



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA**

**DE LAS
CAJAS
DE AHORROS**

MEMORIA 2004

**ACTIVIDAD FINANCIERA
Y GOBIERNO CORPORATIVO**



Sumario

005

01 **Presentación**

009

02 **Introducción**

010

Autodefinition

012

Qué es la Responsabilidad Social Corporativa

014

Evolución reciente del concepto de Responsabilidad Social Corporativa

019

Las Cajas de Ahorros como precursoras en Responsabilidad Social Corporativa

029

03 **Gobierno Corporativo**

031

Estructura de gobierno

045

Compromiso con las partes interesadas

049

Normas de conducta y transparencia

054

Cumplimiento normativo: Prevención del Blanqueo de Capitales

056

Anexo I: Composición de las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros

058

Anexo II: Lista indicativa de las entidades de interés general presentes en las Cajas de Ahorros

067

04 **El enfoque social de la actividad financiera**

069

Vinculación territorial

073

Disponibilidad de los recursos

079

Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad y microcréditos

088

Garantía de competencia

093

05 **Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas**

094

Empleados

110

Clientes

138

Proveedores

140

Administración Pública

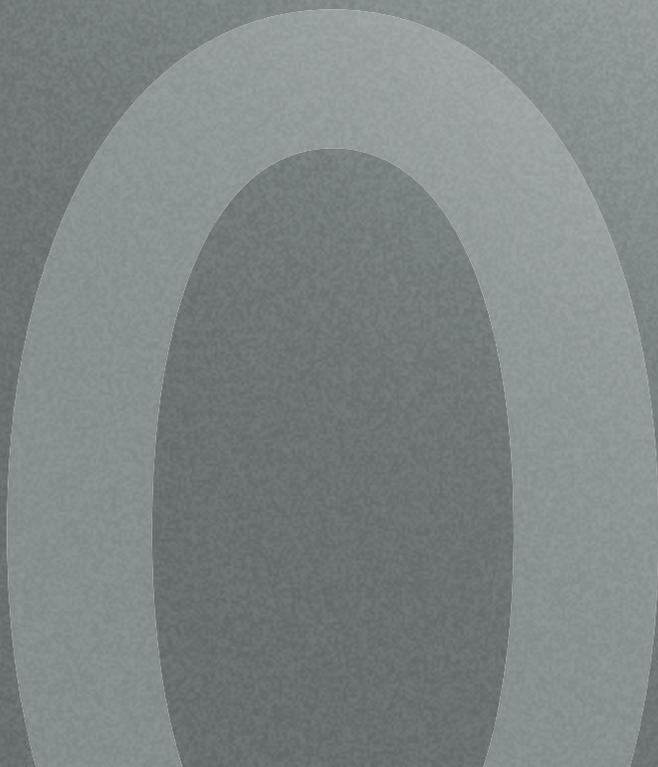
148

Medio Ambiente

153

06 **Indicadores GRI**

PRESENTACIÓN



01



Las empresas son organizaciones, irreductibles a la suma de sus miembros, que toman decisiones con consecuencias tanto internas (recordemos que determinan el marco en el que transcurre la mitad de la vida consciente de todo su personal), como sobre su entorno medioambiental, económico y social.

Por ello parece razonable que, en sus decisiones, la empresa no sólo deba atender a su continuidad a largo plazo, mediante la generación de beneficios suficientes cumpliendo las leyes, sino que también debería evitar toda actuación injusta, incluso más allá de lo que la Ley imponga.

En otros términos, bien pudiéramos decir que, en una sociedad avanzada, la maximización del beneficio se espera que esté condicionada al más estricto respeto a las leyes, a la dignidad de cada persona y a los valores éticos tradicionales imprescindibles para la convivencia humana, muy particularmente, el valor de la justicia.

Cabe hablar todavía de un segundo nivel de responsabilidad, más amplio y contingente, que lleva a **actuaciones positivas** con todos los agentes involucrados directa o indirectamente en la empresa, incluyendo a la sociedad en su conjunto.

Este segundo nivel de responsabilidades, la **Responsabilidad Social Corporativa**, tiene, por naturaleza, un carácter variable en el tiempo, muy dependiente de las realidades sociales y culturales de cada país. En términos generales, la sociedad reclama hoy de las empresas una vinculación mayor que la meramente mercantil y pide una mayor implicación en el mejor funcionamiento de la sociedad, sugiriendo así que la empresa deberá ser cada vez más socialmente responsable de todos sus actos.

Organismos internacionales, como la ONU o la Unión Europea, y numerosas organizaciones en todo el mundo instan a que las empresas asuman y cumplan estas responsabilidades sociales y son ya muchas las empresas que así lo están haciendo.

En esta materia, las Cajas de Ahorros españolas han sido destacadas precursoras, anticipándose notablemente a las demandas actuales de la sociedad y demostrando un claro liderazgo.

Con la Memoria Anual, cuya publicación iniciamos con estas páginas, nuestro propósito es mostrar a la sociedad cómo entendemos las Cajas de Ahorros la *Responsabilidad Social Corporativa* y cómo nos hemos comprometido con ella: una excelente Obra Social, un avanzado modelo de Gobierno Corporativo y de relaciones laborales y, por supuesto, una importante aportación al desarrollo sostenible de nuestro entorno.

En Responsabilidad Social Corporativa, las Cajas han sido destacadas precursoras, anticipándose a las demandas de la sociedad y demostrando un claro liderazgo.

.....

Juan R. Quintás Seoane,
Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros



INTRODUCCIÓN

<i>Autodefinition</i>	010
<i>Qué es la Responsabilidad Social Corporativa</i>	012
<i>Evolución reciente del concepto de Responsabilidad Social Corporativa</i>	014
<i>Las Cajas de Ahorros como precursoras en Responsabilidad Social Corporativa</i>	019





02

*“Obra de modo tal que puedas
querer que tu máxima deba convertirse
en ley universal”.*

(Kant)



2.1

AUTODEFINICIÓN



VISION



MISIÓN



VALORES



Las Cajas de Ahorros son entidades de crédito que, como tales, son capaces de movilizar el ahorro para su canalización hacia proyectos de inversión rentables para toda la sociedad, y que se fijan, como objetivos fundacionales, impulsar el desarrollo económico y financiero en sus ámbitos de actuación, evitar la exclusión social y financiera y retornar los beneficios obtenidos a la sociedad.

Crear riqueza económica y social, evitando la exclusión y generando tejido social.

Como empresas socialmente responsables, las Cajas se mueven en todas sus acciones por un espíritu regenerador, reformista, de asociación, de innovación, de cooperación y de vinculación con el ámbito territorial y por los valores principales de solidaridad, cohesión social, *Responsabilidad Social Corporativa*, autonomía, participación y eficiencia.



2.2

QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Responsabilidad Social Corporativa es la integración formal de la empresa en las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y relaciones con sus interlocutores.

La *Responsabilidad Social Corporativa (RSC)* es propia de una visión del negocio enfocada a más largo plazo y que incorpora en la toma de decisiones valores como **la ética, la transparencia y el compromiso** hacia la sociedad. Asimismo, está intrínsecamente vinculada al concepto de desarrollo sostenible: las empresas deben integrar en sus actividades las consecuencias económicas, sociales y medioambientales de su actividad.

La *Responsabilidad Social Corporativa* no es algo que pueda “añadirse” optativamente a las actividades principales de la empresa, sino que afecta a su propia **gestión**: es una forma de concebir las relaciones que se mantienen con la sociedad en la que se actúa.

En estos primeros años del siglo XXI el valor que espera la sociedad de una empresa no está únicamente relacionado con el producto o servicio que ésta pueda ofrecer, sino también con la forma en que la empresa haga uso de los recursos naturales, los riesgos que asuma, la calidad del empleo que genere, la honestidad en su relación con los grupos de interés con los que se relaciona y con su capacidad de participar de manera activa en el aumento de la calidad de vida en los entornos donde desarrolla su actividad.

En este sentido, la *Responsabilidad Social Corporativa* es una actitud del sector privado para solucionar los distintos problemas, sin esperar a que sea el poder público únicamente quien lo haga y esto significa establecer una relación de reciprocidad, las empresas con la sociedad y ésta con las empresas.



Estamos, pues, ante la idea de **empresa ciudadana**, es decir, la empresa que comparte y busca solución a los problemas de los ciudadanos como si se tratara de otro ciudadano más.

Esta perspectiva de **sostenibilidad** incluye necesariamente unos usos más eficientes e innovadores de las tecnologías y de los recursos naturales; un gobierno de la empresa atento a las responsabilidades de ésta, al desarrollo de una cultura de empresa y a las relaciones con sus grupos de interés; una perspectiva económico-financiera más orientada a largo plazo y al crecimiento continuado y sostenido; y una mejor inserción en su contexto social, entre las principales cuestiones.

Es una visión estratégica, compartida por las Cajas de Ahorros, complementada con la convicción de que el crecimiento económico sostenido sólo es posible en el marco de una sociedad estable y sostenible; y de que, por lo tanto, contribuir a lograr este objetivo también forma parte de la política de la empresa.

En este marco, las Cajas de Ahorros son el paradigma de una empresa ciudadana, pues son capaces de crear **capital social** y de ejercer **liderazgo social**. Las empresas ciudadanas crean capital social en tanto que, por medio de sus prácticas empresariales, generan vínculos y compromisos que repercuten en una mejor cooperación social y en un mejor clima cívico. Esto es fácilmente visible cuando una empresa asume, en sus estrategias de implantación, que no sólo es un mero proveedor de productos y servicios, sino que todas sus maneras de hacer y de entender las relaciones empresariales tienen una incidencia sustancial en los colectivos económicos y sociales con los que interactúa. Finalmente, las empresas ciudadanas ejercen liderazgo social cuando asumen que sus prácticas constituyen también una referencia en el entorno en el que actúan.



2.3.2

EL AVANCE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

••• El deterioro medioambiental provocado por la actividad económica cada vez preocupa más.

••• La transparencia de las actividades empresariales propiciada por los medios de comunicación y las modernas tecnologías de información y comunicación.

En Europa el concepto de *Responsabilidad Social Corporativa*, formalmente expresado, es relativamente reciente. El Consejo Europeo, en su reunión de marzo de 2000 en Lisboa, recomendó a las empresas incluir en su estrategia prácticas concretas de aprendizaje permanente, organización del trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social y desarrollo sostenible. A esta forma de entender la actividad empresarial la denominó "el sentido de la responsabilidad social de las empresas europeas".

Esta cultura empresarial, que considera compatibles la obtención del máximo beneficio con las mejores condiciones sociales y medioambientales, va más allá del cumplimiento de las normas legales exigibles en cada país y tiene como objetivo transmitir a todos los grupos de interés con quienes actúa (los trabajadores, administradores y directivos; inversores, proveedores, consumidores, autoridades públicas y organizaciones cívicas) una señal de excelencia laboral, social y ecológica.

Desde ese Consejo de Lisboa, las instituciones de la Unión Europea han asumido el liderazgo en la promoción de la RSC. En el año 2001 publicó el **Libro Verde: fomentar la responsabilidad social de las empresas** y un año más tarde, en julio de 2002 y como consecuencia de la reflexión posterior al periodo de consultas del Libro Verde, presentó **La comunicación sobre RSC de la Comisión Europea**; y en octubre de ese mismo año creó un Foro Europeo *Multistakeholder* para la *Responsabilidad Social Corporativa*.

Además, la Comisión Europea reúne a un Grupo de Representantes de Alto Nivel por lo menos dos veces al año y elabora un compendio de la información sobre políticas nacionales de RSC, actualizado regularmente.

El Consejo Europeo, en el año 2000, recomendó a las empresas incluir prácticas de aprendizaje, organización en el trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social y desarrollo sostenible.



Este enfoque social, que comparten las Cajas de Ahorros desde sus orígenes, fue ampliado posteriormente al ámbito de la toma de decisiones de la empresa y al escrutinio público del mismo, bajo la idea de que si es importante lo que la empresa realiza por la sociedad, también lo es cómo lo decide y en qué grado el máximo nivel directivo tiene en cuenta los intereses de los grupos con quienes la empresa interactúa.

Informar de las decisiones y de la estructura de gobierno es para las empresas una de las mejores políticas de control de las entidades y una responsabilidad ante la sociedad.

.....

auditores, así como en la regulación de los comités de auditoría, para la mayor responsabilidad societaria, la certificación de las cuentas anuales y la inclusión de normas especiales para mejorar la información financiera.

Por su parte, y en el marco de la Unión Europea, el Comité de Alto Nivel de Expertos en Derecho de Sociedades, designado por la Comisión, emitió el **informe Winter** en noviembre de 2002, en el que se recogían recomendaciones para una profunda reforma del Derecho de Sociedades basadas en principios de transparencia y buen gobierno, y predicables, también, de las Cajas de Ahorros.

Informar al público de las decisiones empresariales y de la estructura del gobierno es para las empresas, en general, y para las Cajas de Ahorros, en particular, una de las mejores políticas de control de las entidades y un ejercicio de responsabilidad ante la sociedad, tal y como se recoge en el mencionado informe:

“Requerir la divulgación de información puede ser una herramienta regulatoria muy poderosa en el Derecho de Sociedades. Mejora la responsabilidad [*accountability*] respecto de y la transparencia de la estructura de gobierno de la sociedad. El mero hecho de que las estructuras de gobierno o acciones o hechos en particular tengan que ser revelados, y por lo tanto explicados, crea un incentivo para dejar de lado estructuras que no sean consideradas como una buena práctica y evitar acciones que impliquen incumpli-

En este contexto, han surgido, o se han acentuado, las preocupaciones de los inversores, los reguladores y los gobiernos por la gestión de las empresas y la protección de sus accionistas y acreedores. En los **Estados Unidos**, por ejemplo, a mediados de 2002 el Congreso aprobó la **Ley Sarbanes-Oxley**, que incide en la independencia de los

miento de deberes fiduciarios. Para quienes participan en sociedades o hacen negocios con ellas, la información es un elemento necesario para poder evaluar su posición y responder a los cambios que sean relevantes para cada uno. Información relevante de alta calidad es indispensable para el efectivo ejercicio de los poderes de gobierno...”.

No sólo la UE se muestra activa en este campo. Otras instituciones supranacionales también desarrollan programas gubernamentales de RSC, como es el caso de la **OCDE** y sus **Líneas Directrices para Empresas Multinacionales**, mediante las que se enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable, compatible con las legislaciones aplicables. Se pretende con ello facilitar la creación de un marco global para la responsabilidad corporativa por parte de empresas, sindicatos y ONG.

En una línea parecida, la **ONU**, por medio de su **Pacto Mundial para la RSC**, anima a las empresas a seguir once principios universales establecidos por el proyecto en cuatro áreas diferentes: derechos humanos, medio ambiente, derechos laborales y corrupción. Este programa establece la colaboración entre las empresas y las diferentes organizaciones de Naciones Unidas, las organizaciones empresariales, las instituciones que trabajan en el campo de la RSC, los sindicatos, las ONG y otros para construir redes y proyectos conjuntos en los que se compartan los valores y los principios de RSC.

En el ámbito financiero, y desde la Corporación Financiera Internacional, agencia del **Banco Mundial** para el fomento de las inversiones sostenibles del sector privado en los países en desarrollo, se han promovido en el año 2003 los denominados **Principios de Ecuador**, según los cuales las

empresas que los adoptan se comprometen a evaluar y tomar en consideración los riesgos sociales y medioambientales de los proyectos que financian en países en vías de desarrollo y, por lo tanto, a conceder créditos sólo para los proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos sociales y medioambientales, como la protección de la biodiversidad, el empleo de recursos renovables y la gestión de residuos, la protección de la salud humana y los desplazamientos de población.

Diversas instituciones supranacionales, como la Unión Europea, la OCDE, la ONU o el Banco Mundial, desarrollan programas gubernamentales de RSC.



Asimismo, el Banco Mundial mantiene un programa sobre *Responsabilidad Social Corporativa* y competitividad sostenible que, al igual que el Pacto Mundial de Naciones Unidas, fue presentado en el año 2000 en el Foro económico de Davos. Este plan del Banco Mundial se incluye en un programa más amplio sobre gobierno corporativo y competitividad que, a su vez, pertenece a la estrategia para la reducción de la pobreza.

A diferencia de las iniciativas presentadas y sin implicación gubernamental, excepto por la participación de la agencia de la ONU, Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, surge el modelo de comunicación propuesto por el **Global Reporting Initiative (GRI)**, que ha tenido un amplio eco en distintas medidas adoptadas por gobiernos y reguladores en la promoción de la transparencia en RSC. Las Cajas de Ahorros también tienen en cuenta los indicadores GRI a la hora de valorar su actuación en materia de *Responsabilidad Social Corporativa*. La Confederación Española de Cajas de

Las Cajas de Ahorros tienen en cuenta los indicadores GRI a la hora de valorar su actuación en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Ahorros (CECA), en representación de todas las Cajas de Ahorros españolas, forma parte de la estructura del GRI, pues ha accedido a la condición de *Organisational Stakeholder*.

En la comunicación de julio de 2002 sobre *Responsabilidad Social Corporativa*, la **Comisión Europea** dejaba claro su

respaldo al GRI cuando afirmaba que "la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative constituye una base sobre la que construir un consenso sobre la transparencia informativa en responsabilidad social".

Otra vía de valoración de la RSC surge a partir de las actividades de varias agencias normalizadoras nacionales integradas en la **Organización Internacional de Estandarización**. En ella se han creado grupos de trabajo sobre gestión de la *Responsabilidad Social Corporativa*. Algunos de estos grupos de trabajo han elaborado normas que se mantienen como borrador pendiente de aprobación y que se han publicado en forma de guía, sin pretensión certificadora.

2.4

LAS CAJAS DE AHORROS COMO PRECURSORAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2.4.1

EL CONTEXTO INICIAL

La fundación de una Caja de Ahorros ha sido desde sus orígenes un acto de creación de una entidad nueva e independiente de las personas que la creaban y de sus actividades.

Aunque en España las Cajas de Ahorros existían desde muchos años antes, la Orden Ministerial de 1835, dirigida a los gobernadores civiles de todas las provincias, en nombre de la Reina regente, para que creen o establezcan Cajas de Ahorros, indicando a cada gobernador que "excite a los pudientes, o proponga los medios que según las circunstancias de esa provincia sean adecuados para establecer en ella Caja o Cajas de Ahorros", supuso un fuerte impulso para la creación de estas entidades.

La citada Orden Ministerial, firmada por Diego Medrano, contiene, además, una clara enumeración de objetivos. El primero y más importante de ellos es el de fomentar el **ahorro popular**. Se pretende, pues, que las Cajas coadyuven "en gran manera a propagar el espíritu de economía", es decir, elevar la propensión al ahorro de las clases populares: la referencia a las llamadas "clases industriosas", junto con la alusión al menestral, al jornalero y a todo hombre laborioso, señala un determinado segmento de clientela como ámbito natural, al menos inicialmente, para las Cajas de Ahorros.

Por otra parte, el impulso al ahorro popular se pretendía alcanzar por medio de tres elementos esenciales: la rentabilidad del depósito, su capitalización en periodos cortos y su liquidez. No sólo se establecía un objetivo sino que, simultáneamente, se describían los medios para alcanzarlo.

El segundo objetivo era de carácter moral y político, pues el ahorro se concebía como un poderoso medio para incluir al hombre en la sociedad, impidiendo su marginación. Evitar lo que hoy denominamos "**exclusión social**".

El tercer objetivo que perseguía la creación de las Cajas en España era el de orientar su actividad inversora de forma prioritaria hacia el ámbito privado. A tales efectos, una Caja de Ahorros, creada como entidad independiente, habría de situar los fondos que captase en **inversiones productivas**.



El cuarto objetivo tiene también especial relevancia pues, junto con el anterior, constituye el núcleo de las recomendaciones relativas a las inversiones de las Cajas de Ahorros: que se tuviese siempre a la vista "...que la **seguridad de los fondos depositados** es, entre las condiciones que este género de establecimientos requiere, la más esencial para su feliz éxito".

Las Cajas de Ahorros se crearon con el objetivo de fomentar el ahorro popular y las inversiones productivas, luchar contra la usura y evitar la exclusión social.

.....

...s u otros semejantes medios...". Medrano pretendía, en consecuencia, que los depositantes participasen directamente en la gestión de la entidad para lograr la "inviolabilidad" de sus depósitos, evitando los "préstamos forzosos u otros semejantes medios" que podrían ponerlos en peligro.

Por tanto, las Cajas se configuraron como **entidades independientes** fundadas generalmente con recursos privados aunque fuesen promovidas por la autoridad pública; cuyo objeto era el de fomentar el ahorro entre las clases "industriosas" y evitar la exclusión social y la usura; en las que los impositores deberían desempeñar un importante papel en su gestión; y en las que los recursos captados se deberían destinar a inversiones en el ámbito privado y sólo en tareas públicas cuando "sean los fondos públicos el asilo seguro".

Además de estos objetivos, posteriormente, se considera necesario **impli- car a los impositores** en la gestión de estas entidades, precisamente "para conseguir la imprescindible condición de la inviolabilidad de estos fondos, como elevados a la clase de propiedad particular, libres de las invasiones de la autoridad bajo pretexto de préstamos forzo-

2.4.2

VIGENCIA DE LA MISIÓN Y DE LOS OBJETIVOS DE LAS CAJAS

En épocas más recientes, bajo el mismo modelo de empresa y sin que la misión se haya alterado, la regulación ha reconocido a lo largo del tiempo a las Cajas como **entidades privadas** en cuya gestión participan diferentes grupos de interés. Existe toda una nueva corriente de estudios y opiniones que insisten en la idoneidad del modelo de gestión basado en estos grupos de interés (en denominación anglosajona, enfoque *stakeholders value*) como un modelo especialmente trascendente para las empresas financieras y superador del clásico modelo *shareholders value*, basado únicamente en la participación de los accionistas.

Esta idoneidad emerge al reconocer que existen grupos de interesados en las entidades financieras que adoptan muy distintas formas. Cobra sentido, por lo tanto, un sistema de gobierno que tenga en cuenta las preferencias de estos interesados, nada menos que otorgándoles una participación directa y destacada en la configuración de órganos de gobierno de la entidad. Es decir, la **estructura y prácticas de gobierno** están orientadas hacia la creación de valor de los distintos grupos. El círculo queda completado por el hecho de que estos grupos representan a su vez los intereses del ámbito territorial y social de la entidad. Éste es el modelo corporativo de las Cajas de Ahorros españolas.

Las Cajas cuentan, en definitiva, con una **misión más amplia** que otras entidades bancarias privadas, puesto que, además de la maximización del beneficio, entre sus objetivos figura el de contribuir a la mejora del bienestar social y al desarrollo económico de los territorios en los que desarrollan su actividad, cuyos intereses se hallan presentes en su estructura de gobierno. El concepto de actividad financiera de las Cajas incluye, por lo tanto, la idea de *Responsabilidad Social Corporativa* en la medida en que no sólo se gestionan teniendo en cuenta a los grupos de interés, sino que es en estos grupos en quienes reside la soberanía.

Esta responsabilidad social no es un mero añadido al sistema de gestión clásico, sino que entraña uno distinto que se proyecta en tres dimensiones fundamentales: a) **una banca multipolar** (implantación territorial y oferta financiera), b) **la lucha contra la exclusión financiera** y c) **el fomento de la competencia**.

Además de la maximización del beneficio, entre los objetivos de las Cajas figura el de contribuir al bienestar social y al desarrollo de su territorio de origen.



Esta amplia misión y este compromiso social constituye una gran fortaleza para las Cajas de Ahorros, puesto que es, en sí misma, una **señal de identidad** para el cliente, un **mecanismo de control** para los interesados y una **garantía de competencia** para el Sector.

Sobre este último aspecto cabe destacar que se ha demostrado que la "biodiversidad" de modelos de entidades financieras privadas en España resulta positiva, puesto que favorece tanto los niveles de competencia, como de servicio.

De hecho, a medida que se han clarificado más, en términos regulatorios, los principios por los que se rigen las Cajas de Ahorros y a medida que el marco jurídico las ha equiparado al resto de entidades financieras españolas desde finales de la década de los setenta, la actividad de las Cajas ha intensificado de forma notable la competencia.

Más aún, la propia reputación de los gestores, la presión del mercado y las exigencias de los grupos de interesados se identifican, habitualmente, como factores clave para la **eficiencia y excelencia de la gestión**.

Se ha demostrado que este modelo de gestión de las Cajas de Ahorros no sólo contribuye a incrementar la competencia, sino a que empresas y particulares puedan acceder en mejores condiciones a los servicios financieros.

Un valor añadido adicional del modelo de gestión de las Cajas de Ahorros es su **identidad corporativa**, como "imagen de marca" que ha generado en las últimas décadas una sólida reputación, no sólo por su vinculación social, sino por las propias singularidades de su gestión. Estas singularidades han sido percibidas por la sociedad y consisten, fundamentalmente, en una percepción de las Cajas como entidades financieras modernas y con una elevada presencia en el mercado, que no han abandonado un carácter ciertamente popular:

El modelo de gestión de las Cajas incrementa la competencia y facilita el acceso de empresas y particulares a los servicios financieros.

.....

Visto desde otro punto de vista, han respondido a todos y cada uno de los retos del mercado sin renunciar a su identidad y han encontrado en este "mix corporativo" un modelo de éxito.

Los rasgos distintivos de las Cajas de Ahorros se han mantenido, por tanto, en su esencia a lo largo de los años y han sabido adaptarse a todos los cambios históricos. De esta forma, y sin alejarse de los objetivos fundacionales ya expuestos, se han añadido, fruto de los cambios experimentados en el ámbito financiero, nuevas características que reflejan de modo preciso lo que hace distintas a las Cajas de Ahorros de otras entidades financieras:

- La forma jurídica es la de **fundaciones de naturaleza privada** cuyo patrimonio tiene una finalidad social.
- La parte del beneficio que no dedican a reservas se destina, por medio de la **Obra Social**, a promover e impulsar todo tipo de acciones sociales en los más diversos ámbitos ciudadanos.
- Están especializadas en movilizar el **ahorro popular**, fundamentalmente de las familias y las pequeñas y medianas empresas.
- **Fuerte raíz local**, en la medida en que la mayor parte de la clientela y los productos se desarrolla en la región de origen, las Cajas apoyan los proyectos de la zona y el proceso de toma de decisiones tiene un alto componente local.



Esta capacidad de adaptación a entornos cambiantes ha permitido a las Cajas de Ahorros alcanzar objetivos que se demandan a las empresas socialmente responsables, así:

-  **Aportan soluciones** a los efectos no deseados que se producen en una economía globalizada, mediante mecanismos capaces de generar **solidaridad** y sin olvidar la capacidad competitiva.
-  **Favorecen la inclusión social** y activan la lucha contra la pobreza impulsando el desarrollo económico.
-  **Como empresas eficientes**, han desarrollado habilidades para gestionar la diversidad y defender los derechos sociales, económicos y culturales de los ciudadanos. Es decir, participan de la idea de empresa ciudadana.
-  Trabajan para procurar el **bienestar social** y trabajo para todos, sin exclusión.
-  **Crean y sostienen empresas éticas y responsables.**

2.4.3

OBRA SOCIAL: EVIDENCIA CLARA DE LA RSC EN LAS CAJAS DE AHORROS

No termina aquí, sin embargo, la idea de *Responsabilidad Social Corporativa* de las Cajas. Bien es cierto que su actividad estrictamente empresarial produce claros beneficios para toda la sociedad, pero lo más singular de las Cajas de Ahorros en términos de aportación a la sociedad y al bien común es su **Obra Social** (la parte de sus excedentes que las Cajas de Ahorros destinan a satisfacer las principales demandas sociales, desde el medio ambiente a las actividades culturales, sin olvidar los programas de integración de los colectivos con mayores problemas, así como a la restauración y conservación del patrimonio histórico-artístico).

