

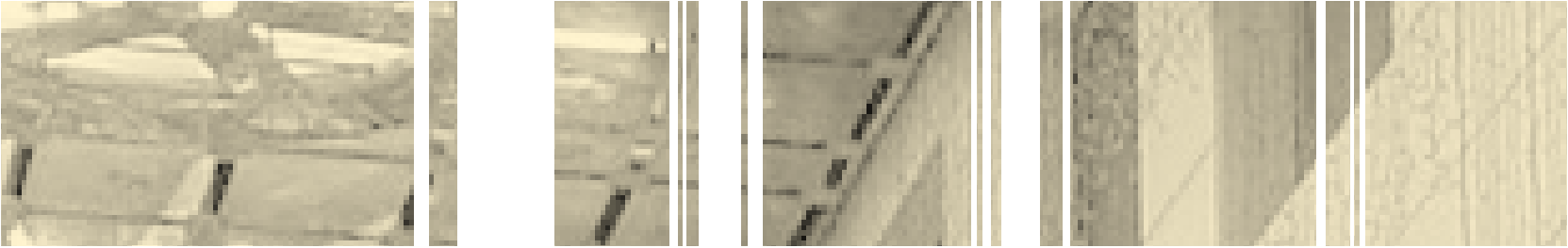
# parámetros de la memoria



## **PERFIL**

Esta segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa responde a la voluntad de La Caja de Canarias de seguir difundiendo a todos los grupos de interés su compromiso con el entorno económico, social y ambiental. La primera Memoria fue publicada en 2006 y redactada en conformidad a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3.0) contando también con una verificación externa independiente.

Así mismo, la Caja de Canarias presenta esta nueva Memoria de Responsabilidad Corporativa que comprende el ejercicio financiero 2007 y se ha elaborado de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3.0) del Marco GRI.



Nuestra intención es continuar trabajando en todos los ámbitos de actuación para seguir cumpliendo con nuestra responsabilidad hacia nuestros grupos de interés e informar con una periodicidad anual de los resultados obtenidos.

De esta manera reforzamos nuestra vocación por proporcionar información equilibrada, que complemente a la aportada en la Memoria Anual, el Balance Anual, la Cuenta de Resultados, el Informe de Gobierno Corporativo y en nuestra página Web, localizada en la dirección [www.lacajadecanarias.es](http://www.lacajadecanarias.es).

Para la resolución de cuestiones relativas a la presente Memoria de RSC, nuestra Entidad pone a disposición de los interesados los medios de contacto de nuestro Departamento de Atención al Cliente, quien solventará y/o dará curso interno a las sugerencias, comentarios, dudas o quejas que al respecto hiciesen llegar nuestros grupos de interés.

**CARTA: C/ Mayor de Triana, 20, -CP 35002**

**FAX: + 34 928 002 162**

**E-MAIL: [rsc@lacajadecanarias.es](mailto:rsc@lacajadecanarias.es)**

**WEB: [www.lacajadecanarias.es](http://www.lacajadecanarias.es)**

## **ALCANCE Y COBERTURA**

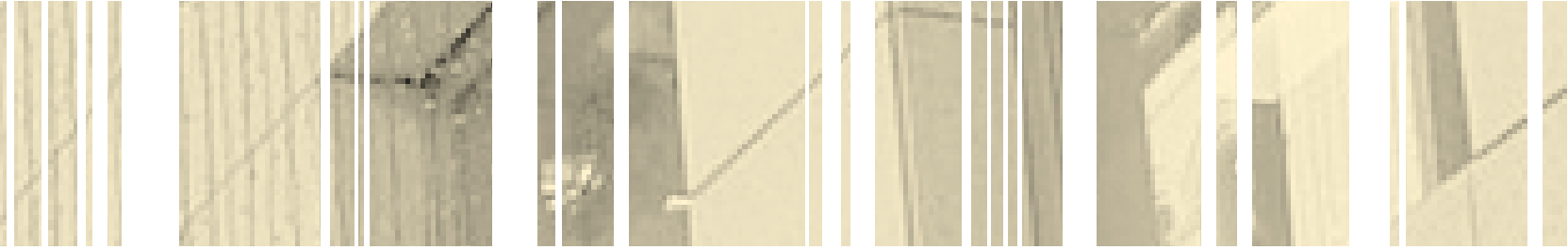
### ***Proceso de definición del contenido de la Memoria de RSC***

El punto de partida para la definición de esta Memoria de RSC ha sido la identificación y el acotamiento de los más relevantes grupos de interés de nuestra Entidad, apoyándonos en todo momento en la Guía para la Elaboración de Memorias de sostenibilidad de GRI.

