dentro de un marco cooperativo.

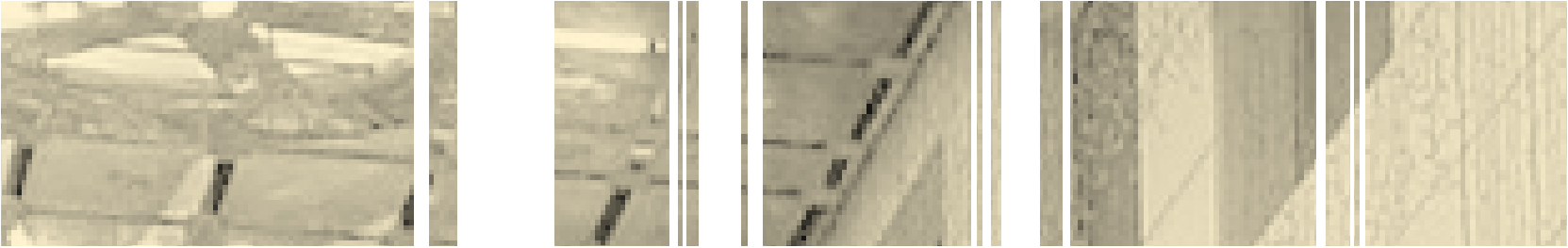
PRINCIPALES RESPUESTAS

- Externalización del proceso de selección de personal a empresas especialistas.
- Consolidación de los programas Intro y Prado.
- Firma de nuevos pactos con la Representación Laboral de los Trabajadores.
- Elaboración del modelo de retribución variable.
- Aplicación y mejora del sistema de gestión del desempeño.

Sociedad

NECESIDADES/EXPECTATIVAS

- Generar riqueza y revertirla en el bienestar social y desarrollo sostenible de la región, según las necesidades sociales vigentes del momento:
 - Vivienda para la juventud.
 - Calidad de vida de mayores.
 - Discapacidades.
 - Exclusión social.



- Inmigración.
- Mujer.
- Formación, innovación, investigación.
- Patrimonio histórico.
- Medio Ambiente.
- Cultura.
- Ocio y Deporte.
- Actuar tanto comercialmente como socialmente de manera responsable, ética y transparente.
- Ser considerada como un modelo de comportamiento ante otras empresas e instituciones, tanto privadas como públicas, con o sin ánimo de lucro.

PRINCIPALES RESPUESTAS

- Aprovechamiento proactivo del convenio de colaboración con la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales y el Instituto Canario de la Vivienda para la comercialización de la Hipoteca Joven.
- Aprovechamiento proactivo del convenio de colaboración con la Dirección General de Juventud para la comercialización del Carné Joven <26.
- Concurso anual de ayudas a la Dependencia y la Atención social y Sanitaria de la Obra Social.
- Concurso anual de ayudas a la Naturaleza, Medioambiente y Desarrollo Sostenible de la Obra Social.
- Mejora de las condiciones del Programa de Microcréditos Sociales.
- Gestión del presupuesto de Obra Social 2007.
- Estudio de percepción de la Obra Social de La Caja de Canarias.
- Nuevas campañas de Comunicación Institucional.



Administraciones Públicas

NECESIDADES/EXPECTATIVAS

- Dar cumplimiento a los requisitos legales en las diferentes ramas de la normativa vigente: laboral, fiscal, civil, mercantil y social, entre otras.
- Gestionar la Entidad con criterios de prudencia y solvencia, que aseguren un desarrollo económico sostenible.
- Ser precursora del Buen Gobierno, mostrando en todo momento transparencia en la gestión.
- Respetar y hacer cumplir los requisitos medioambientales que son de aplicación, promoviendo una cultura de respeto a nuestro entorno físico y geográfico.
- Exigir el desempeño de las competencias de protección de los consumidores.

PRINCIPALES RESPUESTAS

- Ausencia de sanciones, multas o infracciones legales significativas.
- Rating de solvencia por la agencia internacional Moodys.
- Obtención del Premio a la Excelencia en la Empresa Canaria.
- Informe de Gobierno Corporativo.
- Informe del servicio de Reclamaciones de Banco de España.

Proveedores

NECESIDADES/EXPECTATIVAS

- Ser transparentes en los procesos de contratación, promoviendo la libre concurrencia de ofertas y la selección en virtud de criterios objetivos de adjudicación.
- Dar cumplimiento a los acuerdos contractuales pactados.

PRINCIPALES RESPUESTAS

- Optimización de los procedimientos de compra y peticiones a Almacén.