Los parámetros de competencia y eficiencia muestran que las Cajas de Ahorros se han convertido, a lo largo de los años, en un modelo de banca sólido y fuerte. Sin embargo, el hecho más destacado de la gestión llevada a cabo por las Cajas de Ahorros no es sólo la superación de los retos competitivos, sino la compatibilidad de estos esfuerzos con una cada vez mayor **vocación social**.

Es destacable la constante preocupación mantenida en el seno de las Cajas de Ahorros por atender la aparición de nuevos hábitos y conductas de los ciudadanos. Como consecuencia de este comportamiento anticipatorio, las Cajas de Ahorros han contribuido al sostenimiento de las bases que garantizan el desarrollo cohesionado de la sociedad civil de la que forman parte.

La Obra Social constituye el paradigma fundamental de la "misión amplia" de las Cajas de Ahorros. Con objeto de dar una idea de su importancia, debe tenerse en cuenta que en España el 60 por ciento de los proyectos sociales de las empresas son desarrollados, total o parcialmente, por las Cajas de Ahorros. Asimismo, resulta destacable, por ejemplo, el hecho de que la inversión que las Cajas han realizado en Obra Social en Colaboración en Asistencia Social y Sanitaria (172 millones de euros) supera las cantidades que la Administración entregó a organizaciones que trabajan en estos ámbitos a través de las asignaciones del IRPF (95 millones de euros), en 2003.

Numerosas acciones sociales de las Cajas reciben anualmente premios y menciones, en distintos ámbitos y por parte de instituciones públicas y privadas. Por

su dimensión pública, se pueden destacar los premios concedidos por los semanarios Mi Cartera de Inversión y Actualidad Económica a iniciativas de la Obra Social de las Cajas.

En definitiva, nos encontramos antes entidades eficientes y solidarias cuya actividad se asienta sobre la simbiosis entre necesidades sociales y oferta financiera, en la adecuada valoración de la información y en la generación de relaciones de confianza. Las Cajas de Ahorros actúan para el bien común del tal forma que se les podría aplicar el imperativo kantiano: "obra de tal modo que puedas querer que tu máxima deba convertirse en ley universal".

Numerosas acciones sociales de las Cajas reciben anualmente premios y menciones en distintos ámbitos y por parte de instituciones públicas y privadas.



2.4.4

DIMENSIÓN INTERNACIONAL DE
LA RSC DE LAS CAJAS

Las Cajas españolas, en el seno de la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros y en colaboración con el resto de Cajas europeas, están realizando un seguimiento de las iniciativas surgidas a nivel comunitario. En este sentido, se han mantenido encuentros personales con responsables de la elaboración de la próxima comunicación de la Comisión sobre

Las Cajas españolas, en el seno de la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros, están realizando un seguimiento de las iniciativas surgidas a nivel comunitario.

RSC de la Dirección General de Empresa. En estos encuentros, las Cajas han querido contribuir al debate aportando su experiencia como entidades socialmente responsables en su visión del negocio y en su acción social.

En paralelo con lo anterior, el 18 de noviembre de 2004 la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros, conjuntamente

con las asociaciones nacionales de Alemania, España, Francia, Italia y Holanda y en colaboración con el Comité de las Regiones, organizó una mesa redonda con el título **La RSC a nivel local y regional**. En este acto se resaltó la importancia de las acciones locales y regionales, en contraposición con las llevadas a cabo por grandes multinacionales. Las acciones a nivel local, más cercanas a las necesidades de los ciudadanos, tienen un fuerte impacto en la calidad de vida de las personas y en el desarrollo económico de las regiones y el papel fundamental de las Cajas en este proceso.

Además, y dentro de las actuaciones previstas para 2005, se está elaborando un estudio sobre las Cajas de Ahorros europeas y la RSC en donde se recogen detalles de mejores prácticas de las Cajas. El objetivo de este estudio es promocionar, entre los funcionarios y *policy makers* europeos, la labor de las Cajas en el ámbito de la RSC, su lucha contra la exclusión financiera y social, su visión del negocio, su relación con sus grupos de interés, su implicación en las regiones de origen, su importantísima acción social, etc. para posicionar a las Cajas como entidades de referencia en el debate sobre la RSC, con un modelo particular y diferenciado del implementado por otras entidades de dimensión transnacional.

Desde un punto de vista más interno, es de destacar la contribución muy activa de las Cajas a los trabajos del Comité de RSC dentro de la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros y a la reorientación del mismo hacia un enfoque más global de la RSC. Es en el seno de este comité donde se realiza un seguimiento de las iniciativas internacionales y donde se lanzan las propias.

Asimismo, por medio de la CECA, las Cajas mantienen contactos fluidos y regulares con el **Global Reporting Initiative (GRI)**. La gran aceptación de sus orientaciones para la elaboración de memorias de sostenibilidad justifica el interés en mantener una comunicación intensa con esta institución. Son ya varias las Cajas que siguen las orientaciones generales del GRI para elaborar sus memorias de sostenibilidad. En este último año se ha llevado a cabo un proceso de consulta y posterior elaboración del suplemento de medio ambiente para el sector financiero, que complementa al suplemento social publicado en 2002. Se espera que estos suplementos sean probados e implementados por las entidades financieras en la elaboración de sus memorias de sostenibilidad.

En este marco más internacional, hay que subrayar el incremento de la presencia de las Cajas entre las entidades firmantes del **Pacto Mundial**. Como resultado, trece Cajas de Ahorros forman parte ya del Pacto en España, liderando el grupo de entidades financieras firmantes. Por otro lado, la CECA ha auspiciado y propuesto la adhesión al Pacto Mundial tanto del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros como de la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros. Esta adhesión se formalizará a lo largo de este año 2005.

La CECA ha propuesto la adhesión del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros y de la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros al Pacto Mundial.

.....



GOBIERNO CORPORATIVO

<i>Estructura de gobierno</i>	031
<i>Compromiso con las partes interesadas</i>	045
<i>Normas de conducta y transparencia</i>	049
<i>Cumplimiento normativo: Prevención del Blanqueo de Capitales</i>	054
<i>Anexo I: Composición de las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros</i>	056
<i>Anexo II: Lista indicativa de las entidades de interés general presentes en las Cajas de Ahorros</i>	058

03

03

“...se ha establecido en Jerez de la Frontera, en casa del Sr. Conde de Villacreces, una Caja de Ahorros, a imitación de las que con este nombre hay en muchas ciudades de Francia e Inglaterra, en la cual Caja con la garantía que ofrezca la opinión que los interesados tengan formada de la responsabilidad de dicha casa, se admiten los depósitos...”

(Artículo del periódico “Anales Administrativos”, nº 192 (Barcelona, 24 de febrero de 1835).

Los procesos de liberalización que ha venido experimentando el sector financiero en las últimas décadas han transformado las estructuras clásicas del mercado. Asistimos hoy a un escenario más exigente, en el que los factores de competitividad y eficiencia han cobrado una relevancia estratégica.

Este nuevo enfoque ha propiciado fenómenos como la creciente apelación a los mercados financieros que han introducido cambios en las estructuras de gobierno. La tradicional identificación entre propietarios y gestores ha dado paso a escenarios plurales, en los que los distintos grupos de interés (*stakeholders*) vinculados a una misma empresa reclaman mayor transparencia en la gestión e, incluso, cabida real en la toma de decisiones. El propio mercado, además, impone prácticas de gobierno transparentes y democráticas, que preserven la confianza de los inversores, pilar último sobre el que se sostiene el sistema financiero.

Esta creciente presión sobre las estructuras de gobierno de las empresas ha generalizado la convicción de que es preciso introducir fórmulas de equilibrio que fomenten la transparencia y fluidez de la información. De ahí la proliferación de teorías, doctrinas, disposiciones normativas y recomendaciones que, en torno a la expresión común "gobierno corporativo", han ocupado un lugar central en el debate sobre el futuro del sistema financiero. Hasta el punto de que la tendencia hacia el buen gobierno corporativo se percibe ya como elemento fundamental para la racionalización de las estructuras financieras y el mantenimiento de la confianza de los inversores.

Las Cajas de Ahorros no han permanecido ajenas a este interesante debate. Los desafíos que hoy día plantea la adopción de prácticas de buen gobierno, lejos de constituir un replanteamiento del modelo corporativo de las Cajas, suponen una oportunidad

3.1

ESTRUCTURA DE
GOBIERNO

para consolidarlo y ponerlo en valor. Muchas de las exigencias que hoy impone la normativa de gobierno corporativo llevan décadas aplicándose a las Cajas. Políticas como la transparencia de las operaciones vinculadas, límites a la retribución de consejeros o la separación de la función de administración y control son practicadas por las Cajas desde hace años. Por ello, las recientes iniciativas legislativas constituyen una excelente oportunidad para dar a conocer a los mercados, nacionales e internacionales, las bondades del modelo corporativo de las Cajas de Ahorros.

En el marco general de la *Responsabilidad Social Corporativa* la asunción de buenas prácticas de gobierno corporativo debe ocupar un lugar destacado. La integración de valores ligados a preocupaciones sociales en los procesos internos de gobierno y gestión de las Cajas de Ahorros tiene una proyección evidente en el ámbito del gobierno corporativo, lo que justifica la existencia de este capítulo.

La estructura de gobierno de las Cajas de Ahorros tiene como uno de sus objetivos básicos garantizar el pluralismo en sus órganos rectores, de forma que en ellos puedan expresarse todos los intereses genuinos de los ámbitos geográficos sobre las que aquellas operan.

Esta “democratización” es plenamente coherente con la especial vocación social que caracteriza a las Cajas de Ahorros, pues la participación de las principales organizaciones sociales, políticas, incluso culturales, representativas del territorio de actuación de las Cajas es el factor que verdaderamente asegura una adecuada identificación y protección de tales intereses. La biodiversidad institucional que caracteriza la composición de los órganos de gobierno de las Cajas queda resaltada bajo el epígrafe “Compromiso con la partes interesadas” de este capítulo de la Memoria.



Las Cajas de Ahorros españolas se estructuran en torno a **tres órganos rectores**:

••• **La Asamblea General** es el supremo órgano de representación, gobierno y decisión de las Cajas y está constituida por las representaciones de los intereses sociales y colectivos del ámbito de actuación de la Caja.

••• **El Consejo de Administración** es el órgano que tiene encomendada la administración y gestión financiera, así como la de la Obra Social de la Caja, para el cumplimiento de sus fines.

••• **La Comisión de Control** tiene por objeto cuidar de que 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.

En torno a estos tres órganos rectores, las Cajas han creado un conjunto de comités y comisiones de apoyo, que articulan las distintas funciones, de negocio y de carácter social, propias de estas entidades.

Las Cajas de Ahorros españolas se estructuran en torno a tres órganos rectores: la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control.

.....

3.1.1

LA ASAMBLEA
GENERAL

La Asamblea General **es soberana** porque recaen dentro de su esfera de competencias las decisiones más importantes que afectan a la entidad, como son las relativas a la continuación, fusión, disolución o liquidación de la Caja, así como el nombramiento de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.

El número de miembros de la Asamblea General está determinado por los Estatutos de cada Caja de Ahorros. En general, en la mayor parte de las Cajas, este número oscila entre 60 y 160 miembros, que reciben el nombre de Consejeros Generales.

El principio de pluralismo en el funcionamiento de la Asamblea General se manifiesta en dos aspectos fundamentales:

- De una parte, todas las Cajas de Ahorros tienen establecido un **periodo máximo de duración** del ejercicio del cargo de Consejero General. Este plazo oscila entre cuatro y seis años, pudiendo renovarse el mandato hasta cumplir un máximo de doce años. Con esta medida, que se aplica también a los miembros del Consejo de Administración, las Cajas de Ahorros garantizan una renovación periódica de sus máximos órganos de gobierno.

- De otra parte, por lo que se refiere al ejercicio del **derecho de voto**, en la Asamblea General de las Cajas de Ahorros se respeta escrupulosamente el principio de que todos los Consejeros Generales tienen un único voto. Cualquiera que sea el

origen de la representación, todos los Consejeros Generales tienen los mismos derechos y deberes. Se prohíbe la atribución de votos plurales, como garantía de la representatividad que caracteriza los Órganos de Gobierno de las Cajas. Los acuerdos válidamente adoptados obligan a todos los Consejeros Generales, incluidos los disidentes y ausentes. Además, durante el periodo de duración del mandato, los Consejeros no pueden delegar o transmitir el derecho de pertenencia a la Asamblea General.

La Asamblea General es soberana y entre sus competencias están las relativas a la continuidad, fusión, disolución o liquidación de la Caja.



Este principio de pluralismo aplicado al funcionamiento de la Asamblea General se conjuga con otras **buenas prácticas de gobierno corporativo**, que si hoy tratan de impulsarse en otras empresas, las Cajas de Ahorros vienen desarrollando desde hace décadas:

- En todas las Cajas se establece un rígido sistema de **incompatibilidades** para garantizar la **imparcialidad** de la labor desarrollada como Consejero General. Así, por ejemplo, ningún Consejero General puede estar vinculado con la Caja, directa o indirectamente, por contratos de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos, durante el periodo en el que ostente tal condición y en el plazo de dos años contados a partir del cese. Tampoco podrán ostentar el cargo de Consejero General, los administradores y directivos de otras entidades de crédito, ni personas al servicio de las administraciones públicas

En todas las Cajas se establece un rígido sistema de incompatibilidades para garantizar la imparcialidad de la labor desarrollada como Consejero General.

con funciones a su cargo que se relacionen directamente con las actividades propias de las Cajas de Ahorros.

- El **sistema de elección** de los Consejeros Generales sigue un procedimiento regulado en **Reglamentos internos** que garantizan su imparcialidad (publicidad, control, recursos,...). La elección de los representantes de los clientes-impositores (depositantes), la más compleja porque

todos pueden ser simultáneamente electores y elegibles, se realiza a través de compromisarios o directamente previa presentación de candidaturas.

- Por lo que respecta al **régimen retributivo de los Consejeros Generales**, en consonancia con el origen benéfico de las Cajas, han existido desde siempre **topes máximos** establecidos normativamente.

El Consejo de Administración de las Cajas de Ahorros es el órgano que tiene encomendadas la **administración y gestión** ordinaria de estas entidades, a las que representa para todos los asuntos pertenecientes al giro y tráfico de las mismas, así como para los litigiosos.

Estas funciones son originarias del Consejo de Administración, no por delegación de la Asamblea General. Este elenco de funciones no impide que la Asamblea General pueda, a su vez, delegar algunas otras en el Consejo de Administración, pero no por ello puede considerarse al Consejo como un órgano delegado de la Asamblea General.

También en el caso del Consejo de Administración, las Cajas de Ahorros cuentan con una larga trayectoria de **buen gobierno corporativo**, como lo demuestran los siguientes principios:

••• **Honorabilidad y profesionalidad.** Las Cajas de Ahorros

están sometidas a los mismos requisitos de honorabilidad y profesionalidad que el resto de entidades de crédito. Así, todos los miembros del Consejo de Administración deben demostrar su honorabilidad comercial y profesional, materializada en una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y todas las que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. La peculiaridad de las Cajas de Ahorros consiste en que estos requisitos se exigen a todos los miembros de los órganos rectores (incluidos, por tanto, todos los Consejeros Generales), a diferencia de lo que sucede en las restantes entidades de crédito, en las que estos requisitos se predicen sólo de los vocales del Consejo de Administración.

Por otro lado, los miembros del Consejo de Administración con funciones ejecutivas deberán poseer **conocimientos y experiencia** suficientes para el ejercicio de sus funciones. En principio, todos los miembros del Consejo son Consejeros Generales. No obstante, en algunas Cajas existen algunos vocales del Consejo de Administración que pueden no serlo. Tratando de cumplir con el objetivo de profesionalizar las Cajas, en algunas entidades se

El Consejo de Administración es el órgano que tiene encomendadas la administración y la gestión ordinaria de la Caja de Ahorros.



permite que por el grupo de representación de las corporaciones municipales y por el de los clientes puedan nombrarse hasta un máximo de dos vocales del Consejo, por cada grupo de los indicados, entre personas que reúnan los adecuados requisitos de profesionalidad.

••• **Operaciones vinculadas.** Las Cajas de Ahorros son precursoras en el tratamiento de las operaciones vinculadas y el control de los conflictos de interés que pueden subyacer en las mismas. Todos los miembros de los Consejos de Administración de las Cajas tienen que dar cumplimiento a determinados requisitos previos a la obtención de créditos, avales o garantías de la Caja donde se ostenta el cargo o para enajenar a la misma bienes o valores de su propiedad o emitidos por aquellas sociedades en las que el Consejero de la Caja ostenta simultáneamente el cargo de presidente, consejero, administrador, gerente, director general o asimilado. La limitación afecta, además del Consejero, a las operaciones de su cónyuge, ascendientes y descendientes, así como a las sociedades en las que el Consejero ostente alguno de los cargos de responsabilidad antes indicados. Estas operaciones requieren aprobación del Consejo de Administración de la Caja y autorización expresa del Banco de España o la Comunidad Autónoma, según corresponda. Estas y otras

normas internas de las Cajas persiguen el cumplimiento de los principios de imparcialidad y neutralidad máxima.

A diferencia de otras entidades, en las Cajas los grupos presentes en la Asamblea General disponen del mismo nivel de representación en el Consejo de Administración.

••• **Representatividad.** A diferencia de lo que sucede en otros tipos de entidades, en las Cajas de Ahorros los grupos presentes en la Asamblea General disponen del mismo nivel de representación en el Consejo de

Administración. Este órgano viene a ser, por tanto, una reproducción a escala del órgano supremo de la entidad, garantizando así una adecuada representación de todos los intereses que convergen en la Caja. Se trata, en suma, de un escrupuloso respeto de los derechos de participación de “los minoritarios”.

❖ **Independencia.** Una característica predicable de todos los miembros de los órganos rectores, pero especialmente de los vocales del Consejo de Administración, es su deber de defensa de los intereses de la Caja. En efecto, aunque su designación es efectuada por grupos de representación específicos, los miembros de los órganos rectores no representan intereses personales, sean estos de naturaleza económica o no, ni tampoco a los de las instituciones o colectivos que los han designado, sino que defienden los intereses de la entidad. Otro factor que profundiza en la independencia de los miembros de los órganos rectores es la irrevocabilidad de sus mandatos.

Los miembros de los órganos rectores no representan intereses personales, ni tampoco de las instituciones o colectivos que los han designado, sino que defienden los intereses de la entidad.

❖ **Funcionamiento ágil y eficaz.**

El número de vocales del Consejo de Administración

no suele ser inferior a trece ni superior a diecisiete. Se reúne cuantas veces sea necesario para la marcha de la entidad. La periodicidad de las reuniones variará en razón de las posibles delegaciones de funciones que se puedan acordar, aunque oscila entre un mínimo de una reunión mensual a una trimestral. Asimismo, puede actuar en pleno o delegar funciones en una Comisión Ejecutiva y en el Director General. En principio, muchas de sus funciones son delegables, excepción hecha de las funciones relativas a la elevación de propuestas a la Asamblea General.

La representación en las reuniones del Consejo puede ser ostentada por otro miembro del Consejo de Administración, sin que sea admisible que esta representación pueda ostentarse por persona que no reúna esta cualidad y ello en razón no sólo de los intereses que están representados en los Órganos de Gobierno de las Cajas, sino también de la proporción que es preciso mantener entre todas las representaciones.



A las sesiones del Consejo de Administración asiste el Director General de la Caja, en principio, con voz pero sin voto. Además, pueden asistir, con voz pero sin voto, otros técnicos de la entidad, para informar sobre cuestiones específicas puntuales.

Una figura especialmente destacada es la del **Presidente del Consejo de Administración**. En efecto, corresponde al Consejo el nombramiento del Presidente de este Órgano de Gobierno, que, a su vez, ostentará la Presidencia de la entidad y de la Asamblea General. El nombramiento ha de recaer necesariamente en un miembro del Consejo, aunque no sea Consejero General de la entidad.

Al Presidente del Consejo le corresponden unas funciones ordinarias, que con carácter general son las propias de la presidencia de todo órgano colegiado (convocatoria de reuniones, dirección de las deliberaciones, firma de actas, dar el visto bueno a las certificaciones de los acuerdos...), pudiendo también tener atribuidas otras funciones de carácter extraordinario (ejecutivas).

También es competencia del Consejo de Administración el nombramiento de un **Secretario**, que asimismo será, a su vez, Secretario de la Asamblea General. Al contrario de lo que ocurre con el cargo del Presidente, el de Secretario del Consejo puede recaer en una persona que no sea miembro de este órgano de gobierno.

El Consejo de Administración es el encargado de nombrar al presidente de este órgano, que a su vez ostentará la Presidencia de la entidad y de la Asamblea General.

.....

3.1.3

LA COMISIÓN DE CONTROL

Las Cajas de Ahorros cuentan con un órgano al que corresponde la función de **vigilar** que la actuación del Consejo de Administración y sus órganos delegados se cumpla con eficacia y se adapte a las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y a la legislación vigente sobre la materia.

El modelo seguido en las Cajas de Ahorros españolas es el **sistema empresarial dualista** de la legislación alemana, que cuenta con un órgano de gestión y representación (*Vorstand*) y un órgano o consejo de vigilancia (*Aufsichtsrat*). Como en las sociedades alemanas, con la división entre la dirección propiamente dicha y el órgano de vigilancia o control, se pretende, por una parte, reforzar la posición de los administradores y atemperar la intervención de las juntas generales en la gestión cotidiana y, por otra, establecer un control encomendado a los accionistas y a los trabajadores.

La Comisión de Control de las Cajas se configura, pues, como un auténtico órgano de supervisión de la gestión y administración de la entidad, vigilando de forma habitual el trabajo que realiza el Consejo de Administración. En particular, le corresponde:

- El análisis de la **gestión económica y financiera** de la entidad y el estudio de la censura de cuentas que resuma la gestión del ejercicio. De estas funciones debe la Comisión de Control elevar informe a la Asamblea General y de la primera, además, debe informar semestralmente al Banco de España y a la Comunidad Autónoma que corresponda según su sede social.
- En materia de **Obra Social**, debe también elevar informe a la Asamblea General –comprensivo de la ejecución y liquidación del presupuesto correspondiente al ejercicio anterior–, así como sobre el presupuesto elaborado por el Consejo de Administración para el ejercicio en el que se presenta el informe.
- La Comisión de Control puede llegar a proponer, en el ejercicio de sus funciones fiscalizadoras, la **suspensión** de la eficacia de los acuerdos del Consejo de Administración, elevando propuestas al Ministerio de Economía y Hacienda y a su Comunidad Autónoma, que resolverán dentro de sus respectivas competencias. Los motivos por los que puede la Comisión de Control proponer la suspensión de la eficacia de acuerdos del Consejo son:



- Por un lado, la vulneración de las disposiciones vigentes, con lo que se estaría en presencia del "control de legalidad" al que antes se hizo referencia.
- Por otro, puede la Comisión opinar sobre la calidad u oportunidad de la gestión ("control de oportunidad"), pero sólo con carácter muy excepcional, cuando los intereses de la entidad o sus clientes puedan verse afectados "injusta y gravemente". Sólo en estos casos muy excepcionales, puede la Comisión de Control intervenir en cuestiones que afectan a la gestión de las Cajas, por ser materia reservada en exclusiva a los Consejos de Administración de estas entidades.
- Corresponde a la Comisión vigilar el proceso de **elección y designación** de los miembros de todos los Órganos de Gobierno, a cuyo fin la Comisión de Control ha de constituirse en **Comisión Electoral**, y velar por la transparencia de los citados procesos. De esta forma, la Comisión de Control actúa en todas las Cajas como una "comisión de nombramiento" similar a la que existe en algunas sociedades cotizadas.
- Es competencia de la Comisión de Control el requerimiento al Presidente de la entidad para que convoque Asamblea General extraordinaria, en caso de formularse propuesta de suspensión de la eficacia de acuerdos del Consejo.

La Comisión de Control es la encargada de vigilar el proceso de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno y de velar por la transparencia de ese proceso.

.....

En muchas Cajas la Comisión de Control ha asumido las competencias del **Comité de Auditoría** en los términos que más tarde se expondrán.

Para el cumplimiento de las funciones que le corresponden, puede la Comisión recabar del Consejo de Administración cuantos antecedentes e información considere necesarios.

Por lo que se refiere a su **composición**, la práctica observable responde a todas las garantías de **representatividad, independencia e imparcialidad**:

- La Comisión de Control está integrada por un número de miembros variable en función del tamaño de la Caja. Una nota común a todas las Cajas es que en la composición de este órgano deben existir representantes de los distintos grupos que integran la Asamblea, también siguiendo la misma proporción.
- Los miembros de la Comisión deberán reunir los mismos requisitos y tendrán las mismas incompatibilidades y limitaciones que los vocales del Consejo de Administración.
- La **separación** entre el Consejo de Administración y la Comisión de Control, y, por lo tanto, la **independencia** de los miembros de esta, están plenamente garantizadas en el seno de las Cajas de Ahorros. En primer lugar, las garantías del procedimiento de elección de los vocales de la Comisión de Control son las mismas que para los miembros del Consejo de Administración. En segundo término, y aún más importante, el nombramiento ha de recaer forzosamente sobre miembros de pleno derecho de la Asamblea General que no sean vocales del Consejo.

En definitiva, la existencia de un órgano, con el mismo rango que el Consejo de Administración, cuya función consiste en fiscalizar la actuación de este constituye un ejemplo más del **buen gobierno corporativo** que las Cajas vienen desarrollando.



Junto a los órganos rectores, las Cajas de Ahorros disponen de todo un conjunto de comisiones y comités de apoyo, muchos de los cuales materializan **buenas prácticas de gobierno corporativo**. En particular, es necesario subrayar la importancia del Comité de Auditoría, la Comisión de Retribuciones y la Comisión de Inversiones.

a) Comité de Auditoría

Todas las entidades que emiten valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales, incluidas las Cajas de Ahorros, están obligadas a disponer de un Comité de Auditoría. No obstante, las Cajas, dado que ya cuentan con un órgano fiscalizador con una trayectoria consolidada, pueden optar por atribuir las funciones propias del Comité de Auditoría a la **Comisión de Control**.

De las cuarenta y seis Cajas de Ahorros existentes en España, diecisiete han decidido crear un Comité de Auditoría específico, mientras que veintinueve han optado por atribuir sus funciones a la Comisión de Control.

La composición de los Comités de Auditoría respeta plenamente el principio de independencia:

- Sus miembros son, al menos en su mayoría, miembros no ejecutivos del Consejo de Administración, por el que son nombrados.
- El Presidente del Comité de Auditoría es designado de entre tales consejeros no ejecutivos. Este cargo deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido un plazo de un año desde su cese.
- El número de miembros, las competencias y las normas de funcionamiento de dicho Comité se determinan estatutariamente bajo el principio de independencia de su funcionamiento.

Entre sus funciones, ya sean ejercidas por un Comité de Auditoría propio o por la Comisión de Control, se cuentan:

- Informar a la Asamblea General sobre las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia.
- Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General, el nombramiento de los auditores de cuentas externos, de acuerdo con la normativa aplicable.
- Supervisar los servicios de auditoría interna.
- Conocer el proceso de información financiera y de los sistemas de control interno de la entidad.
- Gestionar las relaciones con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de estos.

b) Comisión de Retribuciones

Las Cajas de Ahorros disponen en el seno de sus Consejos de Administración de una Comisión de Retribuciones, cuya función es informar sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y el personal directivo. Se trata de un estándar ampliamente consolidado a nivel internacional en materia de buenas prácticas de gobierno corporativo, que las Cajas de Ahorros han implantado de modo generalizado.



c) Comisión de Inversiones

Otro avance considerable desarrollado por las Cajas de Ahorros se ha registrado en el ámbito de las inversiones. También en este caso, los Consejos de Administración de las Cajas de Ahorros han creado en su seno comisiones especializadas: las Comisiones de Inversiones. Su función es la de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable efectuadas por la entidad, ya sea directamente o a través de empresas del mismo grupo. En particular, compete a estas comisiones pronunciarse sobre la viabilidad financiera de las inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la entidad

Los miembros de la Comisión de Inversiones son designados atendiendo a su capacidad técnica y experiencia profesional por el Consejo de Administración de entre sus miembros. Las Comisiones de Inversiones remiten anualmente a los Consejos de Administración un informe en el que incluyen un resumen de las inversiones realizadas y una relación y resumen de los informes remitidos. Este informe se incorpora al Informe Anual de Gobierno Corporativo, garantizando así una adecuada transparencia de las actuaciones llevadas a cabo por estas comisiones.