La dirección de La Caja de Canarias, a través de su Comité de Dirección, y atendiendo a la Misión, Visión y Valores corporativos que se detallan en este documento, ha elaborado su posicionamiento estratégico, así como los planes operativos que resultan del mismo.

Este posicionamiento cuenta con la participación y aprobación de los Órganos de Gobierno de la Entidad. En este punto consideramos importante resaltar, una vez más, que los diferentes grupos de interés se encuentran representados en todos los Órganos de Gobierno de nuestra Caja de Ahorros, hecho que se explicará más en detalle en páginas posteriores.

Como derivación de lo anterior, y en combinación con las orientaciones propuestas por la Guía para la Elaboración de Memorias de sostenibilidad GRI (versión 3.0), La Caja de Canarias ha sido capaz de conocer sus stakeholders más relevantes:

- 
- Clientes
  - Equipo Humano
  - Sociedad
  - Administraciones Públicas
  - Proveedores

Gracias a los diferentes mecanismos de diálogo establecidos con los anteriores grupos, nuestra Entidad ha podido conocer lo que tales colectivos esperan de la misma, definiendo un conjunto de actuaciones tendentes a dar una cobertura coherente y real a las necesidades y expectativas manifestadas. De manera paralela, a través de cuestionarios y entrevistas se ha recabado la información interna y externa requerida para la confección del documento, siendo destacable la información reportada por:

- Estudios de medición de la satisfacción de nuestros clientes.
- Investigaciones de mercado internas de carácter comercial.
- Estudios de las actividades e impacto de nuestra Obra Social.
- Tablas de captura de datos internos de cada unidad organizativa.
- Sesiones de trabajo con los responsables de Áreas y Departamentos.

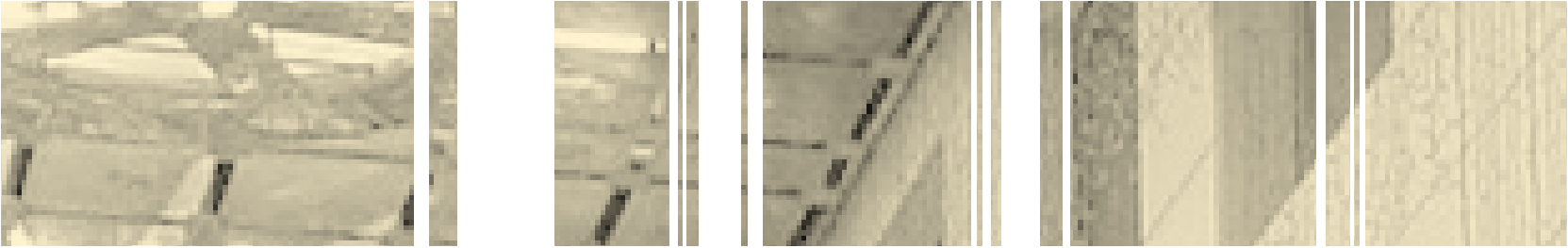
En esta Memoria de RSC se pretende dar una información relevante, transparente, clara y fidedigna demandada por los stakeholders, teniendo en cuenta en su redacción los siguientes principios:

- Involucración/Participación de los grupos de interés
- Exhaustividad, en el sentido de la profundidad de los indicadores aportados.
- Equilibrio, comunicando aspectos positivos y áreas de mejora.
- Comparabilidad con otras organizaciones del mismo o distinto sector.

### ***Cobertura y limitaciones de la Memoria de RSC***

Esta Memoria de RSC es una expresión transparente y fiel de lo que es la actividad, desempeño y resultados en los ámbitos económico, social y ambiental de La Caja de Canarias durante el ejercicio financiero 2007.

Por consiguiente, la información contenida en este primer documento no incluye cifras, datos o indicadores referentes al modelo de RSC de las organizaciones que forman parte del grupo, multigrupo o participadas, si bien éstas son consideradas desde el punto de vista de redacción en aquellos indicadores que así se solicita por la Guía para la Elaboración de Memorias de sostenibilidad (versión 3.0) del Marco Global Reporting Initiative (GRI).