La Comisión de Inversiones se encarga de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones estratégicas efectuadas por la entidad.

.....

3.2

COMPROMISO CON LAS
PARTES INTERESADAS

Uno de los aspectos que mayor interés ha suscitado en los debates sobre buen gobierno corporativo es el compromiso adquirido con las partes interesadas.

La incorporación de los intereses de estos *stakeholders* a los procesos internos de gestión, e incluso su participación en los procesos de toma de decisiones, se han configurado como auténticos parámetros para medir la **calidad** de las prácticas de gobierno corporativo.

La naturaleza de las Cajas de Ahorros ha propiciado un tratamiento de las partes interesadas ciertamente **avanzado**, que permite considerar a estas entidades como auténticos referentes a seguir en esta materia.

El carácter **fundacional** (que implica la ausencia de propietarios) y la vocación social de las Cajas de Ahorros han determinado que sus Órganos de Gobierno se nutran de hombres y mujeres de los distintos intereses económicos, sociales, culturales y políticos que convergen en su ámbito territorial de actuación. Es decir, a diferencia de lo que sucede con los demás tipos de entidades, en las Cajas de Ahorros las partes interesadas no sólo son tenidas en cuenta en los procesos de gestión, sino que son precisamente ellas las que, mediante su **presencia directa** en los citados órganos rectores, toman las decisiones y articulan la gestión de las entidades. El modelo de las Cajas de Ahorros lleva, pues, a sus últimas consecuencias, la asunción de estas prácticas de *Responsabilidad Social Corporativa*.

A diferencia de otras entidades, en las Cajas las partes interesadas tienen una presencia directa en los Órganos de Gobierno.

.....



Las personas que forman parte de los Órganos de Gobierno de las Cajas, una vez designadas, actúan en beneficio de los intereses de la Caja. Hasta el punto de que su nombramiento es irrevocable durante todo su mandato, de esta forma pueden ejercer su actividad con la máxima independencia.

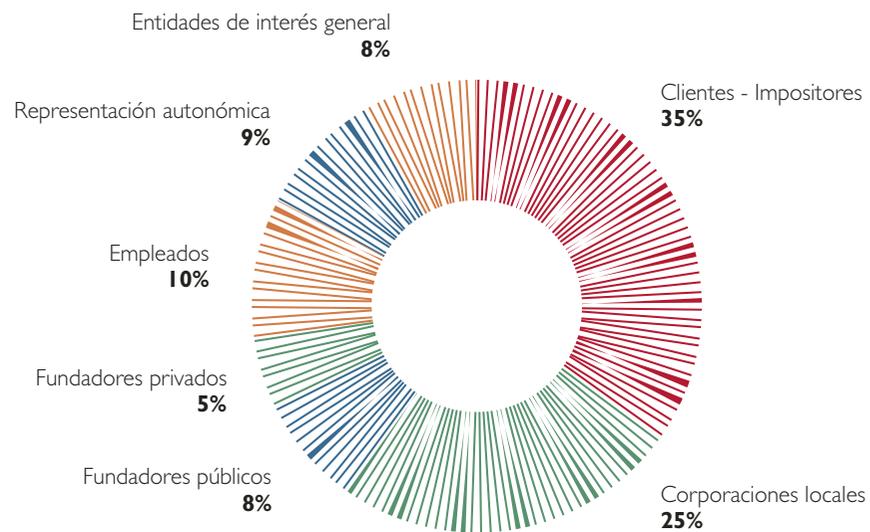
Pero, además, es importante subrayar que lejos de tratarse de una práctica reciente, las Cajas vienen funcionando de acuerdo con este esquema durante muchas décadas. Desde esta perspectiva, las Cajas no sólo deben considerarse como las entidades más avanzadas en este terreno, sino que, por añadidura, son depositarias de una **larga experiencia** que demuestra las bondades del modelo.

La Ley estatal, autonómica y los propios Estatutos de la Caja son los instrumentos jurídicos que establecen los cauces a través de los cuales han de integrarse en los órganos rectores de las Cajas los intereses sociales y colectivos de sus ámbitos de actuación.

Los cauces de representación de intereses sociales y colectivos que necesariamente deben darse en todas las Cajas son:

- **Las corporaciones municipales**, en cuyo término tenga abierta alguna sucursal la Caja.
- **Los clientes de la Caja**. La intervención de los propios clientes en la gestión de la entidad constituye una de las principales aportaciones de las Cajas en este sentido.
- **Las personas o entidades fundadoras**, tanto públicas como privadas, que cuentan, con un lugar destacado en la articulación de los Órganos de Gobierno.
- **Los empleados** de la entidad también participan en la gestión de la Caja por medio de la designación de miembros de los Órganos de Gobierno.

Junto a estos grupos, que son de presencia obligatoria, las Cajas de Ahorros han dado cabida a otros nuevos, dependiendo de la articulación de la "sociedad civil" del territorio en el que actúan. Para referirse a este grupo cabe utilizar el término (incluso recogido en alguna legislación autonómica) de "entidades de interés general". La composición media de las Cajas de Ahorros en la actualidad se refleja en el gráfico siguiente, donde se hace constar los distintos grupos existentes, junto con el porcentaje medio de representación con que cuentan en las Asambleas Generales:



A la luz del gráfico anterior puede afirmarse que la nota característica de la composición de las Asambleas Generales es su **pluralidad**, entendida ésta en un doble sentido. En primer lugar, pluralidad de grupos representados, en el marco del objetivo de asegurar una adecuada representación de todos los intereses que convergen en el territorio de actuación de las entidades. Y, en segundo lugar, pluralidad en el seno de cada grupo de interés, cuya composición interna se caracteriza por una activa diversidad, justamente en representación de la misma diversidad que resulta predicable de la sociedad que los citados grupos representan. Esta doble plura-

La principal característica de la composición de las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros es su pluralidad.



lidad asegura un adecuado equilibrio de poderes entre todos los intereses representados, pues permite la articulación de un sistema de controles recíprocos que anima al consenso, en detrimento del conflicto.

El gráfico anterior se completa con el anexo I, en el que describe la composición de las Asambleas Generales de todas y cada una de las Cajas de Ahorros.

Destaca la creciente presencia en las Cajas de entidades de interés general, tales como sindicatos y patronales, organizaciones de consumidores y usuarios, de carácter cultural, científico o benéfico y universidades.

Es importante destacar la creciente presencia del grupo denominado **entidades de interés general**, que incluye entidades de muy distinto signo, pero con reconocido arraigo territorial, tales como sindicatos y patronales, organizaciones de consumidores y usuarios y del sector de la economía social, universidades, Cámaras Agrarias y de Comercio, Industria y Navegación, y entidades de manifiesto

carácter cultural, científico o benéfico. En el anexo II se aporta un listado indicativo de entidades que, a día de hoy, han designado miembros en los Órganos de Gobierno de las Cajas. Esta información arrojará una idea de quiénes son las entidades de interés general en las Cajas de Ahorros.

La presencia de todos estos organismos y colectivos, muchos de ellos de carácter estrictamente local, en los Órganos de Gobierno de las Cajas, especialmente en su Asamblea General, refleja el carácter plural de los ámbitos sociales sobre los que actúa la Caja y garantiza su influencia en las acciones, tanto de negocio como de carácter social.

3.3

NORMAS DE CONDUCTA Y TRANSPARENCIA

Las Cajas de Ahorros que emiten valores negociados en mercados secundarios oficiales cumplen un estricto sistema de normas de conducta y transparencia, que garantiza la protección de los intereses de los inversores y, por ende, del mercado en general.

Las **normas de conducta** que las Cajas de Ahorros siguen en sus actuaciones en los mercados de valores son:

- Se comportan con diligencia y transparencia en interés de sus clientes y en defensa de la integridad del mercado.

- Se organizan de forma que se reduzcan al mínimo los riesgos de conflictos de interés y, en situación de conflicto, dan prioridad a los intereses de sus clientes, sin privilegiar a ninguno de ellos.

- Desarrollan una gestión ordenada y prudente, cuidando de los intereses de los clientes como si fuesen propios.

- Disponen de los medios adecuados para realizar su actividad y tener establecidos los controles internos oportunos para garantizar una gestión prudente y previenen los incumplimientos de los deberes y obligaciones que la normativa del Mercado de Valores les impone.

- Se aseguran de que disponen de toda la información necesaria sobre sus clientes y los mantienen siempre adecuadamente informados.



- 
 Garantizan la igualdad de trato entre los clientes, evitando primar a unos frente a otros a la hora de distribuir las recomendaciones e informes.

- 
 Se abstienen de tomar posiciones por cuenta propia en valores o instrumentos financieros sobre los que se esté realizando un análisis específico, desde que se conozcan sus conclusiones hasta que se divulgue la recomendación o informe elaborado al respecto.

- 
 Dejan constancia frente a los clientes de cualquier posible conflicto de intereses en relación con el asesoramiento o con el servicio de inversión que se preste.

Todos estos principios se concretan, por lo que se refiere a la intervención directa en los mercados de valores, en obligaciones concretas de confidencialidad respecto

Las Cajas, como agentes que intervienen en los mercados de valores, cuentan con Reglamentos Internos de Conducta, que previenen cualquier tipo de incumplimiento y dirimen los conflictos de interés.

de la **información privilegiada**, difusión inmediata en el caso de la **información relevante**, así como la abstención de realizar prácticas que supongan una **manipulación artificial** de las cotizaciones. Todo ello, naturalmente, en beneficio de los intereses de los inversores.

Para garantizar la observancia de todos estos principios las Cajas de Ahorros cuentan, entre su normativa interna, con **Regla-**

mentos Internos de Conducta, que previenen cualquier tipo de incumplimiento y dirimen las situaciones de conflicto de interés. Para ello articulan, generalmente, un comité específico encargado de asumir estas tareas e informar a los órganos rectores sobre las incidencias más significativas, así como de proponer las medidas correctoras oportunas.

El segundo gran pilar que configura la actuación de las Cajas en los mercados de valores lo constituye la **información**. En efecto, no es suficiente que las Cajas asuman deberes de conducta en el marco de un tratamiento leal e igualitario con los clientes. Es, además, preciso que estos conozcan la información más relevante producida por la entidad, a fin

de que puedan adoptar sus decisiones de inversión con las máximas garantías. Los recientes progresos realizados por las Cajas en esta materia son más que evidentes. Dos son los instrumentos principales de información desarrollados por las Cajas: el Informe Anual de Gobierno Corporativo y las páginas *web*.

Las Cajas emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales publican un **Informe Anual de Gobierno Corporativo**, que aporta una información exhaustiva sobre las siguientes materias:

⌘ **Estructura y funcionamiento de los Órganos de Gobierno, que incluye información sobre:**

⌘ **Asamblea General:** competencias, funcionamiento, normas internas (reglamentos), relación de acuerdos adoptados, composición y procedencia e identidad de los miembros, entre otras cuestiones.

⌘ **Consejo de Administración:** funciones propias y delegadas, cargos desempeñados por los miembros del Consejo, órganos ejecutivos, órganos de apoyo, composición, procedencia e identidad de los miembros, normas sobre el sistema de elección, nombramiento, aceptación y revocación de cargos.

⌘ **Comisión de Control.**

⌘ **Director General y asimilados.**

⌘ **Operaciones de crédito, aval o garantía, efectuadas directa o indirectamente, con los miembros del Consejo de Administración y la Comisión de Control (incluidos sus familiares de primer grado y las empresas a ellos vinculadas) y con los grupos políticos que tengan representación en las administraciones públicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja.**



- Operaciones vinculadas significativas realizadas por la entidad con miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, con el personal directivo, así como con administradores y directivos de entidades del grupo de la Caja. También, operaciones intragrupo significativas.
- Estructura de negocio del grupo, concretando el papel que desempeña cada una de las entidades en el conjunto de los servicios que el grupo presta a los clientes.
- Sistemas de control del riesgo.
- Resumen del informe anual de la Comisión de Inversiones.
- Remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como por el personal directivo.
- Grado de seguimiento de las recomendaciones en materia de buen gobierno o, en su caso, explicación de la falta de seguimiento de las recomendaciones.

Las Cajas que emiten valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales publican un Informe Anual de Gobierno Corporativo.

.....

Todas las Cajas de Ahorros cuentan con una página web de información corporativa, por medio de la cual articulan su decidida voluntad de transparencia. En las páginas web se puede encontrar entre otros extremos, la información siguiente:

- Los **estatutos sociales**.
- Las últimas **cuentas anuales** aprobadas, individuales y consolidadas.
- Los **Reglamentos** de los Órganos de Gobierno y de las comisiones del Consejo, si existen.
- La **Memoria anual** y el **Reglamento Interno de Conducta**.
- Los documentos relativos a las **Asambleas Generales** ordinarias y extraordinarias, con información sobre el orden del día, las propuestas que realiza el Consejo de Administración y cualquier otra información relevante.
- Información sobre el desarrollo de las **Asambleas Generales celebradas**, en particular, sobre la composición de la Asamblea General en el momento de su constitución, sobre los acuerdos adoptados con expresión del número de votos emitidos y el sentido de los mismos en cada una de las propuestas incluidas en el orden del día.
- En el caso de Cajas emisoras de valores admitidos a negociación en el mercado, **los hechos relevantes**.
- Los **cauces de comunicación** existentes para el ejercicio del voto a distancia, cuando así se haya previsto para el funcionamiento de la Asamblea General, incluidos, en su caso, los formularios para acreditar la asistencia y el ejercicio del voto por medios telemáticos en la Asamblea General.



3.4

CUMPLIMIENTO NORMATIVO: PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

Todas las Cajas de Ahorros dedican un considerable esfuerzo al cumplimiento normativo. Así todas las entidades del Sector vienen realizando una notable inversión en recursos humanos, materiales y especialmente herramientas informáticas para la adecuación permanente al ordenamiento legal.

Para ello, se ocupan de identificar, evaluar y prevenir los posibles riesgos de incumplimiento relevantes, desde el punto de vista económico, legal o reputacional, que pudieran producirse, especialmente en lo relativo a las actividades de negocio, prevención del blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y conducta en los mercados de valores.

Para ello, las Cajas promueven el desarrollo de sistemas de formación de sus plantillas en relación con estas áreas. Una gran parte de esta tarea formativa se desarrolla a través de la Escuela Superior de Cajas Ahorro.

El cumplimiento normativo tiene también su reflejo institucional dentro de las Cajas de Ahorros, pues todas disponen de un Reglamento Interno de Conducta, de un Comité "Ad hoc" de vigilancia del mismo y de un Manual de Procedimientos y un Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales. A todo lo relativo a las normas de conducta ya se hizo referencia anteriormente, por lo que ahora cabe centrarse en los aspectos de cumplimiento normativo vinculados a la prevención del blanqueo de capitales.

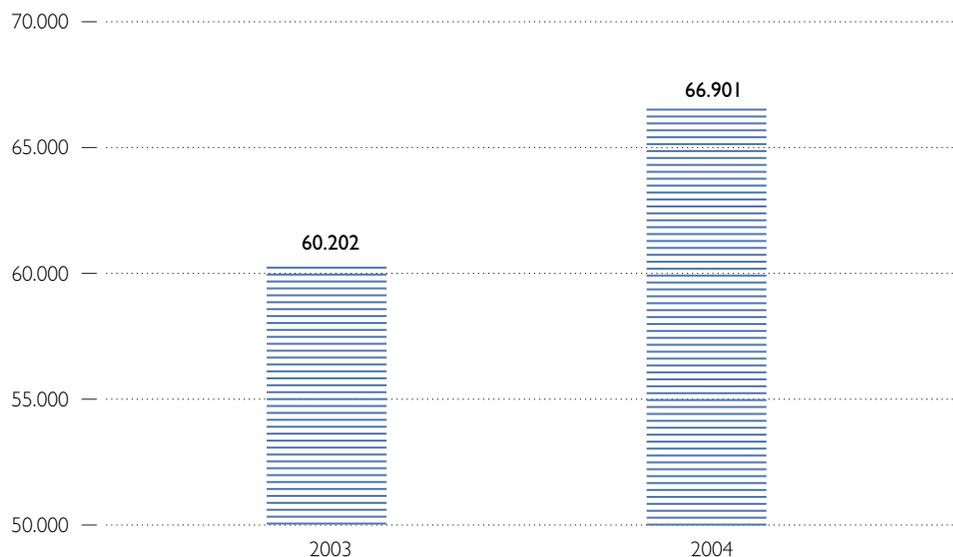
Todas las Cajas tienen un grupo de personas dedicadas a la prevención e investigación de las operaciones sospechosas de blanqueo de capitales procedentes de actividades delictivas, de acuerdo con la normativa española. Para ello, colaboran con las autoridades competentes en esta materia; atendiendo a las solicitudes de información sobre determinadas personas y/o entidades implicadas en investigaciones sobre blanqueo y terrorismo y ana-

**OPERACIONES
DE REPORTING
SISTEMÁTICO
COMUNICADAS
POR LAS CAJAS**

lizando y, en su caso, comunicando aquellas operaciones que, por sus características, pudieran presentar indicios de su relación con dichas actividades.

Además, con carácter mensual, se comunican todas aquellas operaciones que determina la legislación vigente en función de su importe, origen, destino u otras características.

A modo de resumen, según datos obtenidos del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, el número de operaciones de *reporting* sistemático comunicadas por las Cajas ha pasado de 60.202 en 2003 a 66.901 en 2004.



Del total de las comunicaciones de operaciones sospechosas remitidas al Servicio Ejecutivo por las entidades privadas (2.294 en 2004), 711 corresponden a las Cajas. La calidad de las comunicaciones efectuadas por las Cajas ha sido evaluada por el Servicio Ejecutivo como buena o muy buena en la mayor parte de las Cajas.

Las Cajas han establecido políticas de admisión y conocimiento de los clientes. Fruto de estas actuaciones de control se han adoptado decisiones de cancelación de relaciones con clientes, siguiendo los habituales criterios de prudencia y profesionalidad de la actividad bancaria desarrollada por el Sector.

Asimismo, se mantienen reuniones periódicas del grupo de trabajo constituido por representantes de algunas Cajas y la Confederación en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, cuyo objetivo es analizar la normativa dictada en esta materia y estudiar y determinar las medidas que pudieran adoptarse por todas las Cajas de Ahorros para dar cumplimiento a las obligaciones impuestas.

3.5

ANEXO I

COMPOSICIÓN DE LAS ASAMBLEAS
GENERALES DE LAS CAJAS DE AHORROS

Comunidad Autónoma Entidad / N° art. Estatutos	Impositores	Corporaciones locales	Fundadores	Personal	Representación pública autonómica	Entidades de interés general
Andalucía						
Caja Sur / 10	25,00%	17,00%	47,00%	6,00%	5,00%	-
Caja de Jaén / 27	27,00%	22,00%	13,00%	15,00%	15,00%	8,00%
Caja Granada / 22	27,00%	22,00%	13,00%	15,00%	15,00%	8,00%
Caja San Fernando / 17	27,00%	22,00%	13,00%	15,00%	15,00%	8,00%
El Monte / 17	27,00%	22,00%	13,00%	15,00%	15,00%	8,00%
Unicaja / 13	27,00%	22,00%	13,00%	15,00%	15,00%	8,00%
Aragón						
Ibercaja / 15	41,00%	21,00%	10,00%	7,00%	21,00%	-
CAI / 10	37,00%	19,00%	18,00%	7,00%	19,00%	-
Asturias						
Cajastur / 13	40,00%	27,00%	23,00%	10,00%	-	-
Baleares						
Sa Nostra / 13	39,00%	34,00%	16,00%	5,00%	6,00%	-
Colonya Caixa Pollença / 10	46,00%	39,00%	-	7,00%	7,00%	-
Canarias						
La Caja de Canarias / 10	44,00%	32,00%	7,00%	6,00%	7,00%	4,00%
Caja Canarias / 9	42,00%	37,00%	-	8,00%	9,00%	4,00%
Cantabria						
Caja Cantabria / 13	25,00%	25,00%	-	9,00%	25,00%	16,00%
Castilla - La Mancha						
CCM / 11	30,00%	22,00%	8,00%	8,60	19,40	12,00%
Caja de Guadalajara / 12	30,00%	21,60%	8,40%	10,00%	18,40	11,60%
Castilla y León						
Caja de Ávila / 17	32,00%	32,00%	5,00%	11,00%	15,00%	5,00%
Caja de Burgos / 11	37,00%	32,00%	-	11,00%	15,00%	5,00%
Caja Círculo de Burgos / 22	20,00%	20,00%	40,00%	7,00%	10,00%	3,00%
Caja España / 18	32,00%	32,00%	5,00%	11,00%	15,00%	5,00%
Caja Duero / 18	37,00%	32,00%	-	11,00%	15,00%	5,00%
Caja Segovia / 13	37,00%	32,00%	-	11,00%	15,00%	5,00%

Comunidad Autónoma Entidad / N° art. Estatutos	Impositores	Corporaciones locales	Fundadores	Personal	Representación pública autonómica	Entidades de interés general
Cataluña						
la Caixa / 8	36,25%	21,25%	12,50%	12,50%	-	17,40%
Caixa Catalunya / 24	38,00%	16,00%	34,00%	12,00%	-	-
Caixa de Manlleu / 11	40,00%	20,00%	-	10,00%	-	30,00%
Caixa Laietana / 12	40,00%	20,00%	15,00%	10,00%	-	15,00%
Caixa de Girona / 16	39,00%	20,00%	30,00%	11,00%	-	-
Caixa Manresa / 12	40,00%	20,00%	-	11,00%	-	29,00%
Caixa Tarragona / 8	37,50%	16,10%	33,90	12,50%	-	-
Caixa de Terrasa / 11	40,00%	20,00%	-	10,00%	-	30,00%
Caixa Penedés / 12	40,00%	20,00%	-	10,00%	-	30,00%
Caixa Sabadell / 13	40,00%	20,00%	-	10,00%	-	30,00%
Extremadura						
Caja de Badajoz / 10	44,00%	40,00%	11,00%	5,00%	-	-
Caja de Extremadura / 13	44,00%	40,00%	11,00%	5,00%	-	-
Galicia						
Caixa Galicia / 16	40,00%	25,00%	-	10,00%	-	25,00%
Caixanova / 11	40,00%	25,00%	17,50%	10,00%	-	7,50%
Madrid						
Caja Madrid / 13	28,00%	25,00%	20,00%	9,00%	10,00%	8,00%
Murcia						
Caja Murcia / 12	40,00%	25,00%	25,00%	10,00%	-	-
Navarra						
Caja Navarra / 9 a 15	16,70%	6,60%	26,70%	6,60%	16,70%	26,70%
País Vasco						
BBK / 20	43,00%	30,00%	20,00%	7,00%	-	-
Kutxa / 16	43,00%	30,00%	20,00%	7,00%	-	-
Vital Kutxa / 15	43,00%	30,00%	20,00%	7,00%	-	-
La Rioja						
Caja Rioja / 13	43,00%	24,00%	26,00%	7,00%	-	-
Valencia						
CAM / 10	36,00%	24,00%	2,00%	13,00%	25,00%	-
Bancaja / 19	33,00%	25,00%	5,00%	12,00%	25,00%	-
Caixa Ontinyent / 13	36,00%	25,00%	-	14,00%	25,00%	-



3.6

ANEXO II

LISTA INDICATIVA DE LAS ENTIDADES DE INTERÉS GENERAL PRESENTES EN LAS CAJAS DE AHORROS

3.6.1

ASOCIACIONES Y ENTIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS

AGRUPACIÓ ASTRONÒMICA	ASSOCIACIÓ CULTURAL I RECREATIVA CASAL DE CALAF (CALAF)
AGRUPACIÓ EXCURSIONISTA GRANOLLERS	ASSOCIACIÓ D'ANTICS ALUMNES I AMICS DE L'ESCOLA PIA DE SANTA ANNA
AGRUPACIÓ SOCIOCULTURAL VALLDAURA (IGUALADA)	ASSOCIACIÓ D'ANTICS ALUMNES MARISTES DE MATARÓ
AGRUPACIÓ CULTURAL Y FOLCLÓRICA "CANTIGAS E AGARIMOS" (SANTIAGO)	ASSOCIACIÓ D'AMICS DE LA MÚSICA DE CERVERA
AIMEN (ASOCIACIÓN DE INVESTIGACIÓN METALÚRGICA DEL NOROESTE)	ASSOCIACIÓ DEL PATRONAT DEL RETAULE DE SANT ERMENGOL (LA SEU D'URGELL)
AMICS DE LA SARDANA	ASSOCIACIÓ ESCOLA AGRARIA "CAMP JOLIU"
AMICS DE LA SEU DE MANRESA	CASAL CULTURAL I RECREATIU DE CASTELLBISBAL
AMICS DE LA TOSSA	CASAL DE SANT PERE
AMICS DE LES ARTS I JOVENTUTS MUSICALS	CASAL FAMILIAR DE VILADECALLS
AMICS DEL PRAT	CASAL SOCIETAT PRINCIPAL
AN, SOCIEDAD COOPERATIVA	CASINO DE LA CORUÑA
ANTIC GREMI DE TRAGINERS (IGUALADA)	CASINO MERCANTIL E INDUSTRIAL (PONTEVEDRA)
ASOCIACIÓN "REAL CORO TOXOS E FROLES" (FERROL)	CASTELLERS DE VILAFRANCA
ASOCIACIÓN AFAMMER (FAMILIAS ÁMBITO RURAL, CASTILLA LA MANCHA)	CAVA-CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA
ASOCIACIÓN EMPLEADOS JUBILADOS Y PENSIONISTAS CAJAS DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA	CENTRE AGRICOLA SANT PAU
ASOCIACIÓN ESTUDIOS TORELLONENSE "ADET" DE TORELLO	CENTRE CATÒLIC D'OLOT
ASOCIACIÓN FAMILIAR AGRARIA DE QUINTANES	CENTRE CULTURAL RECREATIU RAPITENC
ASOCIACIÓN JUAN XXIII DE PONTEVEDRA	CENTRE DE LECTURA DE REUS
ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y EL DESARROLLO DE LA COMARCA PAS-PISUEÑA Y MIERA	CENTRE EXCURSIONISTA DE CATALUNYA
ASOCIACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CIUDAD DE BURGOS	CENTRE EXCURSIONISTA DE TERRASSA
ASOCIACIÓN REGIONAL DE AMAS DE CASA "ARACCUA ALTAMIRA"	CENTRE SOCIAL CATÒLIC
ASOCIACIÓN SAN TOMÁS	CENTRO CATÓLICO CULTURAL DE SANT QUIRZE DE BESORA
ASSOCIACIÓ AMICS DE JOSEP GARCIA OLIVER	CERCLE DE BELLES ARTS DE LLEIDA
ASSOCIACIÓ AMICS U.A.B.	CERCLE D'ECONOMIA
ASSOCIACIÓ ARQUEOLÒGICA DE GIRONA	CÍRCULO DE BELLAS ARTES DE PALMA DE MALLORCA

CÍRCULO DE ESTUDIOS JURÍDICOS DE OURENSE
.....

CÍRCULO DE LAS ARTES DE LUGO- CONSEJO ADMINISTRACIÓN
.....

CÍRCULO MERCANTIL E INDUSTRIAL (SANTIAGO)
.....

CLUB MUNTANYENC DE SANT CUGAT
.....

CLUB PATI VILAFRANCA
.....

COMISSIÓ DE CULTURA DEL CENTRE ATLÈTIC LAIETÀNIA
.....

CONSEJO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO
.....

CONSELL REGULADOR DE VINS ESCUMOSOS
.....

CORAL POLIFÓNICA DE BETANZOS
.....

CORAL POLIFÒNICA DE PUIG-REIG (PUIG-REIG)
.....

CORAL RENAIXENÇA DE SANT BOI DE LLOBREGAT
.....

ESBART DANSAIRE DE RUBI
.....

ESBART DANSAIRE SAN GENIS DE TARADELL
.....

FOMENT CARDONÍ (CARDONA)
.....

FOMENT VILANOVI
.....

FUNDACIÓ ANTONI SERRA SANTAMANS
.....

FUNDACIÓ ASIL INGLADA VIA
.....

FUNDACIÓ BOSCH I CARDELLACH
.....

FUNDACIÓ BOSCH I GIMPERA
.....

FUNDACIÓ BUSQUETS DE SANT VICENÇ DE PAÛL
.....

FUNDACIÓ PRIVADA EL MARESME
.....

FUNDACIÓN CAIXA GALICIA-CLAUDIO SAN MARTÍN
.....

FUNDACIÓN CELSO EMILIO FERREIRO
.....

FUNDACIÓN CULTURAL PÚBLICA SANTA TERESA
.....

FUNDACIÓN DE LAS TRES CULTURAS DEL MEDITERRÁNEO
.....

FUNDACIÓN DUQUES DE SORIA
.....

FUNDACIÓN GALLIFA
.....

FUNDACIÓN LEGADO ANDALUSÍ
.....

FUNDACIÓN PENZOL (VIGO)
.....

FUNDACIÓN PENZOL DE ESTUDIOS GALLEGOS
.....

FUNDACIÓN PÍA JUAN DE HERRERA
.....

FUNDACIÓN REI AFONSO HENRIQUES
.....

FUNDACIÓN TRES CULTURAS DEL MEDITERRÁNEO
.....

FUTBOL CLUB VILAFRANCA
.....

GEIEG (GRUP EXCURSIONISTA I ESPORTIU GIRONÍ)
.....

INSTITUCIÓ CULTURAL "LA LLAR"
.....

INSTITUCIÓN FERNÁN GONZÁLEZ
.....

INSTITUT DEL CAVA
.....

INSTITUT D'ESTUDIS BALEÀRICS
.....

INSTITUT D'ESTUDIS CATALANS
.....

INSTITUT D'ESTUDIS EIVISSENCES
.....

INSTITUT D'ESTUDIS EMPORDANESOS
.....

INSTITUT D'ESTUDIS GIRONINS
.....

INSTITUT D'ESTUDIS ILERDENCES
.....

INSTITUT ESTUDIS PENEDESENCES
.....

INSTITUTO "JOSÉ CORNIDE" DE ESTUDIOS CORUÑESES
.....

INSTITUTO DE ESTUDIOS VALDEORRENSES
.....

JOVENTUTS MUSICALS
.....

L'OREIG-GRUP D'ACCIO CULTURAL
.....

LA PASSIO D'OLESA DE MONTSERRAT
.....

LICEO RECREO ORENSANO
.....

OBRA BENÉFICA SAN MARTÍN
.....

OBSERVATORI DE L'EBRE
.....

OMNIUM CULTURAL
.....

ORFEÓ BERGUEDÀ (BERGA)
.....

ORFEÓ CATALÀ
.....



ORFEÓ DE SABADELL

 ORFEÓ MANRESÀ

 PATRONAT DE LA PASSIÓ D'ESPARREGUERA
 (ESPARREGUERA)

 PATRONAT DE LA SAGRADA FAMÍLIA

 PATRONATO DO MUSEO DE POBO GALEGO

 POLIFÓNICA DEVILAFRANCA

 REAL SOCIEDAD ECONÓMICA DE AMIGOS
 DEL PAÍS (SANTIAGO)

 REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA

 REIAL SOCIETAT ARQUEOLÒGICA
 TARRACONENSE

 REUNIÓN RECREATIVA E INSTRUCTIVA DE
 ARTESANOS DE LA CORUÑA

 SECCIÓ CULTURAL RECREATIVA CASAL
 ALIANÇA

 SOCIEDAD BENÉFICA UNIÓN DE
 ARTESANOS DE SANTIAGO

 SOCIEDAD FILARMÓNICA ORENSANA

 SOCIEDAD Y ORQUESTA FILARMÓNICA DE
 VIGO

 SOCIETAT CORAL "EL PENEDÉS"

 SOCIETAT CORAL "EL RAIM"

 SOCIETAT CORAL JOVENTUT TERRASSENCA

 SOCIETAT CORAL LA UNIÓ
 SANTCUGATENCA

 SOCIETAT CULTURAL "SAN JAUME DE MOJA"

 SOCIETAT CULTURAL "SARROCA NOVA"

 SOCIETAT CULTURAL URGEL·LITANA

 SOCIETAT GERMANDAT "LA UNIO CORAL"

 SOCIETAT SARNADISTA DANSAIRES
 VILANOVINS

 UNIÓ EXCURSIONISTA DE CATALUNYA DE
 MATARÓ

 UNIÓ EXCURSIONISTA SABADELL

 UNIÓN DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS,
 ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA
 LA MANCHA

3.6.2

ASOCIACIONES Y ENTIDADES SANITARIAS, DE
BENEFICENCIA Y DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

ADANER, ASOCIACIÓN DEFENSA ANOREXIA
Y BULIMIA NERVIOSA

.....

AMICA (ASOCIACIÓN DE ATENCIÓN A
DISCAPACITADOS)

.....

ASAMBLEA LOCAL DE LA CRUZ ROJA DE VIC

.....

ASAMBLEA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA
DE PONTEVEDRA

.....

ASOCIACIÓN ANDALUZA DE SOLIDARIDAD
CON LOS MAYORES "NUEVAS
ALTERNATIVAS"

.....

ASOCIACIÓN ASPRONA (ATENCIÓN A
DEFICIENTES PSÍQUICOS Y SUS FAMILIAS,
ALBACETE)

.....

ASOCIACIÓN DE AYUDA EN CARRETERA
(DYA FERROL)

.....

ASOCIACIÓN DE DONANTES DE SANGRE
DE GUADALAJARA

.....

ASOCIACIÓN PROTECTORA DE NIÑOS
ANORMALES DE GALICIA

.....

ASOCIACIÓN SÍNDROME DE DOWN DE
TOLEDO

.....

ASPACE – CANTABRIA

.....

ASPANAEX (ASOCIACIÓN PROTECTORA DE
MINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS DE LA
PROVINCIA DE PONTEVEDRA)

.....

ASPAÑIAS

.....

ASSEMBLEA CATALANA DE LA CREU ROJA
ESPANYOLA

.....

ASSOCIACIÓ DE PARES IGUALADINS DE
NENS I ADOLESCENTS SUBDOTATS, APINAS
(IGUALADA)

.....

ASSOCIACIÓ MANRESANA DE PARES DE
NENS SUBDOTATS, AMPANS

.....

ASSOCIACIÓ PER A LA DEFENSA I ESTUDI DE
LA NATURA

.....

CÁRITAS DE ACCIÓN CATÓLICA DE LUGO

.....

CÁRITAS DIOCESANA

.....

CÁRITAS DIOCESANA DE ASTORGA

.....

CÁRITAS DIOCESANA DE ÁVILA

.....

CÁRITAS DIOCESANA DE BARCELONA

.....

CÁRITAS DIOCESANA DE BURGOS

.....

CÁRITAS DIOCESANA DE VIC

.....

CASA DE CARIDAD DE VIGO

.....

CASAL D'ASSISTÈNCIA BENÈFICA DE PUIG-
REIG – RESIDÈNCIA DE VELS (PUIG-REIG)

.....

CREU ROJA ESPANYOLA (ASSEMBLEA LOCAL-
TERRASSA)

.....

CRUZ ROJA ESPAÑOLA (LA CORUÑA)

.....

CRUZ ROJA ESPAÑOLA DE VIGO

.....

CRUZ ROJA PROVINCIAL (LUGO)

.....

ECOLOGISTAS EN ACCIÓN

.....

FEDERACIÓN CASTELLANO LEONESA DE
ASOCIACIÓN PRO DEFICIENTES PSÍQUICOS

.....

FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES
ANDALUZAS DE MAYORES (FOAM)

.....

FUNDACIÓ HOSPITAL SANT PERE. VILASSAR
DE DALT

.....

FUNDACIÓN AMBOAGE (FUNDACIÓN
BENÉFICA RAMÓN PLA DE FERROL)

.....

FUNDACIÓN ASILO DE TORRELAVEGA

.....

FUNDACIÓN CASA DE CARIDAD DE VIC

.....

FUNDACIÓN HOSPITAL SAN JAIME DE
MANLLEU

.....

HERMANDAD DE DONANTES DE SANGRE
DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE FERROLTERRA

.....

HOSPITAL DE CARIDAD DE FERROL

.....

ONCE – ORGANIZACIÓN NACIONAL DE
CIEGOS

.....

PATRONATO FUNDACIÓN HOSPITAL ASILO
DE GRANOLLERS

.....

PATRONATO FUNDACIÓN VALLÉS ORIENTAL
PARA DISMINUIDOS PSÍQUICOS

.....

PATRONATO LOCAL DE LA VEJEZ DE
MATARÓ

.....



3.6.3

CENTROS DE ENSEÑANZA, ACADEMIAS,
ATENEOS Y UNIVERSIDADES

ACADÈMIA BELLES ARTS

.....

ACADÈMIA CATÒLICA

.....

ACADEMIA DE HISTORIA Y ARTE DE SAN QUIRCE

.....

ACADÈMIA DE JURISPRUDÈNCIA I LEGISLACIÓ DE CATALUNYA

.....

ACADEMIA GALLEGA DE MEDICINA

.....

ACADEMIA MÉDICO QUIRÚRGICA (LUGO)

.....

ACADEMIA MÉDICO QUIRÚRGICA DE OURENSE

.....

ACADEMIA MÉDICO-QUIRÚRGICA DE PONTEVEDRA

.....

ACADEMIA TASTAVINS "SANT HUMBERT"

.....

ALIANZA FRANCESA DE VIGO

.....

AMICS DE L'ESCOLA DE MESTRIA INDUSTRIAL SANT FRANCESC (BERGA)

.....

ATENEO DE OURENSE

.....

ATENEU CIENTÍFIC, LITERARI I ARTÍSTIC DE MAÓ

.....

AULES SÈNIOR DE MATARÓ

.....

CEAM (CENTRE D'ESTUDIS I ASSESSORAMENT METALLÚRGIC)

.....

CENTRE D'ESTUDIS COMARCALS D'IGUALADA

.....

CENTRE D'ESTUDIS DEL BAGES

.....

CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN ÁVILA

.....

CENTRO REGIONAL DE INVESTIGACIONES Y EXPERIENCIAS

.....

CENTRO REGIONAL DE LA UNIVERSIDAD A DISTANCIA DE PONTEVEDRA

.....

COLEGIO UNIVERSITARIO "DOMINGO DE SOTO"

.....

CONFEDERACIÓN ANDALUZA DE PADRES DE ALUMNOS (UFAPA)

.....

CONFEDERACIÓN DE FEDERACIONES DE ASOCIACIONES DE PADRES DE ALUMNOS Y DE FAMILIA DE ANDALUCÍA (CONFAPA)

.....

CONFEDERACIÓN DEMOCRÁTICA DE ASOCIACIONES DE PADRES Y MADRES DE ALUMNOS Y ALUMNAS DE ANDALUCÍA POR LA ENSEÑANZA PÚBLICA (CODAPA)

.....

ENSEÑANZA Y FORMACIÓN, FUNDACIÓN ECLESIAÍSTICA -ESADE-

.....

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE TERRASSA

.....

ESCUELA DE INGENIEROS TÉCNICOS NAVALES (FERROL)

.....

ESCUELA FAMILIAR AGRARIA DE TORTOREOS

.....

FACULTAD DE TEOLOGÍA DE LA DIÓCESIS DE BURGOS

.....

FACULTAD TEOLÓGICA DEL NORTE DE ESPAÑA (SEDE DE BURGOS)

.....

FUNDACIÓ UNIVERSITÀRIA DEL BAGES

.....

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA BALMES DE VIC

.....

IESE (INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LA EMPRESA)

.....

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES PESQUERAS DE VIGO

.....

INSTITUTO ORENSANO DE DESARROLLO ECONÓMICO

.....

LABORATORIO OCEANOGRÁFICO DE VIGO

.....

LICEO DE NOIA

.....

PATRONAT D'ESTUDIS OSONENCIS (VIC)

.....

PATRONATO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE MANLLEU

.....

PATRONATO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO (LUGO)

.....

PATRONATO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO DE LA CORUÑA

.....

REAL ACADEMIA DE BELLAS ARTES DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (LA CORUÑA)

.....

REAL ACADEMIA GALLEGA

.....

REPRESENTACIÓN DE UNIVERSIDADES

.....

UNATE – UNIVERSIDAD NACIONAL AULAS DE LA TERCERA EDAD

.....

UNIÓN DE FEDERACIONES ANDALUZAS DE PADRES DE ALUMNOS (UFAPA)

.....

3.6.4

CORPORACIONES PÚBLICAS DE
CARÁCTER ECONÓMICO Y SOCIAL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
.....
UNIVERSIDAD DE BURGOS
.....
UNIVERSIDAD DE LEÓN
.....
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO
.....
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
.....
UNIVERSIDAD DE VIGO
.....
UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE SALAMANCA
.....
UNIVERSITAT AUTÒNOMA BARCELONA
.....
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
.....

CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE
ARÉVALO
.....
CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE
ÁVILA
.....
CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y
NAVEGACIÓN DE BARCELONA
.....
CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E
INDUSTRIA DE BURGOS
.....
CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E
INDUSTRIA DE OURENSE
.....
CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E
INDUSTRIA DE PONTEVEDRA
.....
CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E
INDUSTRIA DE SEGOVIA
.....
CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA
Y NAVEGACIÓN DE VIGO
.....
CÁMARAS DE COMERCIO E INDUSTRIA DE
CASTILLA Y LEÓN
.....
CAMBRA DE COMERÇ DE BARCELONA
(DELEGACIÓ AL VALLÈS ORIENTAL)
.....
CAMBRA DE COMERÇ DE GIRONA
.....
CAMBRA DE COMERÇ DE TÀRREGA
.....
CAMBRA DE COMERÇ TARRAGONA
.....
CAMBRA DE LA PROPIETAT
.....
CAMBRA OFICIAL COMERÇ INDÚSTRIA DE
SABADELL
.....
CAMBRA OFICIAL COMERÇ, INDÚSTRIA I
NAVEGACIÓ DE BARCELONA
.....

CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ , INDÚSTRIA I
NAVEGACIÓ DE TARRAGONA
.....
CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ I INDÚSTRIA
DE MANRESA
.....
CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ I INDÚSTRIA
DE TERRASSA
.....
CAMBRA OFICIAL DE LA PROPIETAT URBANA
.....
CAMBRA OFICIAL DE LA PROPIETAT URBANA
DE TERRASSA I COMARCA
.....
CONSEJO ANDALUZ DE COOPERACIÓN
.....
CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ANDALUCÍA
.....
JUNTA DEL PUERTO Y RÍA DE VIGO
.....
REPRESENTACIÓN DE LAS CÁMARAS
AGRARIAS
.....
REPRESENTANTES DE LAS CÁMARAS DE
COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN
.....
ZONA FRANCA DE VIGO
.....



3.6.5

ORGANIZACIONES EMPRESARIALES, SINDICALES,
PROFESIONALES Y DE CONSUMIDORES

- AGROPACIONS PROFESSIONALS NARCÍS GIRALT
.....
- AL-ANDALUS-FEDERACIÓN ANDALUZA DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA
.....
- ASAJA CASTILLA LA MANCHA
.....
- ASOCIACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DE PONTEVEDRA
.....
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FABRICANTES DE AUTOMÓVILES Y CAMIONES (ANFAC)
.....
- CCOO-COMISIONES OBRERAS
.....
- CEA-CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA
.....
- CECAM -CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CASTILLA LA MANCHA
.....
- ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE GUADALAJARA
.....
- ASSOCIACIÓ RUBINENCA DE COMERCIANTS
.....
- CEOE-CEPYME
.....
- CEPES-A-CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA
.....
- COLLEGI D'ADVOCATS DE MANRESA
.....
- COLLEGI D'APARELLADORS I ARQUITECTES TÈCNICS DE BARCELONA
.....
- COLLEGI D'ARQUITECTES DE CATALUNYA
.....
- COLLEGI D'ADVOCAT SABADELL
.....
- COLLEGI D'ADVOCATS DE TERRASSA
.....
- COLLEGI DE METGES DE BARCELONA I PROVÍNCIA
.....
- COLLEGI OFICIAL D'ENGINYERS INDUSTRIALS DE CATALUNYA
.....
- COLLEGI OFICIAL D'ENGINYERS TÈCNICS INDUSTRIALS DE CATALUNYA
.....
- COLLEGI OFICIAL D'AGENTS COMERCIALS DE TERRASSA
.....
- COLLEGI OFICIAL DE DOCTORS I LLICENCIATS EN FILOSOFIA I LLETRES I CIÈNCIES
.....
- COLEGIO DE ABOGADOS DE PONTEVEDRA
.....
- COLEGIO DE ABOGADOS DE VIC
.....
- COLEGIO DE ECONOMISTAS DE PONTEVEDRA
.....
- COLEGIO DE MÉDICOS DE BARCELONA
.....
- COLEGIO MÉDICO PROVINCIAL DE PONTEVEDRA
.....
- COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE OURENSE
.....
- COLEGIO OFICIAL DE FARMACEÚTICOS DE OURENSE
.....
- COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE OURENSE
.....
- COLEGIO PROVINCIAL DE ABOGADOS DE OURENSE
.....
- CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA (CEPES)
.....
- CONFEDERACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE PONTEVEDRA
.....
- CONFEDERACIÓN REGIONAL DE EMPRESARIOS DE CASTILLA-LA MANCHA
.....
- COORCOPAR, COORDINADORA CONTRA EL PARO DE TORRELAVEGA Y COMARCA
.....
- CSI-CSIF, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA
.....
- FEDERACIÓ PROVINCIAL D'EMPRESARIS DE COMERÇ DE LLEIDA
.....
- FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA (AL-ANDALUS)
.....
- FEDERACIÓN DE ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FACUA)
.....
- FUNDACIÓN TRIBUNAL LABORAL
.....
- GREMI DE CONSTRUCTORS D'OBRES DE MATARÓ I COMARCA
.....
- IL·LUSTRE COLLEGI D'ADVOCATS DE MATARÓ
.....
- JÓVENES EMPRESARIOS
.....
- LA CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE NAVARRA (CEOE-CEN)
.....
- LLIGA DE DEFENSA DE L'ARBRE FRUITER (MOIÀ)
.....

MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT
CRISTÒFOL MANRESA-BERGA

.....

MÚTUA MANRESANA, FUNDACIÓ PRIVADA

.....

SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES DE
ESPAÑA

.....

UGT- UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

.....

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA
(UCA/UCE)

.....

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

.....

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CASTILLA Y
LEÓN (UCE)

.....

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA,
ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA
LA MANCHA

.....

UNIÓN DE PEQUEÑOS AGRICULTORES Y
GANADEROS DE GUADALAJARA

.....

UPA-UNIÓN DE PEQUEÑOS AGRICULTORES Y
GANADEROS

.....

UNIO VINICOLA DEL PENEDÉS-UIPE

.....



EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

<i>Vinculación territorial</i>	069
<i>Disponibilidad de los recursos</i>	073
<i>Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad y microcréditos</i>	079
<i>Garantía de competencia</i>	088

04





04

“A los tentadores alicientes, que en los centros sociales encuentra el despilfarro, el lujo y la disipación, hay que oponer el estímulo de las Cajas de Ahorros, que fortalece el hábito de economía, fomenta el amor al trabajo, consolida la virtud del orden, despierta el instinto de previsión, fortifica el respeto a la propiedad, contribuye eficazmente a mejorar las costumbres, crea elementos de independencia en los ciudadanos, y realza, al mismo tiempo, su dignidad personal”

(Proyecto de un Monte de Piedad y de una Caja de Ahorros. Ávila. 1878)

El ejercicio de la actividad financiera conlleva un alto grado de responsabilidad social, independientemente del agente que lo ejecute, sólo por el hecho de participar en la reasignación de recursos, fomentando el ahorro y contribuyendo al desarrollo económico mediante la inversión de dichos recursos.

Las Cajas de Ahorros son entidades de crédito y, como tales, desarrollan una labor de intermediación financiera: gestionando el 50 por ciento de los recursos financieros y contribuyendo a su mejor distribución.

Pero las Cajas de Ahorros españolas, además de su carácter social por motivos fundacionales, reúnen una serie de **elementos diferenciales**, que han ido desarrollando a lo largo de los años y **que contribuyen a que su actividad financiera tenga una marcada orientación social**.

El compromiso con la sociedad ha estado presente desde sus orígenes, con objetivos fundacionales que probablemente hoy en día suenan lejanos, "proteger de la usura a las clases más humildes y evitar la exclusión financiera", pero que se han ido adaptando a los tiempos, modernizándose y dando así lugar a un grupo de entidades financieras con capacidad para influir, y hacerlo de forma responsable, en el desarrollo de sus regiones y en su entorno tanto económico financiero como social.

Estos elementos distintivos se han agrupado bajo cuatro grandes titulares, que se desarrollan en las siguientes páginas.

4.1

VINCULACIÓN
TERRITORIAL

Las Cajas de Ahorros cuentan con la mayor red de oficinas de todo el sistema financiero español: 21.502 oficinas operativas.

El 67 por ciento de las oficinas de las Cajas se localiza en sus regiones de origen.

Las oficinas de las Cajas cubren al 97 por ciento de la población española.

La mitad de las oficinas está en municipios de menos de 50.000 habitantes. El 28 por ciento lo está en municipios de menos de 10.000.

Uno de los factores que ha influido significativamente en la capacidad de contribución al desarrollo regional de las Cajas ha sido la forma en que se ha llevado a cabo su expansión.

Las Cajas de Ahorros han mantenido siempre un **alto grado de identificación con el entorno y la población** de sus territorios de origen, debido, sobre todo, al intenso conocimiento de la zona, a su orientación social, a la amplia red de oficinas y a la proximidad física.

En la actualidad se puede afirmar que la **especialización geográfica** constituye uno de los principales rasgos diferenciadores de imagen de las Cajas de Ahorros frente al resto de entidades del sistema financiero, a la vez que constituye un elemento muy valorado por la población española.

Además, su **compromiso territorial** no es sólo un hecho histórico, también ofrece grandes posibilidades estratégicas a las Cajas de Ahorros para mantener una posición competitiva, al no existir en España una banca regional homologable.

Los distintos modelos de expansión elegidos por las Cajas de Ahorros, tras el Real Decreto 1582/1988, de 29 de diciembre, que estableció el principio de libertad de expansión, junto con los movimientos de concentración que se han llevado a cabo en el Sector, han dado lugar al mapa actual de Cajas de Ahorros, en el que se conjugan dos elementos muy significativos: por un lado, el número y tamaño de las entidades (suficiente para influir en el desarrollo regional) y, por otro, la tupida red de oficinas de que disponen.



**NÚMERO DE
OFICINAS DE
LAS CAJAS DE
AHORROS**

	2004	Variación sobre 2003	
		Número	%
Oficinas	21.560	635	3,0
Oficinas operativas	21.528	636	3,0
En España	21.502	634	3,0
En el extranjero	26	2	8,3
Representación	32	-1	-3,0

A 31 de diciembre de 2004 las Cajas contaban con 21.560 oficinas, de las que 21.502 son oficinas operativas instaladas en España. De estas oficinas, 634 se han abierto a lo largo del año 2004. Según la última revisión del Padrón Municipal publicada por el INE, que eleva la población española a más de 43 millones de habitantes, las Cajas disponen de una oficina por cada 2.000 habitantes.

La importante **red de oficinas** con la que cuentan las Cajas es un factor fundamental a la hora de situar a nuestro país a la cabeza de todas las estadísticas europeas que contemplan este aspecto. Así, para el año 2003, en España había 97 oficinas de entidades financieras por cada 100.000 habitantes, mientras que la media de la UEM era de 54.

Las oficinas atendidas por las Cajas representan aproximadamente el 54 por ciento del total de oficinas de las entidades de depósito en España y están distribuidas de forma muy equilibrada a lo largo de toda su geografía.

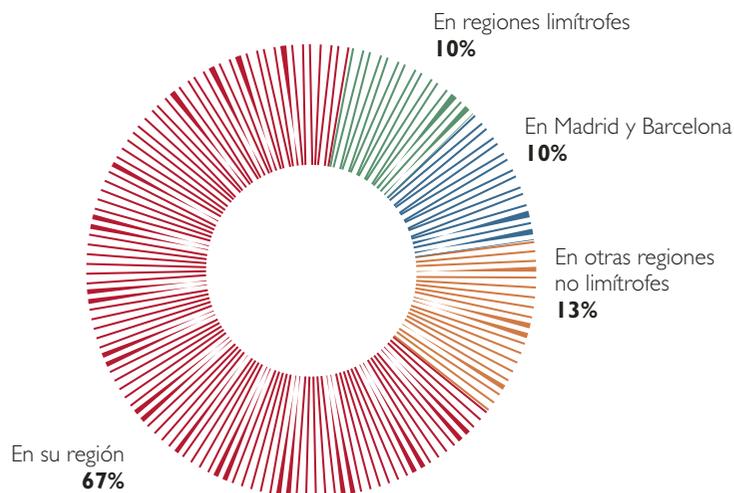
**NÚMERO DE
OFICINAS DE
ENTIDADES DE
CRÉDITO POR
100.000 HABITANTES
2003**

España	97	Bélgica	48	Irlanda	23
Luxemburgo	60	Francia	42	Holanda	23
Alemania	57	Dinamarca	39	Suecia	23
Austria	54	Grecia	30		
Italia	52	Finlandia	24	UEM 12	54
Portugal	52	Reino Unido	24	EU 15	49

Fuente: Banco Central Europeo.

El gran arraigo regional de las Cajas de Ahorros queda patente al observar la distribución espacial de estas oficinas, que se resume en el gráfico adjunto; en él se pone de manifiesto que el 67 por ciento de las oficinas de Cajas está ubicada en su región de origen y un 10 por ciento adicional, en regiones limítrofes. Otro 10 por ciento de las oficinas se localiza en los dos grandes polos de actividad económica, las provincias de Madrid y Barcelona, mientras el 13 por ciento restante radica en otras regiones.

DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS



En consecuencia, la mayor parte de su actividad financiera se localiza en las zonas geográficas que mejor conocen, lo que las conduce a liderar en la mayor parte de las Comunidades Autónomas tanto la captación de ahorro como la concesión de créditos.

Sin embargo, independientemente del volumen de negocio que ello les permite, lo más relevante es el elevado porcentaje de población al que atienden estos puntos. Puede decirse, de hecho, que las oficinas de las Cajas cubren al 97 por ciento de la población española, ya que 4.085 municipios, de los más de 8.000 existentes, cuentan al menos con una oficina de

Cajas de Ahorros. La distribución espacial de las oficinas no obedece únicamente a criterios de rentabilidad, siendo uno de los aspectos a tener en cuenta la posibilidad de llegar al mayor número de habitantes posible.