En este sentido, hemos de destacar que nuestra Entidad apuesta por el enfoque incremental propuesto en el Protocolo de Cobertura de GRI en cuanto a la incorporación de información significativa en términos de sostenibilidad relativa a empresas del Grupo y otros agentes con los que se interactúa. Una vez analizada los diversos sectores de actividad en los que tenemos presencia significativa entendemos que en próximos ejercicios debemos trasladar, a través de nuestra participación en sus Órganos de Gobierno, la importancia de preparar sus propias Memorias de RSC.

Por otra parte, algunos de los indicadores proporcionan información limitada a los edificios e instalaciones donde se ubican nuestros Servicios Centrales, debido a la imposibilidad de conseguir datos fidedignos a mayor nivel. En cada caso se señalan, a lo largo del documento las limitaciones correspondientes.

Finalmente, resaltar que en cuanto a las limitaciones:

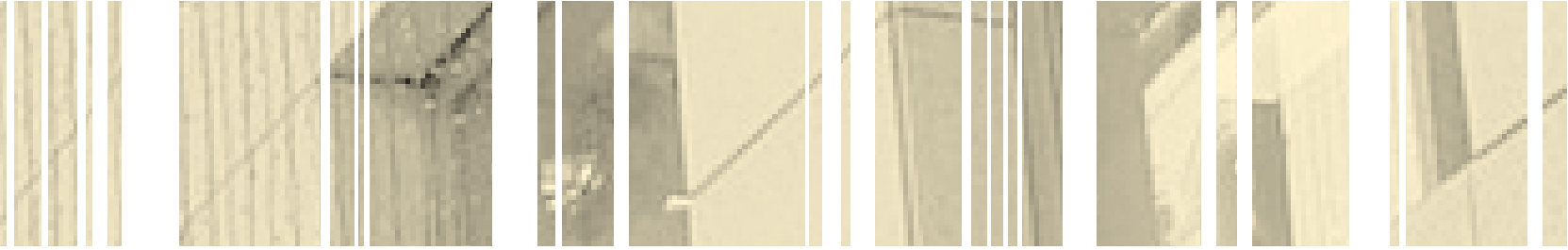
- Los indicadores que no han podido ser cubiertos en la actualidad por la falta de un sistema de medición, se tratarán de aproximar en siguientes Memorias de RSC.
- Existen indicadores que no son de aplicación por su escasa o nula relevancia o materialidad en nuestra actividad y/o en el contexto legal, social y político de La Caja de Canarias. Tales indicadores están identificados en el propio documento.

### ***Técnicas de medición de datos y bases para la realizar los cálculos***

En la elaboración de esta Memoria de RSC se han utilizado los documentos del GRI, en los que se incluyen, cuando procede, la formulación para la obtención de los indicadores cuantitativos:

- Global Reporting Initiative: Guía para la Elaboración de Memorias de sostenibilidad. G3
- Protocolo de Indicadores Económicos de GRI.
- Protocolo de Indicadores Medioambientales de GRI.
- Protocolo de Indicadores de Derechos Humanos de GRI.
- Protocolo de Indicadores de Prácticas Laborales de GRI.
- Protocolo de Indicadores de Sociedad de GRI.

De manera general, en cada uno de los indicadores recogidos en esta Memoria se explica el método de formulación del mismo, salvo aquellos cuyo cálculo puede realizarse de manera directa.



Finalmente, reseñar que no ha sido preciso el uso de técnicas de cálculo complejas o sofisticadas para la preparación de esta Memoria de RSC que merezcan ser destacadas y explicadas.

## **VERIFICACIÓN**

Con el objeto de obtener un mayor nivel de credibilidad interna y externa, La Caja de Canarias ha seguido tradicionalmente una política de verificación por parte de organismos externos debidamente acreditados.

En este sentido, anualmente nuestra Entidad es sometida a un proceso de auditoría y certificación por parte de AENOR en el ámbito de los Sistemas de Gestión de la Calidad UNE-EN-ISO 9001:2000.

También somos evaluados periódicamente por la prestigiosa agencia de calificación internacional Moody's.

Siguiendo con este planteamiento de gestión, La Caja de Canarias somete a verificación la presente Memoria de RSC a la entidad acreditada AENOR, por su profesionalidad y liderazgo contrastado en el sector de la normalización y certificación en España.

Se anexa a este documento el certificado emitido por AENOR en relación a la verificación de la conformidad de esta Memoria de RSC con la calificación máxima de A+.