Las oficinas de las Cajas cubren al 97% de la población española. Un total de 4.085 municipios, de los 8.109 existentes, cuenta al menos con una sucursal.

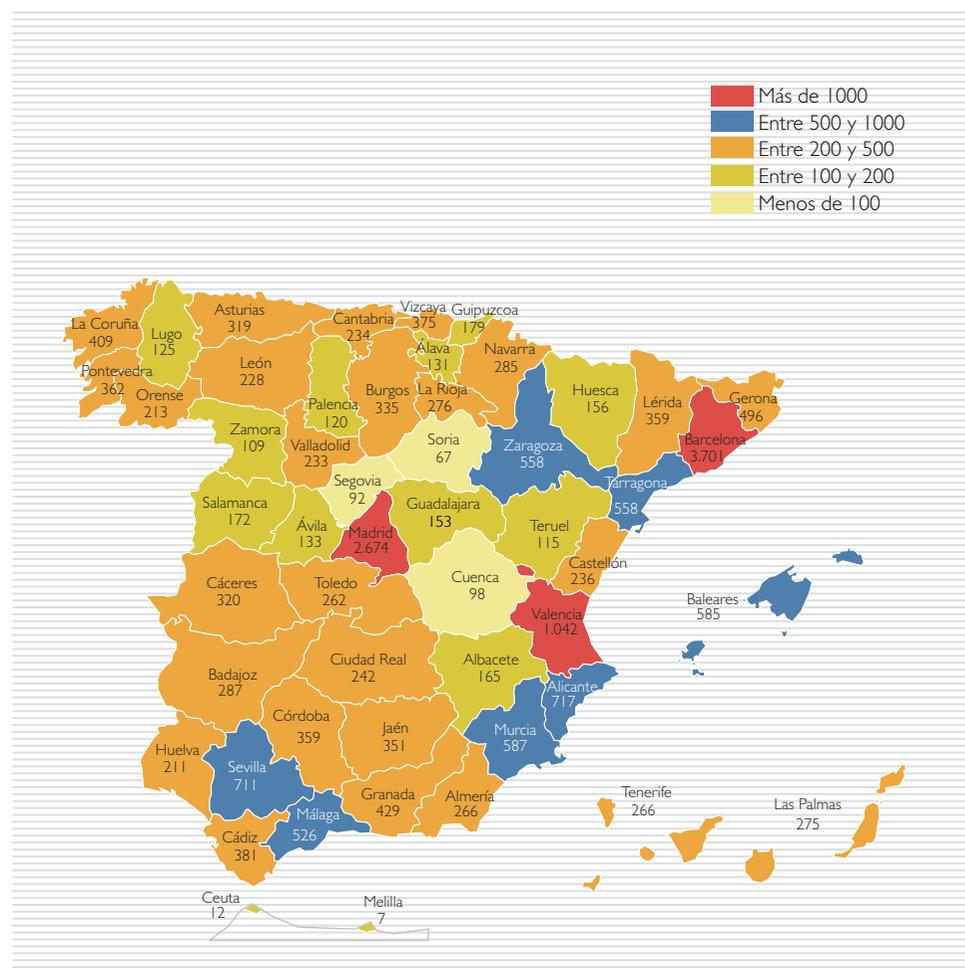
DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS POR TRAMOS DE POBLACIÓN

Nº de habitantes	Nº de oficinas	%
Hasta 10.000	5.925	28
De 10.001 a 50.000	4.749	22
De 50.001 a 250.000	5.359	25
Más de 250.000	5.468	25
TOTAL	21.502	100

De hecho, el 28 por ciento de las oficinas de las Cajas se sitúa en municipios pequeños, esto es de menos de 10.000 habitantes y otro 22 por ciento en municipios que no superan los 50.000 habitantes.

Descendiendo al análisis por provincias y municipios, en la actualidad las Cajas son las entidades que más oficinas tienen en cada una de las provincias españolas. A pesar de la dispersión de las poblaciones de algunas regiones españolas, sólo las oficinas de las Cajas atienden a más del 95 de la población en treinta provincias, elevándose el número de provincias a 47 si la población atendida supera al 75 por ciento de la población. Para el conjunto de España, el tamaño medio de los municipios que no cuentan con ninguna oficina de Cajas es de tan sólo 608 habitantes.

NÚMERO DE OFICINAS POR PROVINCIAS



PORCENTAJE DE POBLACION CUBIERTA POR OFICINAS



4.2

DISPONIBILIDAD DE LOS RECURSOS

Las Cajas de Ahorros gestionan un volumen de recursos próximo a los 640 millardos de euros y han concedido 445 millardos de euros en préstamos.

El 66% de los depósitos del sector privado y el 58% de los préstamos concedidos a este sector se dirigen a hogares.

Las Cajas de Ahorros han jugado un papel fundamental en la financiación del acceso a la vivienda, tanto libre como protegida, de las familias españolas.

El crédito concedido a empresas creció un 23% en 2004.

Además de financiación crediticia, las Cajas se implican en el desarrollo empresarial participando directamente en el capital de más de 2.300 empresas.

Tan importante como la presencia física es la **disponibilidad de recursos financieros**, con el objeto de, por un lado, fomentar el ahorro y, por otro, dirigir la inversión hacia familias y sectores productivos que dinamicen el tejido empresarial. En este sentido, cabe destacar que las Cajas de Ahorros representan en la actualidad prácticamente la mitad del sistema financiero español, siendo líderes en muchos de los mercados en los que participan.

Las Cajas de Ahorros representan la mitad del sistema financiero español, siendo líderes en muchos de los mercados en los que participan.

El volumen de **recursos ajenos** gestionados en balance por las Cajas de Ahorros alcanzó en 2004 la cifra de 514.336 millones de euros, tras crecer en el ejercicio un 14,7 por ciento.

Además de estos recursos, la captación bruta de ahorro a través de instrumentos fuera del balance (fondos de inversión y pensiones, seguros, etc.) se eleva a 121.938

millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 17,6 por ciento en el año.

Por el lado de la **inversión**, hay que resaltar el volumen de crédito concedido, cuyo saldo se eleva a 444.592 millones de euros, siendo especialmente reseñable, en este caso, el avance conseguido en el año, que supera el 20 por ciento.

Además, la inversión en valores es de 95.363 millones de euros, de los que 21.139 millones de euros corresponden a la inversión directa en empresas no financieras. Este tipo de participaciones empresariales, cuyo avance en 2004 supera el 10 por ciento, supone una vinculación importante con el desarrollo del tejido empresarial, de sus regiones de origen.

DATOS DE BALANCE

	Millones euros	Variación en el año	
		Millones euros	Tasa (%)
Patrimonio	32.410	2.884	9,8
Recursos ajenos	514.336	65.765	14,7
Recursos captados fuera de balance	121.938	18.219	17,6
Depósitos de hogares e ISFLSH	258.973	20.848	8,8
Activos totales	636.668	79.855	14,3
Créditos	444.592	75.729	20,5
Créditos a hogares e ISFLSH	248.328	39.322	18,8
Crédito a sociedades no financieras	178.564	33.374	23,0
Cartera de valores	95.364	-3.222	-3,3
Créditos hipotecarios	289.916	58.089	25,1
Beneficios después de impuestos	4.153	386	10,3
Dotación a Obra Social	1.190	147	14,1

CUOTAS DE MERCADO

	%	Variación en el año	
Recursos ajenos	48,46		0,21
Fondos de inversión	27,72		0,54
Rec. de clientes (tradicionales + fondos)	44,92		0,37
Depósitos de hogares e ISFLSH	59,29		0,51
Activos totales	42,14		0,73
Créditos	47,94		1,29
Crédito a sociedades no financieras	39,73		1,81
Crédito hipotecario	53,70		0,25

OTROS DATOS

	Número	%	
Cajas de Ahorro	46		
Oficinas operativas	21.528	635	3,0
Cajeros Automáticos	30.355	1.186	4,0
Tarjetas emitidas (millones)	34,0	1,3	4,1



OTROS ÍNDICES

	%	Variación en el año
Tasa de morosidad del crédito	0,61	-0,13
Tasa de morosidad total	0,51	-0,08
Solvencia (mínimo 8 %)	11,51	-0,46
Eficiencia (GE/MO)	58,4	-1,45
R.O.A. (después de impuestos)	0,65	-0,02
R.O.E. (después de impuestos)	12,8	0,06

Tradicionalmente, uno de los sectores con los que las Cajas tienen una especial implicación es el de las **familias**, lo cual ha sido posible gracias a la capilaridad de su red y a la especial atención que ha prestado siempre al pequeño ahorrador/inversor; independientemente de su bajo potencial de beneficio económico para la entidad. Con ello las Cajas han contribuido de forma indiscutible a la universalización de los servicios financieros, así como al creciente nivel de cultura financiera y el altísimo nivel de bancarización existentes en España.

De los **depósitos** constituidos en las Cajas de Ahorros por el sector privado residente en España, el 66 por ciento corresponde a los hogares e instituciones sin fines de lucro, cuya cifra en valores absolutos es de 258.973 millones de euros. Es decir, las Cajas de Ahorros continúan desempeñando un papel importante en la canalización y fomento del ahorro de las familias.

CAJAS DE AHORROS
DEPÓSITOS DE
OTROS SECTORES
RESIDENTES EN
ESPAÑA

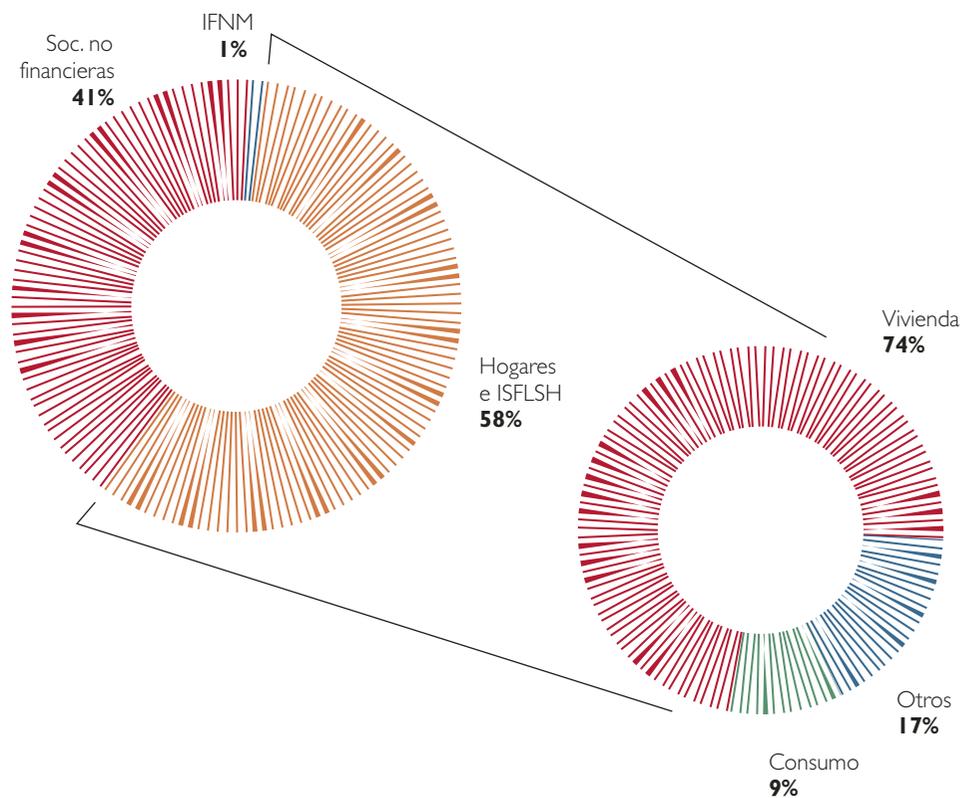
	Saldo Millones €	Variación en el año		% de distribución	
		Millones €	%	dic. 04	Variación en el año
Sociedades no financieras	58.628	9.269	18,8	15,0	1,1
Hogares e ISFLSH	258.973	20.848	8,8	66,1	-0,7
Resto IFNM	74.095	22.510	43,6	18,9	4,4
TOTAL DEPÓSITOS OSR	391.696	52.627	15,5	100,0	-

Por otro lado, y quizás más relevante, es el papel de estas instituciones como financiadoras de los hogares, siendo los principales suministradores en España de fondos para este sector:

**CAJAS DE AHORROS
PRÉSTAMOS Y
CRÉDITOS A O.S.R.
EN ESPAÑA**

	Saldo Millones €	Variación en el año		% de distribución	
		Millones €	%	dic. 04	Variación en el año
Sociedades no financieras	178.564	33.374	23,0	41,34	0,6
Hogares e ISFLSH	248.328	39.322	18,8	57,50	-1,1
Crédito al consumo	22.986	2.205	10,6	9,26	-0,7
Crédito a la vivienda	183.940	31.959	21,0	74,07	1,4
Otros	41.402	5.158	14,2	16,67	-0,7
Instituciones financieras no monetarias	4.998	2.814	128,8	1,16	0,5
TOTAL	431.890	75.510	21,2	100,00	-

Gran parte de esta financiación a las familias se ha destinado a la compra de vivienda, contribuyendo de forma importante a alcanzar el alto porcentaje de vivienda en propiedad de las familias españolas.

**DISTRIBUCIÓN
DEL CRÉDITO A
O.S.R. EN ESPAÑA
(DICIEMBRE 2004)**


A pesar del alto porcentaje que representan las familias, las empresas, especialmente las pymes, son también un destino relevante de la inversión crediticia de las Cajas de Ahorros.

A 31 de diciembre de 2004 las sociedades no financieras habían recibido préstamos de las Cajas por un importe de 178.564 millones de euros, tras un crecimiento del 23 por ciento en el año. La atención a las necesidades y características de este tipo de empresas es una de las estrategias de promoción de la responsabilidad social propuestas por la Comisión Europea en su Libro Verde "Fomentar un marco para la responsabilidad social de las Empresas" (2001).

En el caso de las Cajas de Ahorros, el profundo conocimiento de la zona geográfica donde desarrollan su actividad, así como de la población y características económicas de la misma, facilita enormemente la participación en proyectos empresariales de mayor o menor entidad, fundamentales para consolidar el entramado empresarial tan necesario en

Las Cajas de Ahorros participan en un total de 2.343 empresas, un 95% de las cuales no cotiza en Bolsa.

muchas regiones españolas y cuyo acceso a la financiación a través de los mercados financieros o del crédito bancario ha sido y resulta difícil.

La actividad de las Cajas en relación con las empresas no se limita a su financiación a través de crédito bancario, sino que es cada vez más importante su impli-

cación mediante participaciones directas en el capital de dichas empresas. En 2004 el importe dedicado a este tipo de participaciones, en empresas no pertenecientes al sector financiero, aumentó cerca de 2.000 millones de euros hasta alcanzar más de 21.000 millones de euros.

El perfil de las empresas que reciben estos fondos es muy variado, llegando prácticamente a todos los sectores de actividad a través de las 2.343 empresas en las que las Cajas tienen participación. De ellas, el 95 por ciento corresponde a empresas que no cotizan en Bolsa y en torno a un 43 por ciento tiene un capital social inferior al millón de euros.

En muchos casos la participación en el desarrollo empresarial de la región se canaliza a través de la inversión en sociedades de "capital riesgo", cuya actividad consiste en participar activa y significativamente en proyectos empresariales, aportando un importante *know-how* y contribuyendo así al desarrollo equilibrado y sostenido de regiones más desfavorecidas.

4.3

CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA:
MONTES DE PIEDAD Y MICROCRÉDITOS

- El tipo de interés medio de las operaciones de microcrédito efectuadas por las Cajas en 2004 se situó en el 4% y la tasa de morosidad, entre el 0,18 y el 4,8%.
- Hasta el cierre del ejercicio de 2004, las Cajas españolas habían concedido cerca de 2.500 microcréditos. Entre el 60 y el 80% de los solicitantes es de origen extranjero.
- El importe medio del préstamo concedido por los Montes de Piedad en 2004 se situó en 413 euros.
- La cartera de clientes de los Montes de Piedad en España se situó en 377.878 en 2004, con un saldo vivo total de 162 millones de euros. El número de préstamos concedidos alcanzó la cifra de 256.743, por un importe de 106 millones de euros.
- Los inmigrantes que residen en España efectuaron el año pasado cerca de 80.000 operaciones con los Montes de Piedad.

Desde su creación, las Cajas de Ahorros satisfacen dos demandas muy distintas de servicios financieros. Por una parte, los prestan a los grupos de población perfectamente integrados en la estructura social y económica y, por otra, atienden a aquellos otros grupos excluidos de estos circuitos o en riesgo de estarlo.

Estos fenómenos de exclusión social o financiera, que han variado mucho en sus formas desde el origen de la primera Caja de Ahorros, hace más de trescientos años, tienen que ver con el bajo nivel de renta, con el hecho de vivir en zonas rurales alejadas de los focos de actividad económica o con otros obstáculos para la integración social y económica de determinados grupos de población. El problema de la exclusión financiera se ha convertido en una de las principales manifestaciones de exclusión social en los países desarrollados.



Se trata, en definitiva, de un enfoque de la actividad financiera claramente orientado a lo social, propio de las Cajas, y que es muy difícil encontrar en cualquier otro tipo de empresa privada, financiera o no.

Mientras que en las Cajas este **enfoque social** ha acompañado a la actividad financiera desde su origen, en el resto de entidades ha habido que esperar hasta los últimos años

El enfoque social ha acompañado a la actividad financiera de las Cajas desde su origen, lo que ha permitido a estas entidades afrontar retos como el fenómeno de la inmigración.

para que se comience a prestar especial atención a la llamada "banca de proximidad", concepto de menor alcance que el enfoque social de las Cajas.

La vigencia del modelo de Cajas permite afrontar, además, los retos que plantean en este sentido fenómenos de tanta trascendencia como la inmigración. En los últimos años las Cajas han reforzado sus líneas

de **microcréditos** y han comercializado productos financieros adaptados a los inmigrantes, aunque también con un enfoque social. Otra institución singular de las Cajas, los **Montes de Piedad**, se ha adaptado perfectamente a la demanda de los inmigrantes, hasta el punto de que este grupo de población, el último en incorporarse a la sociedad española, representa ya más del 20 por ciento de los nuevos clientes de estas instituciones, tres veces centenarias.

4.3.1

MICROCRÉDITOS

Los microcréditos se han constituido desde su aparición en Bangladesh en los años setenta en un instrumento de enorme utilidad en la lucha contra la exclusión financiera. Por esta razón, se han desarrollado antes y de forma más rápida en zonas deprimidas del planeta. Sin embargo, la transferencia de situaciones de precariedad y exclusión financiera entre el tercer y el primer mundo, como consecuencia del intenso proceso migratorio, ha propiciado que el microcrédito también tenga sentido en sociedades avanzadas.

En España, las Cajas de Ahorros también han sido pioneras en microcréditos. Las primeras iniciativas, de finales de los noventa y comienzos de este siglo, se centraron en proyectos de cooperación internacional, especialmente en Iberoamérica. Posteriormente, con la intensificación de la llegada de inmigrantes a España, las Cajas empezaron a ofrecer microcréditos en nuestro país.

Las fórmulas escogidas por las Cajas para poner en marcha sus iniciativas de microcréditos han sido diversas. Sin embargo, en todas ellas, la característica fundamental es el enfoque social que se ha conferido a los microcréditos, predeterminado por la existencia de una institución singular de las Cajas, la Obra Social, que financia o respalda, según los casos, la concesión de los préstamos.

Las Cajas comparten los mismos criterios en relación con los microcréditos, según los cuales estos préstamos se conceden a personas en riesgo de exclusión o con el acceso cerrado al sistema financiero tradicional y que, además, no cuentan con garantías reales con que respaldar su petición de préstamo. También es común a todas ellas el rigor en el estudio de la viabilidad de las operaciones, circunstancia que propicia una morosidad muy baja, un alto índice de éxito de los proyectos de auto empleo o microempresa y, en definitiva, una notable confianza en el sistema.

En este sentido, las Cajas comparten una primera definición, según la cual, el microcrédito social es un crédito de importe variable, aunque en la mayoría de los casos de pequeña cuantía, que se concede para el auto empleo o para actividades económicas que generen ingresos a personas en riesgo de exclusión, sin acceso a los circuitos financieros convencionales.

También se consideran microcréditos aquellos créditos de pequeño importe que se conceden a personas en situación de exclusión social para abordar gastos de primera necesidad o satisfacer obligaciones específicas de determinados grupos de población, especialmente inmigrantes, que no aportan garantías, pero que acreditan la existencia de ingresos regulares.

El enfoque social no implica un menor grado de exigencia en la devolución de los préstamos, aunque sí rige el **principio de flexibilidad**. En este sentido, la mayoría de las Cajas que ofrece microcréditos otorga periodos de carencia del principal del préstamo (factor clave del éxito de muchas iniciativas empresariales) o calendarios de devolución personalizados.

El microcrédito social es un crédito de importe variable, de pequeña cuantía, que se concede para el auto empleo o actividades económicas a personas en riesgo de exclusión.



Las Cajas han sido las pioneras del microcrédito en España en una apuesta que las ha llevado a prescindir, en la mayoría de los casos, de líneas de financiación externa. Los fondos de los préstamos o sus garantías son asumidos por la propia entidad.

Con la entrada del Instituto de Crédito Oficial en la actividad de microcréditos en el año 2002, algunas Cajas de Ahorros, que contaban con sus propias líneas de microcréditos, accedieron también a la financiación con fondos europeos que ofrecía dicho organismo para este tipo de operaciones. Otro grupo de Cajas puso en marcha sus primeras iniciativas en este ámbito en colaboración con la agencia pública de financiación. No obstante, la mayoría de estas Cajas ha ido desarrollando, posteriormente, líneas de microcréditos propios.

La diferencia fundamental entre los modelos aplicados por las Cajas y los de marca ICO consiste en el enfoque eminentemente social aplicado por las primeras. Es decir, la inmensa mayoría de los microcréditos sociales concedidos por las Cajas tiene como destinatarios personas en evidente riesgo de exclusión.

Con el mismo grado de rigor, el microcrédito de las Cajas se concede mayoritariamente para **fomento del auto empleo o la**

El perfil de los usuarios de los microcréditos es el de una mujer de 35 años, con una idea clara de empresa a pequeña escala y que solicita un préstamo de unos 9.000 euros.

creación de micro empresas, con un análisis exhaustivo de la capacidad de los solicitantes de devolver el crédito y de la viabilidad de su proyecto.

Esta exigencia supone una costosa labor de evaluación, apoyo y seguimiento de los proyectos (a veces, realizada en colaboración con instituciones de carácter social),

que garantiza el éxito de la mayor parte de los mismos. Esa estrecha relación se traduce en una tasa de morosidad muy pequeña y en una alta tasa de supervivencia de las iniciativas emprendedoras.

El tipo de interés medio de las operaciones de microcrédito efectuadas por las Cajas en 2004 se situó en el 4 por ciento y la tasa de morosidad, entre el 0,18 y el 4,8 por ciento.

El **perfil del usuario de los microcréditos** en las Cajas es el de una mujer inmigrante de unos 35 años, con una idea clara de empresa a pequeña escala y que solicita un préstamo de unos 9.000 euros para poner un negocio, mayoritariamente en el sector servicios.

Entre el 60 y el 80 por ciento de las personas que solicitan un microcrédito a las Cajas de Ahorros es de origen extranjero, en su mayoría inmigrantes en España por motivos económicos. A su falta de avales y sus dificultades para acceder al sistema financiero convencional, añaden un marcado perfil emprendedor:

Desde la puesta en marcha de las primeras iniciativas y hasta el cierre del ejercicio de 2004, las Cajas de Ahorros españolas habían concedido cerca de 2.500 microcréditos, al margen de las líneas externas de financiación. Casi la mitad de estas operaciones se formalizó en 2004, lo que da una idea del fuerte impulso que las Cajas han dado al microcrédito en los últimos meses. Por otro lado, las operaciones efectuadas en colaboración con el ICO se sitúan, para el conjunto de los dos planes que se han puesto en marcha hasta la fecha (2002-2003 y 2004), en una cifra ligeramente inferior al medio millar de microcréditos, de los cuales aproximadamente cien se concedieron a lo largo del ejercicio de 2004.

Hasta diciembre de 2004 las Cajas habían concedido cerca de 2.500 microcréditos, casi la mitad se formalizó en el último año.

Junto con **2005, Año Internacional del Microcrédito de la ONU**, el ejercicio de 2004 fue de especial relevancia para esta actividad en España. Por esta razón, las Cajas acordaron la creación de un grupo de trabajo sobre microcréditos en el Sector; formado en torno a las entidades con más experiencia en este ámbito y que tendrá su continuidad en 2005 en el Punto Focal español del Año Internacional del Microcrédito, constituido también por las Cajas de Ahorros.

4.3.2

MONTES DE PIEDAD

Si los microcréditos representan el instrumento más novedoso de las Cajas de Ahorros españolas para combatir la exclusión financiera, los Montes de Piedad representan la fórmula más antigua que se conoce en el mundo occidental para conseguir este mismo fin. Estas instituciones, cuya primera manifestación en España fue el Monte de Piedad de Madrid, fundado en 1703, han desempeñado su labor ininterrumpidamente durante más de trescientos años sin que su misión haya cambiado sustancialmente, permitir el acceso al crédito a **personas sin garantías y en riesgo de exclusión**, y suponen un alternativa a las prácticas usurarias que aún se producen en España.



Ahora, como entonces, el Monte de Piedad concede préstamos con **tipos de interés por debajo del mercado**. La garantía es pignoratícia, habitualmente joyas elaboradas con metales cotizados internacionalmente, lo que implica un alto grado de profesionalización y transparencia en todo el proceso. Los préstamos que conceden los Montes de Piedad parten de cantidades muy pequeñas, que en muchos casos se sitúan en 60 euros. El importe

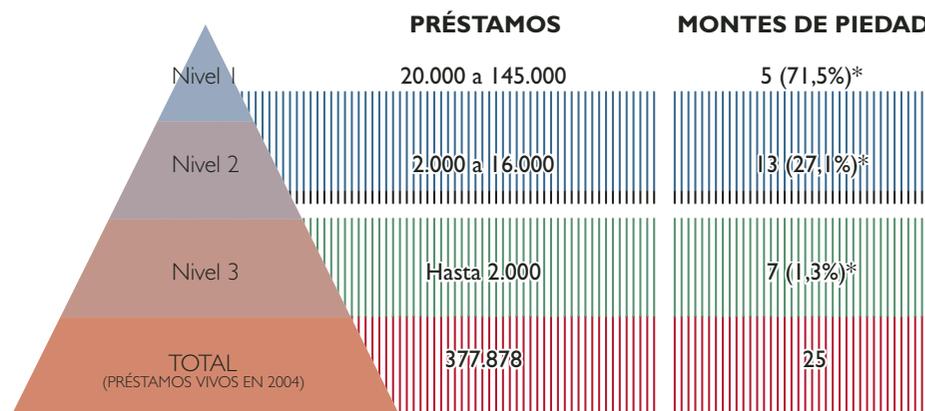
El importe medio del préstamo concedido por los Montes de Piedad en 2004 se situó en 413 euros, con tipos de interés por debajo del mercado.

medio del préstamo concedido por los Montes de Piedad en 2004 se situó en 413 euros.

En la actualidad existen en España veinticinco Montes de Piedad, todos ellos pertenecientes a Cajas de Ahorros. El 71,5 por ciento de los préstamos se concentra en cinco Montes, que se sitúan en un

tramo de entre 20.000 y 145.000 operaciones en 2004. Un segundo grupo más numeroso, en total trece entidades, engloba a los Montes que realizan entre 2.000 y 16.000 operaciones al año. Por último, un pequeño grupo de entidades se sitúa por debajo de los 2.000 préstamos anuales.

**DISTRIBUCIÓN
PRÉSTAMOS
CONCEDIDOS
POR LOS MONTES
DE PIEDAD
EN 2004**



* % sobre el total de operaciones

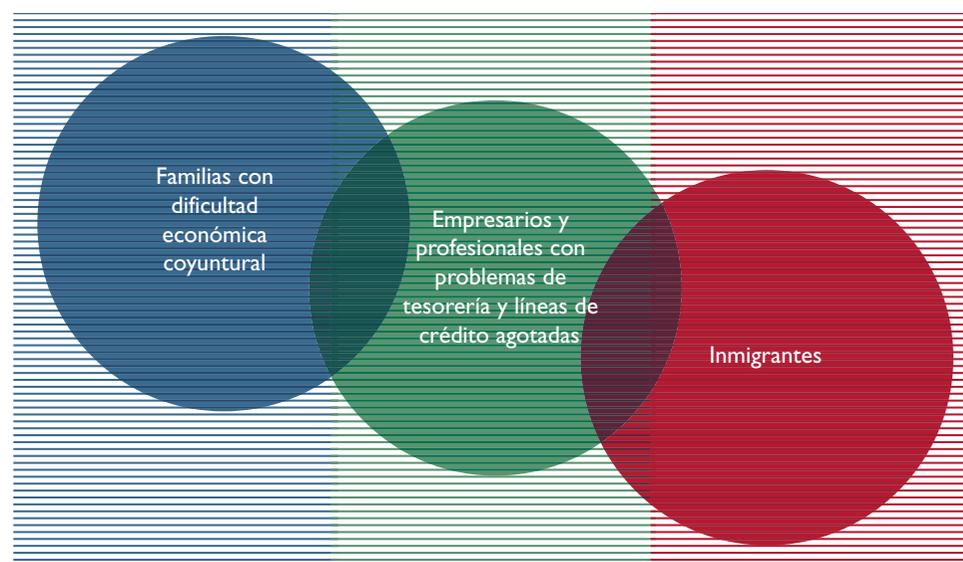
La cartera de clientes de los Montes de Piedad en España se situó en 377.878 en 2004, con un saldo vivo total de 162 millones de euros. El número de préstamos concedidos en el año alcanzó la cifra de 256.743, por un importe de 106 millones de euros. Las operaciones más numerosas fueron las de menor importe, en concreto, las que se efectuaron por valor no superior a 300 euros.

La principal fuente de financiación de los Montes sigue siendo el margen financiero de los préstamos pignoratícios y los ingresos por servicios. Aproximadamente el 95 por ciento de las garantías empeñadas en los Montes de Piedad son recuperadas por sus propietarios, razón por la cual la venta en subasta representa sólo una pequeña parte de los ingresos. Las nuevas tecnologías, que han permitido agilizar las subastas a través de Internet, han supuesto un fuerte avance en la eficiencia de estas instituciones y un refuerzo de su transparencia y del rigor de todo el proceso.

Aunque el **perfil del cliente de los Montes de Piedad** no responde a ningún arquetipo y no se lo puede encuadrar en una clase o grupo social concreto, el grueso del destino del crédito concedido por los Montes podría definirse como crédito social.

Se pueden describir grupos sociales que tradicionalmente han sido clientes, por lo general, personas de clase media con dificultades económicas coyunturales, pero con cierto patrimonio en joyas u otros objetos de valor, o pequeños empresarios y profesionales, con dificultades concretas de tesorería y con sus líneas habituales de crédito agotadas.

PERFIL DEL CLIENTE DE LOS MONTES DE PIEDAD



Este perfil de clientes no ha variado apenas en los tres siglos de historia de los Montes. Sin embargo, en los últimos años, un fenómeno social que, como en el caso de los microcréditos está teniendo una enorme incidencia, ha supuesto un drástico cambio del perfil de los clientes de los Montes. Se trata de la inmigración.

La incidencia de este grupo está siendo muy destacada en la mayoría de los Montes, especialmente en los establecidos en grandes ciudades, y en alguno de ellos ya representa casi una tercera parte de los nuevos clientes.

Como en ningún otro caso, los Montes cumplen con los **inmigrantes** su principal función de evitar la usura y la exclusión financiera.

Los Montes de Piedad ofrecen una garantía jurídica absoluta, un procedimiento sencillo y rápido para obtener dinero y la seguridad de que los objetos se pueden recuperar.

Los Montes de Piedad, que en España han sabido adaptarse a los cambios para mantener su actividad esencial, son instituciones conocidas y valoradas en muchos de los países originarios de los inmigrantes. Esta institución les ofrece una **garantía jurídica absoluta**, un procedimiento

sencillo y rápido de obtener dinero para cubrir necesidades urgentes y la seguridad de que los objetos, de mucho valor personal, se pueden recuperar en cualquier momento.

El hecho de que los inmigrantes que residen en España efectuaran el año pasado cerca de 80.000 operaciones con los Montes de Piedad representa un grado de confianza en estas instituciones, que proporcionalmente es uno de los más altos del Sistema Financiero Español.

En 2004 se ha producido en algunas Cajas de Ahorros con Monte de Piedad operativo la confluencia de microcréditos sociales y prendarios, instrumentos fundamentales del Sector de Cajas para combatir la exclusión financiera. En el ejercicio pasado, alguna Caja de Ahorros ha canalizado a través del Monte de Piedad la tramitación y concesión de microcréditos sociales y otro grupo, aún reducido, ha estudiado esta posibilidad.

Esta estrategia se ha basado en que los Montes de Piedad son las entidades con más experiencia dentro del Sistema Financiero español en la concesión de microcréditos, si bien en este caso entendidos por el importe y el carácter eminentemente social y salvando las diferencias entre las garantías que se aportan.

4.3.3

REMESAS

El hecho de que los préstamos que conceden tengan una garantía real o de que el objeto de los mismos no sea siempre de carácter emprendedor no evita que estas entidades sean quizá las más preparadas para la gestión de estos préstamos. Tanto por la cuantía limitada como por la cercanía a los problemas de determinados grupos sociales, los Montes se han convertido en una alternativa o un complemento para la política de microcréditos.

Uno de los últimos instrumentos de las Cajas para combatir la exclusión financiera procede, sin embargo, de la parte más operativa de las Cajas. Se trata del servicio de remesas para inmigrantes. El envío de remesas movió en 2004 en España cerca de 4.000 millones de euros.

Aunque existen servicios similares en otras entidades financieras, la apuesta de las Cajas de Ahorros por las remesas de emigrantes presenta, nuevamente, un sesgo distinto y unos objetivos claramente diferenciados. Bien a través de una iniciativa sectorial o a título individual, prácticamente todas las Cajas ofrecen ya entre sus servicios el envío de las remesas de inmigrantes. La iniciativa sectorial consiste en una **plataforma conjunta de envío de remesas**, cuyo origen se encuentra en un proyecto de colaboración desarrollado en 2002 con el Banco Interamericano de Desarrollo. Siguiendo las pautas de este trabajo, las premisas de esta iniciativa conjunta de las Cajas son favorecer el acceso a los servicios financieros de los inmigrantes extranjeros en España y, a su vez, propiciar la incorporación de las remesas de dinero en los sistemas financieros de los países de origen.

De esta manera, el envío de remesas, el principal producto bancario que demandan los inmigrantes, se convierte en **puer-**

ta de acceso a otros servicios, como el ahorro o el crédito, que mejoran las condiciones de vida de estos grupos de población y favorecen su integración en la sociedad española.

En un sentido más amplio, las Cajas han apostado por un grupo de población que hoy en día presenta las dualidades que habitualmente se producen en momentos de rápidos cambios sociales: dificultades de integración y acceso a servicios básicos y, por el contrario, enorme potencial de crecimiento y superación.

El envío de remesas es la principal puerta de acceso de los inmigrantes a otros servicios financieros, que, a su vez, favorecen su integración en la sociedad.



4.4

GARANTÍA DE COMPETENCIA

En un paralelismo histórico, los inmigrantes representan hoy para las Cajas uno de los grupos de mayor interés, como lo fue en los años setenta la clase media y media-baja de la sociedad española, que presentaba similares problemas de acceso a servicios financieros y de bajos niveles de renta. Su posterior crecimiento y consolidación ha sido, también, una de las claves del fuerte crecimiento de las Cajas de Ahorros españolas.

Como punto de partida de la iniciativa de remesas, se fijó un objetivo comercial de reducir las tarifas medias del mercado en más del 50 por ciento y ganar en rapidez, fiabilidad y transparencia en el cobro de comisiones por servicios.

El desarrollo de la actividad financiera en condiciones competitivas, garantizando la soberanía del consumidor y evitando las prácticas abusivas de poder de mercado, constituye uno de los máximos objetivos de las autoridades de supervisión del Sistema Financiero español.

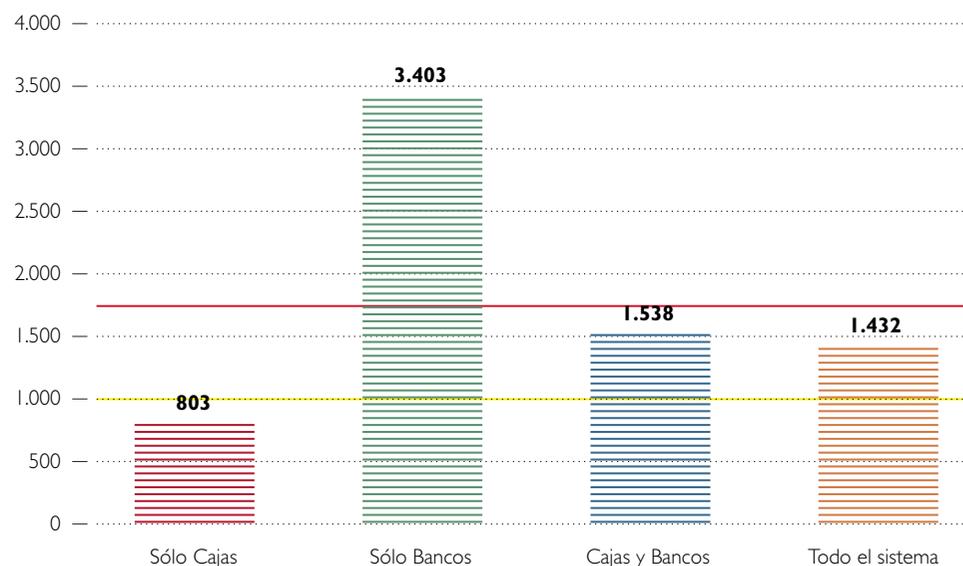
Las Cajas de Ahorros son un elemento fundamental para garantizar un nivel adecuado de competencia, dada la estructura del sistema bancario polarizado por dos grandes Bancos. El desarrollo de la actividad financiera en condiciones competitivas, garantizando la **soberanía del consumidor** y evitando las prácticas abusivas de poder de mercado, constituye uno de los máximos objetivos de las autoridades de supervisión del Sistema Financiero español. El Sector de Cajas de Ahorros, compuesto por 46 Cajas de muy diversos tamaños, de ámbitos territoriales diferentes (locales, provinciales, regionales, nacionales), garantiza la coexistencia de entidades con distinto peso y cuota. El hecho de competir en

ÍNDICE HERFINDAHL- HIRSCHMAN

igualdad de condiciones, comercializando todo tipo de productos bancarios, impide la fijación de precios por parte de una única entidad.

Una de las variables más frecuentemente utilizadas para evaluar las condiciones competitivas de los mercados es el índice de HERFINDAHL-HIRSCHMAN. Como referencia, el umbral marcado por la Reserva Federal como límite para autorizar una operación de fusión bancaria es de 1.800 puntos. Es decir, cualquier valor del índice superior a 1.800 tendría efectos dañinos para la competencia. Con datos de 2004, el índice Herfindahl-Hirschman para el conjunto de las entidades de crédito españolas se sitúa en 1.432, muy próximo a los valores que se consideran óptimos.

El análisis de la información disponible ofrece unos resultados claros: de no existir las Cajas el mercado español sería un oligopolio, alcanzando el índice valores incluso superiores a los 3.000 puntos.



Las Cajas de Ahorros compiten así en igualdad de condiciones que el resto de agentes del mercado, buscando maximizar su beneficio y con ello su solvencia y rentabilidad, pero llevando a efecto, además, una práctica empresarial responsable, que conjuga los legítimos intereses económicos con el beneficio a la sociedad, garantizando un modelo de entidad financiera que impulsa el desarrollo socio económico.

Finalmente, hay otro factor que caracteriza a las Cajas de Ahorros y es su pertenencia a un grupo cohesionado y colaborador, cooperante, que impulsa una imagen de confianza y de elevada reputación, que podría denominarse el "capital-reputación". Según el profesor Vicente Salas, la reputación tiene un valor económico, que si es positivo y se gestiona adecuadamente implicará ganancias a largo plazo. Las Cajas han conseguido esta reputación por medio de su actitud responsable y la transparencia de sus acciones y ello redundará significativamente en su capacidad de fomentar, o al menos no inhibir, el ahorro.

Por otro lado, cabe destacar, por la indudable ventaja para los consumidores y usuarios de servicios financieros, que la actividad de las Cajas de Ahorros se desarrolla de forma

Las Cajas han conseguido una imagen de confianza y de elevada reputación por medio de su actitud responsable y la transparencia de sus acciones.

altamente competitiva entre ellas, no detectándose en ninguna de las regiones españolas que el poder de mercado de una entidad local pueda conducir a prácticas de oligopolio.

En este sentido, la expansión geográfica llevada a cabo en el sector de Cajas de Ahorros en los últimos años contribu-

ye de forma significativa a reducir los índices de concentración regional y, por tanto, el poder de mercado de la mayoría de las entidades.

Si exceptuamos las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, el número medio de Cajas de Ahorros que cuenta con oficinas en las distintas Comunidades Autónomas alcanza en 2004 la cifra de dieciocho, siendo la Comunidad Balear el lugar donde menos Cajas de Ahorros están establecidas, con diez entidades.

**COMPETENCIA
ENTRE CAJAS DE
AHORROS**

Comunidad Autónoma	Nº de Cajas de Ahorros con oficinas en cada Comunidad	Máxima cuota de mercado (1) de una Caja de Ahorros
Andalucía	24	21
Aragón	20	35
Asturias	11	70
Baleares	10	40
Canarias	11	41
Cantabria	13	66
Castilla-León	22	25
Castilla-La Mancha	20	43
Cataluña	30	37
Extremadura	13	43
Galicia	11	39
Madrid	43	39
Murcia	14	43
Navarra	11	74
País Vasco	14	37
La Rioja	16	37
C. Valenciana	21	32
Promedio	18	43
Ceuta	4	56
Melilla	3	84

(1) Diciembre 2004. Cuota de mercado de Crédito considerando sólo las Cajas de Ahorros.

Estos valores garantizan por sí mismos la existencia de competencia entre Cajas. No obstante, dando un paso más, y siendo especialmente estrictos, podría analizarse el poder de mercado de las distintas Cajas de Ahorros, entendiendo por éste la cuota de mercado que mantienen en sus mercados relevantes en relación al resto de Cajas de Ahorros. Así, el gráfico muestra la máxima cuota de mercado que una sola Caja de Ahorros ostenta en cada Comunidad Autónoma frente al resto de Cajas.

Según estos datos, incluso en aquellas Comunidades Autónomas uniprovinciales, donde podría intuirse que la competencia es escasa, las Cajas de Ahorros "no locales" gestionan en torno al 30 por ciento del mercado de inversión. En media, la cuota máxima de una sola entidad no alcanza el 50 por ciento.



DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL EN LAS RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

<i>Empleados</i>	094
<i>Clientes</i>	110
<i>Proveedores</i>	138
<i>Administración Pública</i>	140
<i>Medio Ambiente</i>	148

05



05

“De todos los planes que se han propuesto hasta ahora para ayudar a las clases trabajadoras, el mejor, con mucho, a mi juicio, es el de las Cajas de Ahorros. Creo que, si se generalizan, es el que tendría más probabilidades de realizar un mejoramiento permanente de la situación de las clases más bajas de la sociedad. Dando a cada individuo el beneficio completo y entero de su propia actividad y prudencia, contribuyen a reforzar las lecciones que nos dan la Naturaleza y la Providencia”.

(Primer ensayo sobre la población, Thomas Robert Malthus, 1826)



5.1

EMPLEADOS

5.1.1

SELECCIÓN Y CREACIÓN DE EMPLEO

La gestión de los recursos humanos ha adquirido una relevancia estratégica en la gestión de las organizaciones empresariales. La mejora de la calidad del servicio prestado depende, cada vez en mayor medida, del nivel profesional y la cualificación de las personas. De ahí que los recursos humanos se hayan erigido en protagonistas del valor diferencial de las organizaciones.

Creación de empleo

Las Cajas de Ahorros han contribuido de manera especial a la **creación de empleo estable** en España. En los últimos diez años han pasado de tener 84.552 empleados a un total de 113.363 a finales de 2004, es decir, 28.811 puestos más. A la creación de empleo, que en su mayor parte ha sido empleo fijo, han contribuido prácticas como la utilización preferente del contrato estable para el fomento de la contratación indefinida, así como un acuerdo inter generacional para favorecer el acceso flexible y gradual a la situación de jubilación, por medio del contrato de relevo.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPLEADOS DE LAS CAJAS DE AHORROS



En esta misma línea, está previsto crear otros 5.000 empleos durante la vigencia del Convenio Colectivo, hasta el año 2006.

Cada Caja, durante el periodo de vigencia del Convenio Colectivo (2003-2006), **contratará o transformará en indefinidos un 80 por ciento de sus empleados temporales**, preferentemente a través del contrato estable de fomento de la contratación indefinida.

INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS I

Tipo de contrato	Nº Empleados	%	Sexo	Nº Empleados	%
Indefinido	107.254,56	94,61%	Mujer	43.305	38,20%
Temporal	4.722,84	4,17%	Hombre	70.058	61,80%
Otro	1.383,03	1,22%	Total	113.363	100,00%
Total	113.363,00	100,00%			

Como se puede comprobar en los cuadros adjuntos que muestran la situación de la plantilla en 2004, el **peso relativo de la contratación indefinida (94,61 por ciento)** es muy superior a cualquier otro tipo de contratación.



**INDICADORES
DE RECURSOS
HUMANOS II**

Categoría Profesional	Sexo	Número empleados	%
Directivos / Directores Sucursales	Mujeres	7.536	6,65%
	Hombres	26.797	23,64%
Técnicos	Mujeres	6.288	5,55%
	Hombres	11.546	10,18%
Administrativos	Mujeres	28.108	24,79%
	Hombres	30.407	26,82%
Resto	Mujeres	1.373	1,21%
	Hombres	1.308	1,15%
TOTAL		113.363	100,00%

Edad	Sexo	Número empleados	%
< 25	Mujeres	1.501	1,32%
	Hombres	1.341	1,18%
De 25 a 40	Mujeres	24.122	21,28%
	Hombres	22.030	19,43%
De 40 a 55	Mujeres	15.584	13,75%
	Hombres	35.438	31,26%
> 55	Mujeres	2.098	1,85%
	Hombres	11.249	9,92%
TOTAL		113.363	100,00%

Por otro lado, la diferencia **existente en la distribución por sexos en la plantilla se está reduciendo progresivamente**, hasta pasar el número de mujeres de representar el 35 por ciento en 2001 al 38 por ciento en 2004. Una muestra de esta tendencia es que de las contrataciones que se realizaron durante el último ejercicio, el 83 por ciento correspondió a mujeres, con lo que en el conjunto de la plantilla tiende a igualarse el número de hombres y mujeres.

La **antigüedad media de los empleados de las Cajas de Ahorros es de 17,57 años**; si bien, la antigüedad de la plantilla se ha ido reduciendo progresivamente, hasta el punto de que el 45 por ciento de los empleados tiene una antigüedad inferior a los diez años, llegando a un 20 por ciento los empleados que llevan en plantilla menos de tres años. Las principales causas de este rejuvenecimiento de la plantilla son:

- a** La incorporación de jóvenes a las entidades.
- b** El impacto de los planes de las prejubilaciones pactados que se han realizado en el Sector:
- c** La utilización del contrato de relevo.

Este mismo proceso ha tenido impacto en el **promedio de empleados con titulación universitaria**, que se sitúa en 2004 en un 51 por ciento.

Selección

Para las Cajas de Ahorros, resulta de vital importancia contar con los mecanismos adecuados para asegurar la **identificación y selección de nuevos talentos**, comprometidos con la visión, los valores y los objetivos estratégicos que tienen definidos.

A este efecto, las Cajas comparten una **política de selección**, que descansa en los siguientes pilares:

- a** Ofrecer a las personas del ámbito de actuación de cada Caja la posibilidad de incorporarse a la entidad.
- b** Ser un motor para el empleo en las comunidades en las que las Cajas actúan.
- c** Favorecer el desarrollo profesional de los empleados, mediante promociones internas.



- d Efectuar procesos de selección objetivos, bajo los principios de igualdad de oportunidades, transparencia y no discriminación.

El **proceso de selección de las Cajas**, con independencia de que en su realización participen empresas especializadas, consta de las siguientes acciones:

- Realización de pruebas públicas de selección.
- Realización de entrevistas individuales con el departamento de RR.HH.
- Desarrollo de dinámicas de grupo.
- Realización de entrevistas con los responsables de los departamentos oferentes de las plazas.

Como última fase del proceso de selección, para las vacantes externas, se ha instaurado un curso de bienvenida, que tiene como objetivo transmitir los valores y cultura corporativa de cada Caja, así como de otros conocimientos teóricos prácticos de utilidad para el desarrollo de las competencias profesionales de los nuevos empleados.

Entre las **vías utilizadas por las Cajas para la identificación de candidatos** están:

- a Intranet corporativa (para la promoción interna de plazas vacantes).
- b Páginas web de las entidades, para la publicación de ofertas y la recepción de currículos.
- c Participación en ferias de empleo y realización de presentaciones en universidades y escuelas de negocio.
- d Publicación de ofertas en algunos medios escritos.

5.1.2

FORMACIÓN Y DESARROLLO
PROFESIONAL

También es destacable el papel desempeñado por las Cajas en el **acercamiento del mundo académico al profesional**, por medio de los acuerdos suscritos con numerosas universidades y escuelas de negocio para que sus alumnos realicen prácticas en las diferentes entidades.

Por último, como muestra de la política de no discriminación y de igualdad de oportunidades desarrollada por las Cajas, cabe citar **la contratación directa de personas discapacitadas** o la celebración de contratos con centros especiales de empleo. Estas políticas han permitido que las Cajas cuenten en su plantilla con más de un millar de personas discapacitadas.

Formación

Los trabajadores de las Cajas de Ahorros tienen expresamente reconocido el derecho a la formación, al disfrute de los permisos necesarios para concurrir a exámenes, preferencia a elegir turno de trabajo cuando cursen con regularidad estudios para la obtención de un título académico o profesional y la adaptación de la jornada ordinaria para la asistencia a cursos de formación o perfeccionamiento profesional.

A los empleados que cursen estudios de Enseñanza Media, Universitaria y Técnicos de Grado Superior y Medio, la institución les abonará el 90 por ciento de libros y matrículas.

Como medio para asegurar la motivación y el desarrollo profesional y personal de los empleados, la calidad del servicio ofrecido y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, todas las Cajas disponen de un ambicioso plan de formación basado en las necesidades y competencias de cada uno de los empleados.

Este plan de formación abarca, de una forma amplia:

- a** Formación directiva: dirigida a los que tienen personas a su cargo y orientada a la creación de un estilo de dirección participativo y consultivo.
- b** Formación comercial y de servicio al cliente: programada para mejorar la atención a los clientes, el asesoramiento para la resolución de sus problemas y el servicio post-venta.



INDICADORES
DE FORMACIÓN

- c Formación en productos y servicios: con el objetivo de buscar soluciones financieras y para financieras dirigidas a los clientes.
- d Formación en tecnología: enfocada a mejorar la utilización de los nuevos canales de distribución y la mayor comodidad y fiabilidad en la actividad diaria de los empleados.

	Total	Por empleado
Inversión en formación (euros)	68.500.000	604
Nº de acciones formativas	268.670	2,37
Nº de horas de formación	3.220.000	28,40
Nº de formadores internos	1.100	N.A.

(Excluidos los datos de la ESCA)

Área de formación	% horas dedicadas	% presupuesto
Servicio al cliente	33	30
Habilidades	24	28
Idiomas	7	7
Tecnología	9	10
Otros	27	25
TOTAL	100	100

Para la puesta en práctica de sus planes de formación, las Cajas han desarrollado un conjunto de medidas entre las que destacan la creación de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA), a nivel sectorial, así como múltiples escuelas de formación propias repartidas por todo el territorio nacional.

Durante los últimos años, el incremento en el **uso de las nuevas tecnologías** ha permitido que los empleados del Sector puedan acceder mediante Internet a servicios de formación a distancia, favoreciendo la distribución de la formación de la plantilla y ajustando el esfuerzo en formación a las necesidades y capacidades de cada empleado.

Por lo que respecta a la **Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA)**, el balance final del ejercicio 2004 revela tres avances fundamentales en la potenciación de la cultura del aprendizaje por Internet:

- 1 El incremento en número de alumnos procedentes de las Cajas, mejorando notablemente los sistemas de tutorización y atención al alumno *on-line*, con el refuerzo de convenios universitarios. Como dato de interés, se ha alcanzado en 2004 la cifra de 23.637 alumnos *on-line* en la e-ESCA.
- 2 La puesta en marcha para un grupo de Cajas pioneras, bajo el régimen de colaboración, de la primera fase del simulador pedagógico de gestión de sucursales. Este método, totalmente revolucionario en sistemas avanzados de aprendizaje, supone una importante innovación estratégica en la concepción de la formación en entidades financieras.
- 3 Creación de un grupo de trabajo de Cajas para la elaboración del programa de pre directivos modular; preparatorio para el desempeño de la función de director de sucursal.

PROGRAMAS ESCA		ALUMNOS ESCA	
	2004		2004
Formación presencial	115	Formación presencial	3.468
Seminarios	81	Seminarios	1.608
Expertos larga duración	12	Expertos larga duración	731
Convenciones	22	Convenciones	1.129
Formación distribuida	788	Formación distribuida	39.051
Distancia	65	Distancia	9.441
<i>On-line</i>	510	<i>On-line</i>	23.637
In company	213	In company	5.973
Total programas	903	Total programas	42.519

Desarrollo profesional

En el sector de Cajas de Ahorros existe un compromiso claro con el desarrollo profesional de sus empleados, lo que se pone de manifiesto en el establecimiento generalizado de **planes de carrera** (en el 52 por ciento de las entidades).

Como elemento complementario a los planes de carrera para facilitar el desarrollo profesional de sus empleados, las Cajas disponen de **sistemas de evaluación del desempeño basados en competencias**, con las siguientes características:

- a** De periodicidad anual.
- b** Conectados con la formación y el desarrollo profesional del empleado.
- c** Transparentes en su ejecución y seguimiento.
- d** Facilitando la evaluación directa del empleado por su responsable y con el apoyo directo del departamento de RR.HH.
- e** Permitiendo cubrir adecuadamente las áreas de mejora de cada empleado.
- f** Enfocados tanto a competencias individuales como a la gestión de equipos y grupos de trabajo.

Como resultado del interés de las Cajas por el desarrollo profesional de los empleados, se muestran los datos de promoción interna:

Datos de promoción profesional 2004	Total
Personas promocionadas	23.700
Personas promocionadas (% sobre plantilla total)	20,91%

Dato de rotación 2004	Total
Índice de rotación interna	13,96%
Índice de rotación externa	2,42%

Estos datos ponen de manifiesto la importancia que las Cajas conceden a la promoción interna como instrumento irremplazable para el desarrollo profesional de los empleados.

Por lo que respecta a la retribución y mecanismos de compensación de la plantilla, las cifras de 2004 son las siguientes:

Datos de retribución 2004	Total
Gasto salarial total (en euros)	4.753.800.000
Gasto salarial medio de la plantilla (en euros)	41.900
Personas con retribución variable (en porcentaje)	100%
Porcentaje de retribución variable frente a salario total	7%

Comparativamente con el sector bancario, los empleados de Cajas de Ahorros están mejor retribuidos.

Las diferencias salariales entre los niveles de entrada y los directivos de tipo medio es menor que en la Banca, promoviéndose la equidad interna retributiva de las plantillas. Esto implica que las diferencias entre los niveles inferiores y superiores son sensiblemente inferiores en el Sector de las Cajas de Ahorros.

Además, todos los empleados de las Cajas reciben pagas de beneficios asociadas a la consecución de los resultados económicos de la entidad en el ejercicio anterior. Estas pagas están reguladas por el Convenio Colectivo Sectorial y están cifradas en un 13 por ciento sobre el total de la retribución.

5.1.3

RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES

Convenio Colectivo y beneficios sociales

La relación de las Cajas de Ahorros con sus empleados está inevitablemente unida al **Convenio Colectivo**, que en su última revisión para los años 2003-2006 ofrece a la CECA y a las Cajas de Ahorros una oportunidad única para evolucionar y crear una nueva identidad cultural y un nuevo sistema de gestión de los recursos humanos.

Los aspectos más destacables de este nuevo marco laboral son los siguientes:

- a Transposición**, con efectos del día 1 de julio de 2004, de conformidad con el nuevo Convenio Colectivo, del nuevo sistema de grupos profesionales. Así, mientras que con arreglo a la normativa anterior el personal de las Cajas de Ahorros se dividía en cincuenta y cuatro categorías laborales, en virtud del nuevo Convenio, la plantilla se estructura en dos grupos y diecisiete niveles retributivos.



b Acuerdo Colectivo de Empresa sobre Normativa de Préstamos para Empleados. Dicho acuerdo tiene por objeto desarrollar las normas legales y convencionales que regulan la concesión de préstamos y anticipos sociales a los empleados de las Cajas, para dar cumplimiento a lo previsto en el Convenio Colectivo.

Como consecuencia del Convenio Colectivo, los empleados de las Cajas disfrutaban de una serie de beneficios de carácter social, que pueden ser complementados por iniciativas propias de cada Caja. Entre estos beneficios se pueden citar:

a Formación e hijos: los empleados de las Cajas de Ahorros perciben ayudas para la formación de hijos menores de 25 años de edad. Del mismo modo, están contempladas ayudas para la formación de los empleados.

b Ayuda a guardería: los empleados de las Cajas de Ahorros perciben una ayuda de guardería por cada hijo menor de 3 años.

c Préstamos y anticipos: con la finalidad de facilitar a los empleados el acceso a la vivienda, están previstos préstamos por debajo de las condiciones de mercado, tanto para la adquisición como para la sustitución de la vivienda habitual. Adicionalmente, es posible conseguir financiación por cualquier motivo mediante la vía de préstamos bonificados o anticipos de nómina sin intereses.

d Previsión social: los empleados de las Cajas, con la finalidad de mantener su dignidad y nivel de vida tienen derecho a un sistema de previsión social, cuyo objetivo es complementar sus ingresos en las situaciones de:

- Jubilación
- Invalidez e incapacidad
- Viudedad y orfandad
- Bajas por enfermedad

e Otros complementos: seguros colectivos de vida, seguros de salud y de accidentes y reconocimientos al haber cumplido un número determinado de años en la plantilla.

f Actividades deportivas y culturales: los empleados de las Cajas y sus familias tienen la oportunidad de acceder a una gran multitud de actividades deportivas y culturales mediante los denominados grupos de empresa. Los grupos de empresa son asociaciones de empleados de las Cajas de Ahorros que suelen contar con la subvención económica de las entidades, así como con la facilidad en el uso de instalaciones y locales propios. Estos grupos facilitan, en condiciones mejores a las del mercado, el acceso a la práctica de actividades deportivas y culturales.

Además de lo anteriormente citado, en las Cajas de Ahorros existe una especial preocupación por **asegurar y proteger los derechos de los trabajadores**, bajo principios de no discriminación, igualdad de oportunidades y participación en la gestión. A continuación, se describen estas iniciativas:

a Derechos básicos: los empleados de Cajas de Ahorros, en virtud de la vigente normativa sectorial, tienen como derechos básicos:

- **No ser discriminados** por razones de **sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua**, dentro del Estado español.
- **No ser discriminados por razón de disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales.**
- **A su integridad física**, a una adecuada política de prevención de riesgos laborales, así como a la posibilidad de poder acceder a una revisión médica periódica y voluntaria.



- **Respeto de su intimidad y la consideración** debida a su dignidad.
- **A la igualdad de oportunidades** en el trabajo mediante la promoción de prácticas y conductas encaminadas a favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar:

b Derecho a no ser acosado moralmente en el trabajo: las Cajas de Ahorros tienen la obligación de promover el establecimiento de las bases indispensables, necesarias y convenientes, con el objetivo de no tolerar ningún tipo de conductas o prácticas de acoso moral en el trabajo.

c Participación en la gestión empresarial: como ya se ha comentado, representantes de los trabajadores participan en la gestión de las Cajas de Ahorros al tener acceso a los Órganos de Gobierno de las mismas, en defensa de los intereses de la entidad en su conjunto.

El Comité de Empresa y Delegados de Personal, en su caso, serán oídos sobre los sistemas de clasificación elegidos y sus revisiones periódicas.

Representación sindical

Al margen de la potestad reconocida a los trabajadores para designar Consejeros Generales, en las Cajas de Ahorros se reconocen los cauces ordinarios de representación sindical. En este sentido, el reparto de representantes en 2004 fue el siguiente:

Sindicato	Nº Representantes	Total
FeS-UGT	764	23,99%
CCOO-Comfia	1.169	36,71%
CSI-CA	492	15,45%
CIC	272	8,54%
CIG	71	2,23%
Otros	416	13,07%
Total	3.184	100,00%

Conciliación vida laboral y familiar

Como respuesta a los cambios sociales provocados por la incorporación de la mujer al entorno laboral y como mecanismo para mejorar la motivación de los empleados, el nuevo convenio contempla la **conciliación de la vida laboral y familiar** como uno de los principios básicos de los empleados de las Cajas.

Fruto de esta sensibilidad, en las Cajas existe una tendencia creciente a establecer unas **políticas de conciliación de la vida familiar y laboral**, como por ejemplo:

- a Alternativa al permiso de lactancia:** estableciendo la posibilidad de sustituir el permiso de lactancia por diez días adicionales de vacaciones inmediatamente posteriores a la finalización del permiso por maternidad, así como el derecho al disfrute de cinco días adicionales de vacaciones durante el primer año de vida del recién nacido.
- b Concesión de permisos especiales:** permitiendo previo aviso, ausentarse del trabajo en una variada tipología de casos (matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de parientes, etc.).
- c Fomento del tele-trabajo:** mediante iniciativas que permiten el acceso de todos los profesionales a las nuevas tecnologías y el acceso a Internet, facilitando la compra de equipos y la contratación de líneas de alta capacidad.
- d Acercamiento al domicilio:** aproximando, en la medida de lo posible, el lugar de trabajo al domicilio, especialmente en madres con hijos por debajo de una determinada edad.
- e Programación de actividades para los “días sin cole”:** facilitando una serie de programas y actividades culturales y educativos durante los periodos de vacación escolar, cuando los padres están trabajando.



Canales de comunicación con los empleados

Uno de los mecanismos que marca la relación de los trabajadores del Sector con las Cajas es el formado por los **canales de participación y comunicación** con los empleados. Estos canales, basados en la transparencia, la facilidad de uso y, en muchos casos, la bidireccionalidad, favorecen la cohesión interna, integrando las diferentes áreas y departamentos, transmiten el conocimiento de la organización y constituyen un medio ideal para la mejora continua y la motivación del personal.

A este respecto, las Cajas han establecido un modelo multicanal de comunicación con los empleados:

- ❖ **Portal del empleado en la Intranet:** se ha consolidado como el principal canal de comunicación y servicios dirigido a los empleados de las Cajas, en el que, generalmente revierten el resto de comunicaciones realizadas por otros canales.
- ❖ **Circulares:** comunicaciones corporativas oficiales, sin periodicidad definida.
- ❖ **Revistas:** revistas periódicas sobre diversos temas de actualidad y de negocio, dirigidas a todo el personal de las Cajas.
- ❖ **Boletines informativos:** contienen el resumen de prensa del día, así como las principales noticias de actualidad relacionadas con cada Caja. Se envían por correo electrónico.
- ❖ **Buzones de sugerencias:** en formato multicanal, permiten a los empleados transmitir sus inquietudes y recomendaciones orientadas al progreso de la entidad.
- ❖ **Convenciones de empleados:** celebradas periódicamente y con el objetivo de facilitar la integración y el conocimiento mutuo de los empleados, compartir mejores prácticas y homogeneizar conocimientos.

5.1.4

SALUD Y
SEGURIDAD

Del mismo modo, muchas Cajas de Ahorros elaboran desde hace años, estudios de clima laboral, con el objetivo de conocer el grado general de satisfacción de los empleados, identificar las principales fuentes de satisfacción e insatisfacción, determinar los procesos o elementos sobre los que es necesario actuar y establecer planes de acción encaminados a corregir posibles desviaciones.

Cuidar y asegurar la salud y la seguridad de los empleados es un objetivo fundamental para las Cajas de Ahorros, por lo que han desarrollado políticas y procedimientos para informar, concienciar y prevenir posibles riesgos y enfermedades.

Una de las iniciativas que cooperativamente se está poniendo en práctica es el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, cuya misión es atender más eficazmente la acción preventiva y la intervención.

Entre las prácticas desarrolladas por las Cajas para la gestión de la salud y la seguridad se pueden destacar:

- Redacción y comunicación de manuales de prevención, actuación en caso de emergencias, etc.
- Programación de cursos divulgativos sobre buenas prácticas en seguridad en el trabajo.
- Mejora progresiva de los medios informáticos.
- Revisiones médicas periódicas.
- Mejoras ergonómicas.



INDICADORES DE
ABSENTISMO

5.2

CLIENTES

En 2004, pueden mostrarse los siguientes indicadores de absentismo:

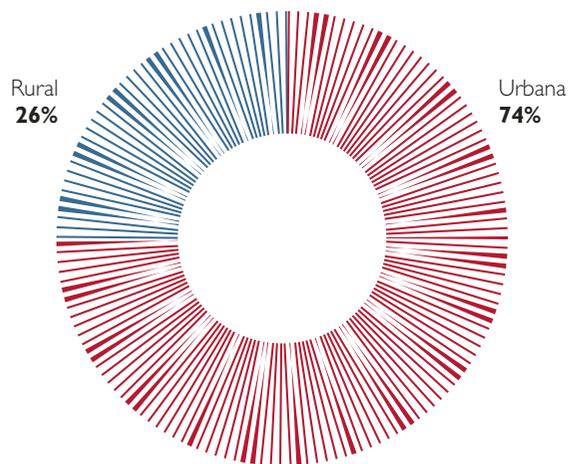
Datos de Absentismo	Total	Por empleado
Absentismo por enfermedad (horas)	5.002.183	50,36
Absentismo por enfermedad (días)	625.273	6,30
Absentismo por accidentabilidad (horas)	145.337	1,46
Absentismo por accidentabilidad (días)	18.167	0,18

Como se ha mencionado anteriormente en el apartado *El enfoque social de la actividad financiera*, la relación comercial de las Cajas de Ahorros se desarrolla prácticamente en toda la geografía española a través de la amplia cobertura de sus redes de oficinas.

Dichas redes permiten a las Cajas de Ahorros tener una proximidad a la población especialmente significativa dentro del sector financiero, lo que no sólo les abre las puertas a numerosas oportunidades de negocio, sino que también les plantea una serie de retos que provienen de la heterogeneidad de su clientela y de su objetivo fundacional de reducir la exclusión financiera en la sociedad.

En el negocio del Sector de las Cajas, a diferencia de en otras entidades financieras, **sigue teniendo un gran peso la parte correspondiente a entornos rurales** (núcleos de población inferiores a 5.000 habitantes), como demuestra el siguiente gráfico.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DEL NEGOCIO



A su vez, los clientes de las Cajas de Ahorros provienen de los más diversos colectivos sociales y tienen unas necesidades financieras muy variadas.

A continuación se presenta una distribución simplificada de la tipología de clientes existente en el Sector:

INDICADORES DE TIPOLOGÍA DE CLIENTES

Tipo de cliente		Número clientes	%
Particulares	Particulares	26.503.490	60,52%
	Jóvenes (<25 años)	6.288.715	14,36%
	Mayores (>65 años)	7.329.735	16,74%
	Inmigrantes	1.689.821	3,86%
Empresas	Pymes	1.846.751	4,22%
	Grandes empresas	134.637	0,31%
Total		43.793.150	100,00%

En el análisis se aprecia el significativo peso relativo que tienen algunos colectivos específicos como es el caso de las personas mayores de 65 años, los jóvenes y los inmigrantes.



5.2.1

ATENDIENDO LAS NECESIDADES
DE LOS COLECTIVOS

Con el fin de atender las necesidades de los diversos colectivos y de la evolución de las mismas a lo largo de los últimos ciento cincuenta años, las Cajas de Ahorros han ido ajustando su cartera de productos. El resultado ha sido la generación de productos innovadores adaptados a cada tipo de cliente y, en muchos casos, con el objetivo de reducir el grado de exclusión financiera en la sociedad.

Personas mayores

Son varias las iniciativas que han emprendido las Cajas para atender las inquietudes de este numeroso colectivo, que tiene una presencia significativa en el Sector. En su mayoría, son productos que se ofrecen con condiciones económicas muy favorables y que se ajustan a la realidad de las personas de edad más avanzada.

Existen productos tales como **créditos en condiciones especiales, otorgados para la rehabilitación de la vivienda**, con el fin de mejorar la movilidad dentro de la misma, o la posibilidad de **anticipar el pago de la pensión**.

Inmigrantes

En los últimos años este colectivo de personas ha sido el de mayor crecimiento en la sociedad española y el éxito de su integración en la misma depende, en gran medida, de sus posibilidades reales de progreso. Reconociendo las características peculiares de las necesidades financieras de los inmigrantes y los emigrantes retornados se han comenzado a ofrecer **productos que ayudan a reducir la brecha financiera existente con los mismos:**

- Préstamos en condiciones especiales con unos tipos de interés muy favorables.
- Envío de dinero a los países de origen en condiciones ventajosas.
- Seguros de decesos internacionales que permiten la repatriación del difunto al país de origen.
- Para aquellos que tienen la idea de emprender un proyecto de negocio en nuestro país, se ofrecen microcréditos de pequeña cuantía y en condiciones ventajosas.



- El crédito grupal, basado en la concesión de un préstamo para proyectos de un colectivo o entidad en riesgo de exclusión financiera.

Jóvenes

Para este colectivo se han diseñado diferentes productos que facilitan la financiación de los estudios y la independencia económica.

- Créditos en condiciones especiales para la financiación de los estudios, para la compra de ordenadores o para amueblar la vivienda.
- Tarjetas de débito con comisiones reducidas y programas de puntos para la obtención de premios.
- Hipotecas que intentan facilitar la adquisición de la primera vivienda.

5.2.2

PRODUCTOS SOLIDARIOS

Con el fin de acercar personas con voluntad a involucrarse en campañas solidarias o de poder contribuir a las causas de organizaciones no gubernamentales, las Cajas han puesto a disposición de sus clientes servicios mediante los cuales estos pueden participar y contribuir con los citados fines solidarios:

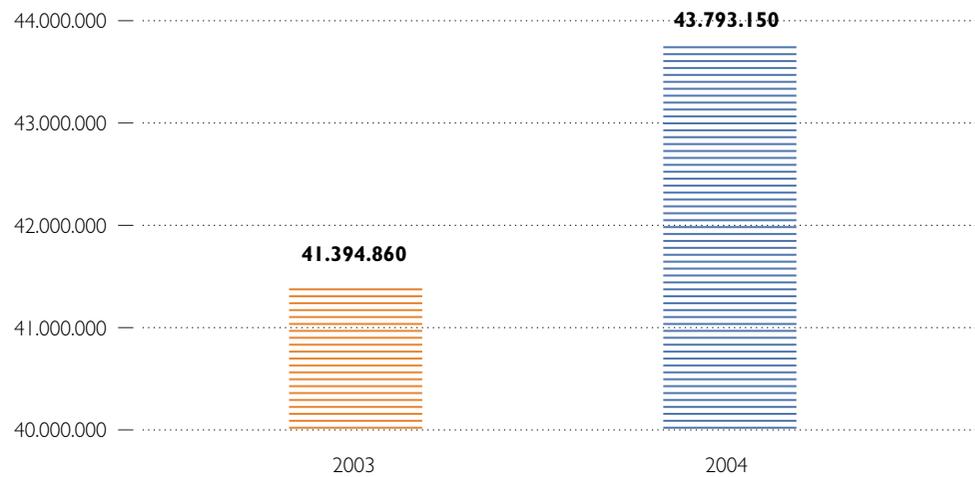
- **Tarjetas de crédito:** varias Cajas de Ahorros comercializan tarjetas de crédito en acuerdo con ONG, a través de las cuales las organizaciones reciben un porcentaje de la facturación de la tarjeta y le permiten a los clientes realizar donaciones de forma más sencilla, a través de, por ejemplo, programas de puntos, en los cuales los clientes pueden optar por convertir esos puntos en donaciones monetarias a diferentes ONG.
- **Depósitos solidarios:** algunas Cajas han creado este tipo de producto de ahorro que cede parte de la rentabilidad obtenida por el cliente a proyectos de ámbito social y/o ecológico.

5.2.3

EVOLUCIÓN
DE CLIENTES

- Las Cajas de Ahorros colaboran en las **situaciones de emergencia**, facilitando los medios adecuados para ayudar a los damnificados en los momentos en que más vulnerables se encuentran, por ejemplo, mediante la apertura de cuentas de recepción de fondos y donaciones a las ONG involucradas. En este apartado, destaca la donación de 1.000 millones de euros, efectuada por todas las Cajas de Ahorros y la CECA con ocasión del atentado del 11 de marzo.
- Oferta de **fondos de inversión solidarios**: existen diferentes variantes, pero los dos más comunes son aquellos que destinan parte de sus comisiones a contribuir a proyectos gestionados por ONG los fondos que invierten en empresas pertenecientes a algún índice selectivo de empresas socialmente responsables.

Los clientes han sabido apreciar y valorar los servicios de las Cajas de Ahorros y ello se ha visto reflejado en el incremento del número de clientes experimentado el último año.



5.2.4

CANALES DE RELACIÓN
CON LOS CLIENTES

Este incremento del **5,79 por ciento** en el número de clientes es el resultado de una combinación de todos los factores mencionados con anterioridad:

- Productos ajustados a las necesidades de los clientes.
- El desarrollo de canales de relación alternativos.
- La amplia distribución de la red de oficinas.
- Un dedicado y eficiente servicio de atención al cliente.

Como se ha comentado previamente la red de oficinas comerciales representa un medio imprescindible para establecer la cercanía al cliente y conocer sus necesidades. Sin embargo, las Cajas de Ahorros utilizan, también, otros medios menos convencionales para atender a sus clientes.

Durante 2004, las Cajas de Ahorros han continuado con la política de ampliación y consolidación de los diferentes canales y servicios automáticos basados en las nuevas tecnologías, orientados a una estrategia de mejora del servicio enfocado al cliente, mediante una oferta de productos y servicios de carácter integral y multicanal:

Red de cajeros

El uso de los cajeros ha experimentado un importante incremento durante estos últimos años, especialmente a medida que han mejorado la funcionalidad de los terminales de autoservicios.

En 2004 se han incorporado **1.186 nuevos cajeros** para llegar a un total de **30.355 cajeros**, que ofrecen todo tipo de servicios, desde la venta de entradas para espectáculos a la recarga de tarjetas telefónicas.



Las Cajas en Internet

La evolución al alza de Internet se mantiene y cada día son más las personas que tienen acceso a la red desde su casa, desde donde realizan una gran variedad de actividades, entre ellas, sus gestiones bancarias. Las Cajas de Ahorros han reconocido el potencial de este versátil canal de relación con los clientes desde sus inicios, por ello continúan invirtiendo en la mejora de sus portales transaccionales e informativos, y en potenciar su utilización.

El resultado de dicha inversión se ve reflejado en el incremento del **21 por ciento** en el número de usuarios operativos de dicho canal del año **2003 a 2004**. Las ventajas de la mejora del canal Internet no sólo supone una mayor comodidad para el cliente, sino también un ahorro importante en recursos y en el consumo de papel para las entidades, repercutiendo positivamente y de forma indirecta en la conservación del medio ambiente.

La banca telefónica

El canal telefónico se consolida como complemento del resto de canales por su agilidad y disponibilidad de horarios. El número de clientes con acceso a este servicio ha aumentado un **13 por ciento** durante este ejercicio.

Con el objetivo de mantener el más alto nivel de transparencia y confidencialidad, las Cajas de Ahorros **ponen a disposición de los clientes, de forma clara e inteligible, toda la información relativa a los productos y los servicios contratados, así como a las comisiones y los costes generados** por cada uno de ellos. Así, de acuerdo con los requisitos del Banco de España, dicha información está disponible en todas las oficinas.

En lo que a confidencialidad respecta, todas las Cajas de Ahorros cumplen las obligaciones derivadas de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

5.2.6

SERVICIOS DE
ATENCIÓN AL CLIENTE

- Los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas recogieron en 2004 un total de 53.609 reclamaciones, un número poco relevante en comparación con el número de operaciones realizadas por estas entidades.
- Las principales materias sobre las que se reclama son la calidad en el servicio (30,39%), los servicios prestados (18,25%) y los productos (16,62%).
- Sólo el 2,48% de las reclamaciones es elevado al Banco de España.
- Los principales motivos de queja son las comisiones (20,24%), las discrepancias en los apuntes en cuenta (12,23%), el denominado por los clientes como “mal servicio” (11,51%), la falta de información y documentación (9,88%) y la falta de diligencia (9,03%).

La relación con los clientes es una de las claves fundamentales en la actividad financiera y la opinión de estos, así como el grado de satisfacción que puedan tener de los productos y servicios financieros ofrecidos desde una entidad, cada vez tienen más peso en la gestión.

Por tal motivo, las Cajas han ido adoptando paulatinamente diferentes medidas para conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios ofrecidos. Un **78 por ciento de las Cajas** posee sistemas formales utilizados para garantizar la satisfacción de los clientes y su nota promedio es de **8,20 sobre 10**.

Las acciones realizadas por las Cajas en este sentido son de muy variada tipología:

- Encuestas internas y externas anuales.
- Certificaciones de calidad en los procesos de gestión.
- Implantación del modelo European Foundation for Quality Model, etc.



En 2005, la preocupación por conocer la situación real del Sector en su relación con los clientes toma especial importancia al haberse programado por medio de la CECA un **estudio global sobre las Cajas y sus clientes**.

Atención a los clientes

La vinculación con el cliente es de una importancia extraordinaria, pero la buena relación con éste es aún más determinante.

Para que esa relación sea fructífera es preciso que exista el medio que permita que la información fluya en ambos sentidos, es decir, del cliente a la entidad y de la entidad al cliente y, para ello, es necesario disponer de los recursos humanos y materiales adecuados.

Para conseguir ese objetivo, las Cajas de Ahorros disponen, entre otros medios, de los Servicios de Atención al Cliente, actualmente obligatorios por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, pero existentes en la mayoría de las Cajas de Ahorros desde hace más de quince años y en todas ellas desde 1995. Con ese mismo fin, y aun teniendo carácter potestativo, casi un 40 por ciento de las Cajas cuenta con la figura del Defensor del Cliente, cuyas resoluciones tienen carácter vinculante para la entidad.

En estas entidades existe un convencimiento pleno de la utilidad y las ventajas de contar con un servicio de estas características, principalmente, en lo que se refiere a la facilidad con que desde este foro se pueden establecer esas buenas relaciones con los clientes.

Estructura del Servicio

Los Servicios o Departamentos de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros, con el fin de mejorar la relación con los clientes, destinan, además del personal de las oficinas que está de cara al público, a más de ciento diez profesionales para resolver cualquier tipo de queja o reclamación.

Evolución de las reclamaciones

Los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas recogieron en el año 2004 un total de 53.609 reclamaciones y quejas, lo que representa un incremento respecto al año 2003 de un 4,12 por ciento (aunque es necesario tener en cuenta que ese año contestaron la encuesta cuatro Cajas menos que en 2004).

**RECLAMACIONES
TOTALES**

En la siguiente tabla se presentan las quejas y reclamaciones recibidas el pasado año, según las materias que dieron lugar a las mismas:

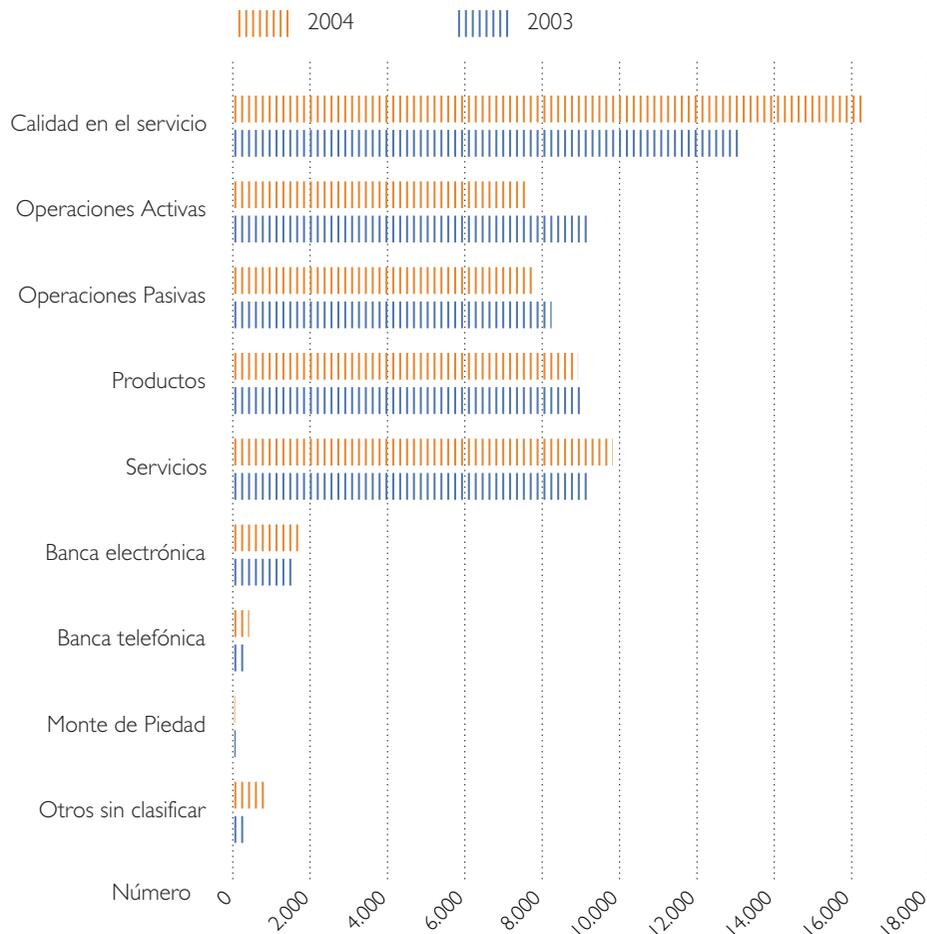
Materia	Número de reclamaciones	% sobre el total	Submaterias	Número de reclamaciones	% sobre el total
Calidad en el servicio	16.293	30,39			
Operaciones activas	7.608	14,19			
Operaciones pasivas	7.814	14,58			
Productos	8.911	16,62	Tarjetas	6.371	11,88
			Seguros (excepto amortización de préstamos)	2.540	4,74
Servicios	9.782	18,25	Transferencias	904	1,69
			Cheques, letras, ...	3.790	7,07
			Valores y operaciones de Deuda del Estado	827	1,54
			Divisas y billetes extranjeros	307	0,57
			Cajeros automáticos/ Actualizadores de libretas	3.240	6,04
			TPV	195	0,36
			Venta de entradas	484	0,90
			Cajas de seguridad para alquilar	35	0,07
Banca electrónica	1.842	3,44			
Banca telefónica	384	0,72			
Monte de Piedad	18	0,03			
Otros sin clasificar	957	1,79			
Total	53.609	100,00			

La media de quejas y reclamaciones por oficina al año es sólo de 2,5.

El número de reclamaciones presentadas por los clientes de las Cajas de Ahorros (53.609) es poco relevante en comparación con el número de operaciones que se realizan en estas entidades. Sirva como ejemplo el porcentaje que representan las reclamaciones por uso de tarjetas sobre el número de operaciones con ellas realizadas (0,000425 por ciento).

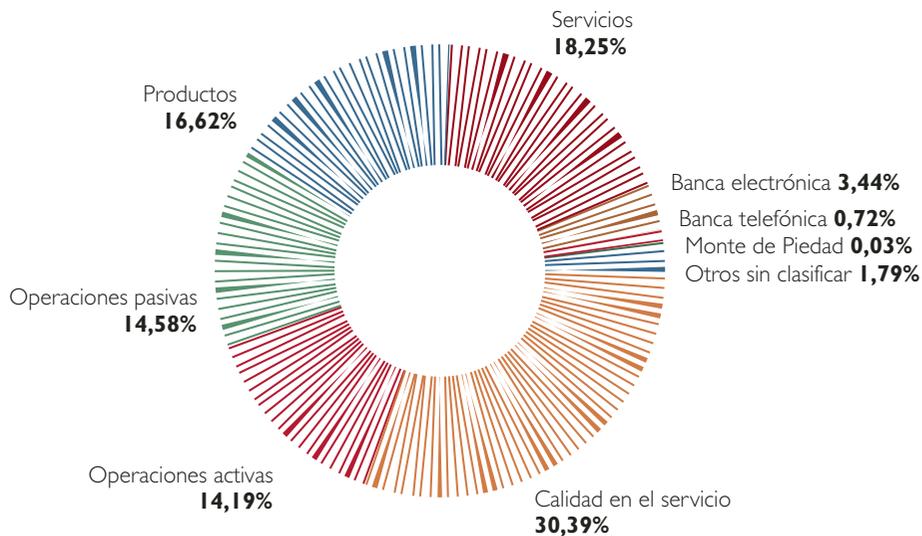


MATERIAS OBJETO DE RECLAMACIÓN Y QUEJA
TOTAL RECLAMACIONES



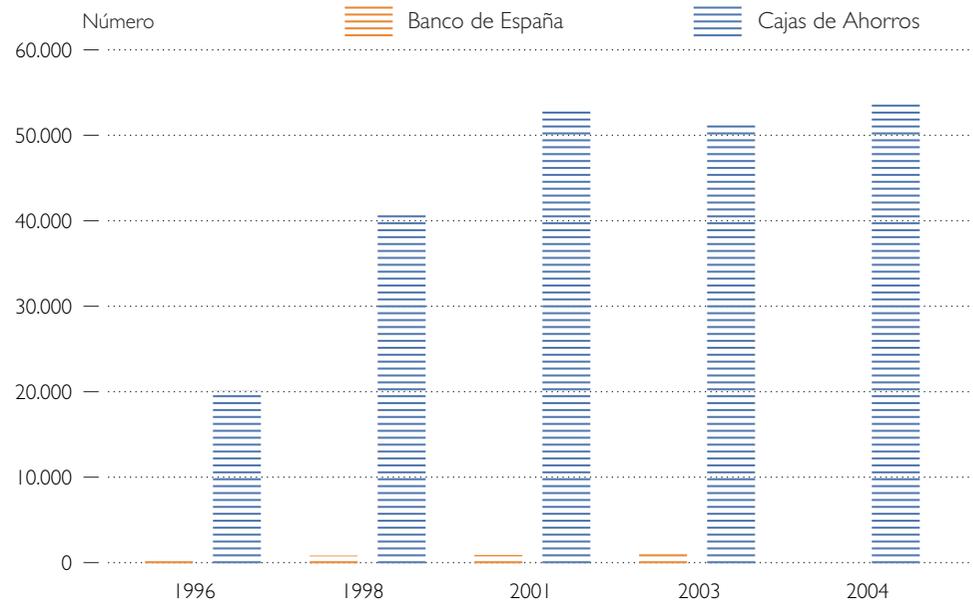
Las reclamaciones que hacen referencia a la calidad en el servicio representan un 30,39 por ciento del total. Los servicios, con un 18,25 por ciento, y los productos, con el 16,62 por ciento, aparecen a continuación.

MATERIAS OBJETO DE RECLAMACIÓN Y QUEJAS
PORCENTAJE SOBRE TOTAL



QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS

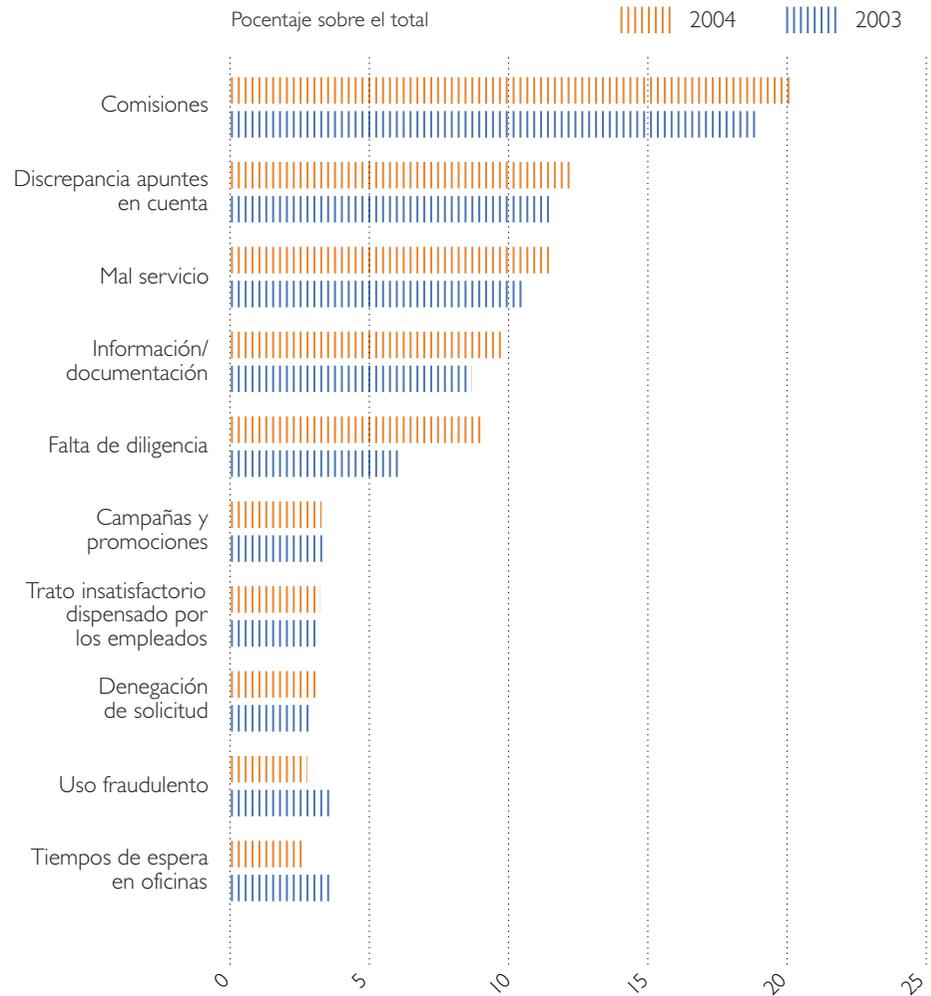
Del total de reclamaciones realizadas a las Cajas, un porcentaje muy bajo persiste en su reclamación y se eleva al Banco de España. Así, en el año 2003, último dato disponible, sólo un 2,48 por ciento de estas reclamaciones llegó al Banco de España.



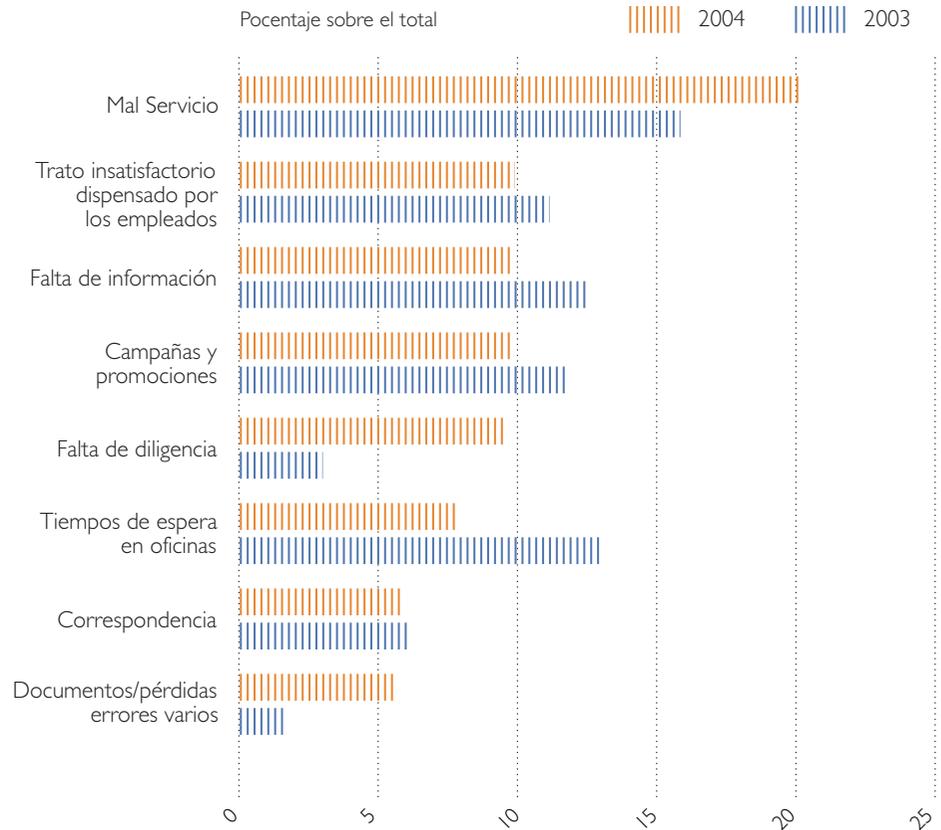
Motivos de las quejas y reclamaciones

Los motivos que más reclamaciones y quejas propiciaron (tal y como se refleja en el gráfico de la siguiente página) han sido las comisiones (20,24 por ciento), la discrepancia en los apuntes en cuenta (12,23 por ciento), el denominado por el cliente como "mal servicio" (11,51 por ciento), la falta de información y documentación (9,88 por ciento) y la falta de diligencia, con un 9,03 por ciento.



**PRINCIPALES
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**


El motivo más relevante al que se refieren las reclamaciones por la **calidad en el servicio** (tal y como se refleja en el gráfico de la página siguiente) es el denominado por los clientes "mal servicio", que alcanza al 20,14 por ciento del total, lo que representa un incremento de más de cuatro puntos respecto al año anterior. Le siguen las reclamaciones motivadas por un trato insatisfactorio dispensado por los empleados (9,88 por ciento) y la falta de información (9,77 por ciento).

**CALIDAD DEL
SERVICIO.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**


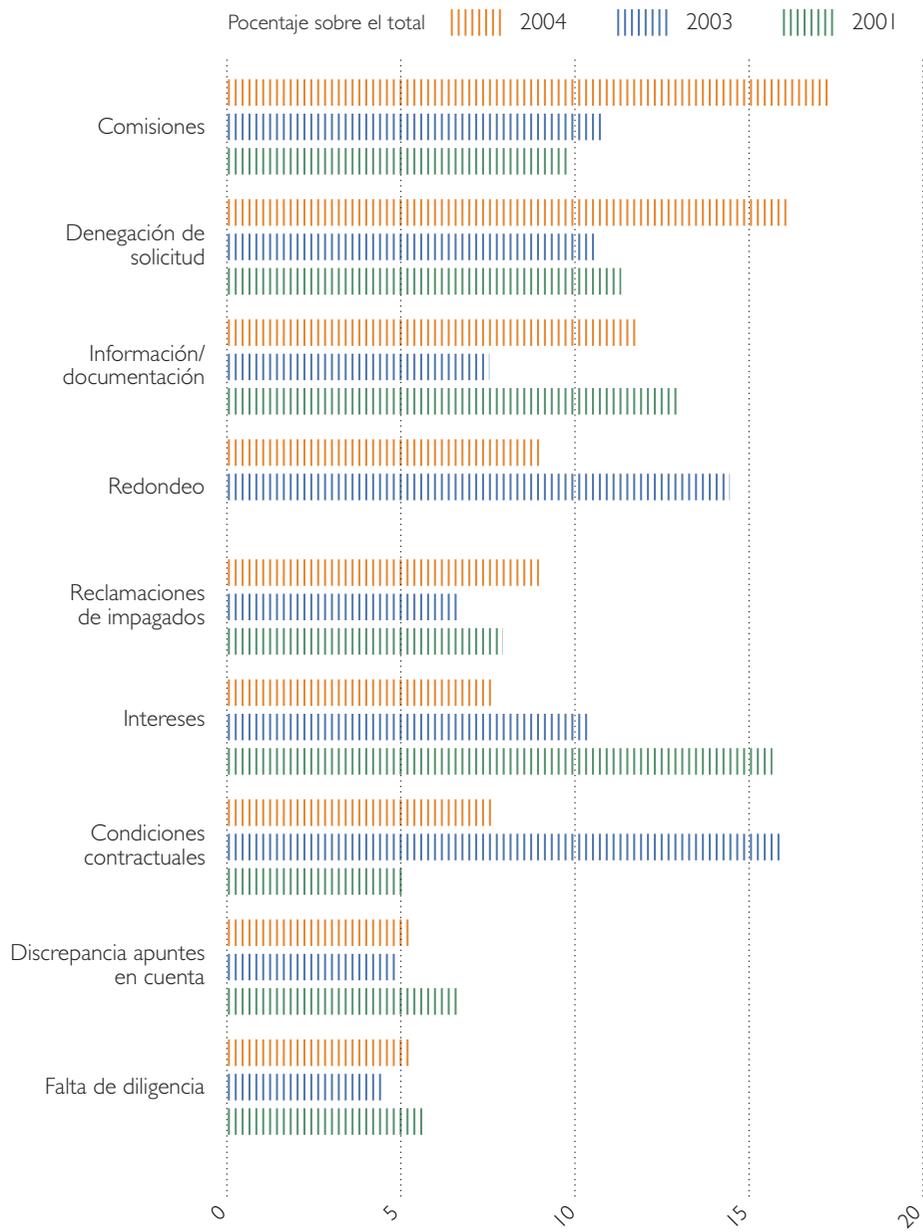
Dentro del grupo de **operaciones activas** (según de refleja en el gráfico de la página siguiente), los motivos más frecuentes de reclamación durante 2004 han sido las comisiones, con el 17,22 por ciento, lo que supone un incremento de más de seis puntos porcentuales, pasando de un tercer puesto al primero respecto al año anterior.

Las condiciones contractuales, que en el año 2003 suponían el primer motivo de reclamación de las operaciones activas, con un 15,92 por ciento, han pasado este año al séptimo lugar con una bajada de más de ocho puntos porcentuales.

La denegación de solicitud ocupa el segundo lugar, con un 16,09 por ciento, lo que representa más de cinco puntos respecto a 2003, cuando era el cuarto motivo de reclamación.



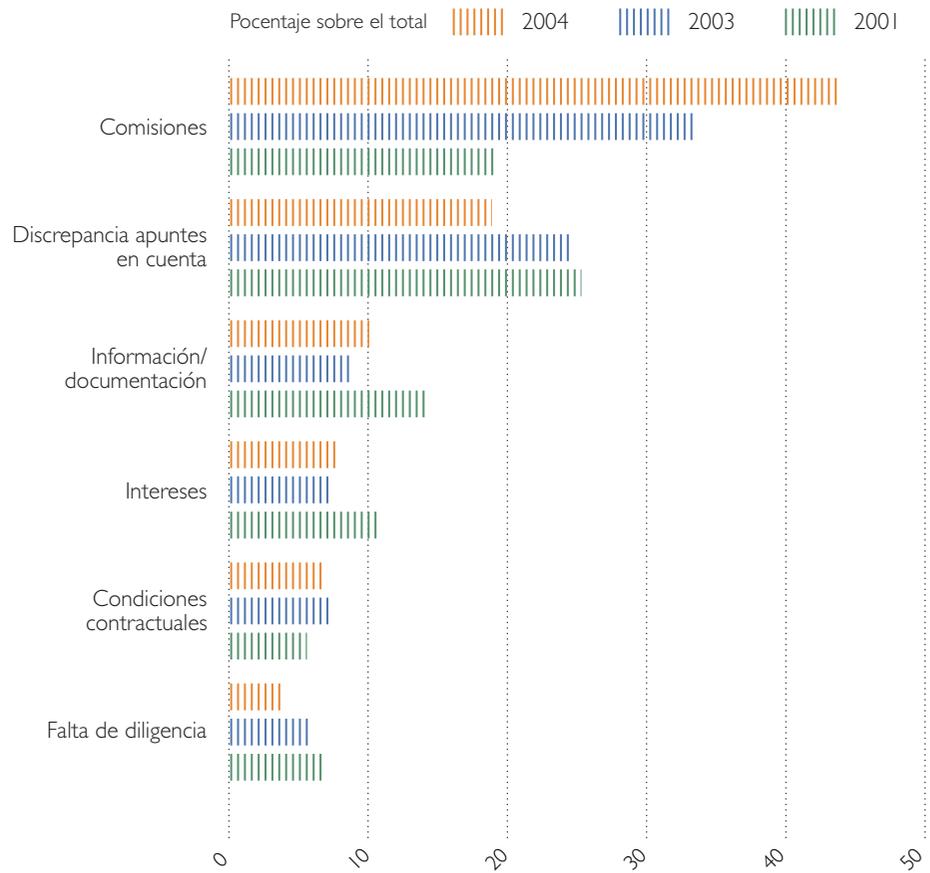
**OPERACIONES
ACTIVAS.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**



**OPERACIONES PASIVAS.
MOTIVOS DE RECLAMACIÓN**

En el grupo de **operaciones pasivas** se han registrado como motivos principales de reclamación las comisiones y la discrepancia con los apuntes en cuenta, con un 43,63 por ciento y un 18,79 por ciento, respectivamente.

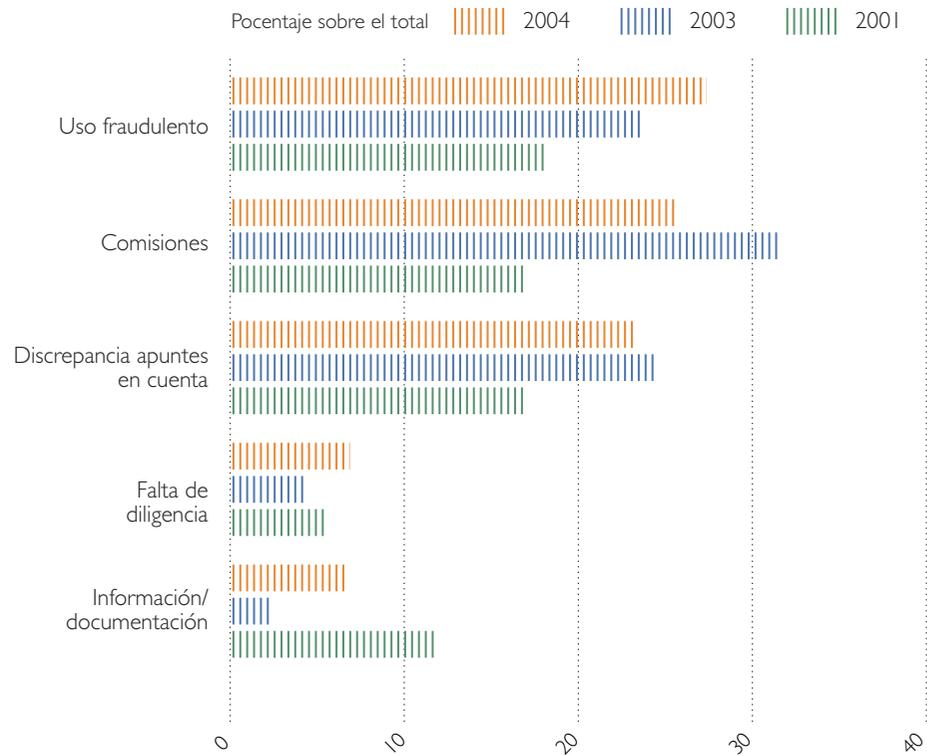
Este 43,63 por ciento, registrado en las comisiones en 2004, ha supuesto un incremento de diez puntos respecto a 2003 y de 22 puntos respecto a 2001. Mientras que la discrepancia con los apuntes en cuenta ha bajado 5 puntos.



**TARJETAS.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**

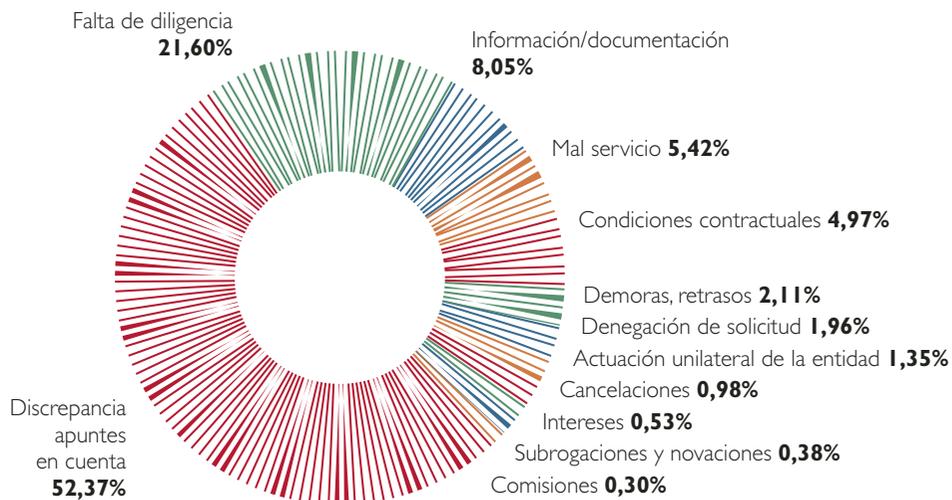
El principal motivo de reclamación en lo que se refiere a **las tarjetas** es el uso fraudulento (26,62 por ciento), que ha pasado de ser el tercer motivo de reclamación en 2003 a ser el primero este año. Esto ha supuesto un incremento de más de 3 puntos sobre el año anterior y más de 9 desde 2001.

Las comisiones representan el 24,89 por ciento, es decir, seis puntos porcentuales menos que en 2003, pasando así del primero al segundo motivo de reclamación en 2004.



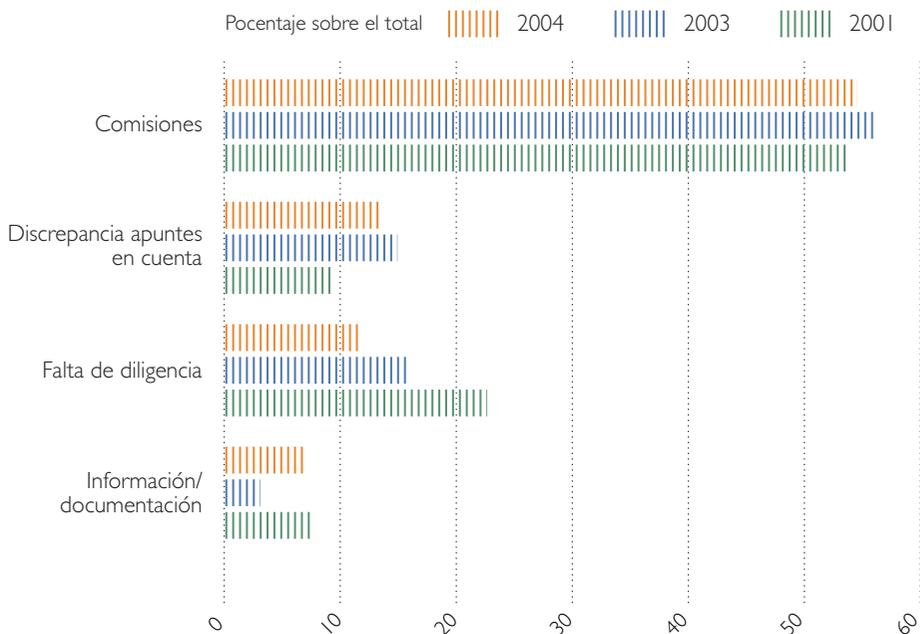
En materia de **seguros** (tal y como se refleja en el gráfico de la página siguiente) la discrepancia de apuntes en cuenta representa el 52,37 por ciento de los motivos de reclamación, seguida de la falta de diligencia con un 21,60 por ciento.

**SEGUROS.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**



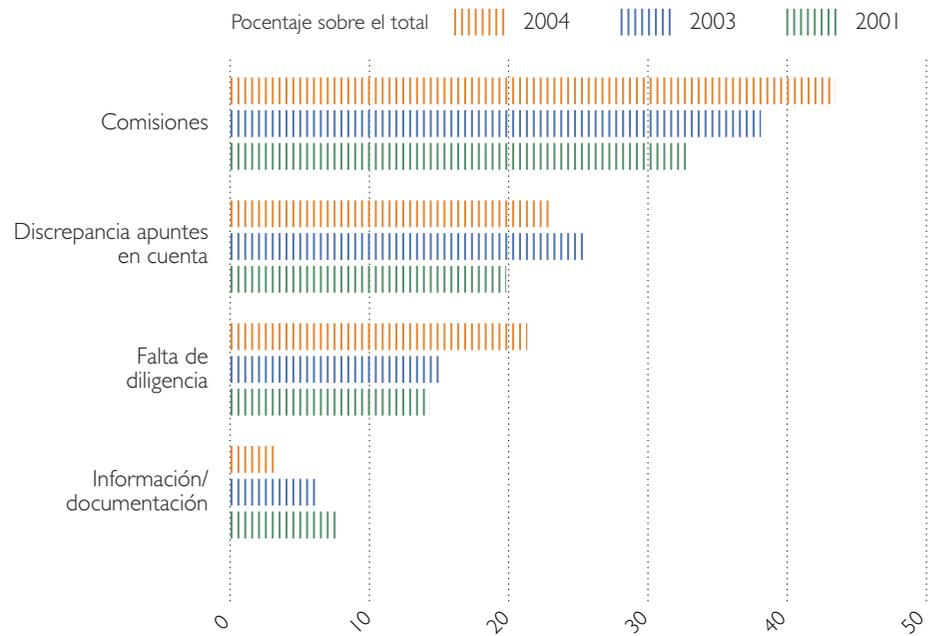
En cuanto a las **transferencias**, el mayor número de reclamaciones sigue estando motivado por las comisiones aplicadas, que al igual que en 2001 y 2003 se sitúan en torno al 54 por ciento. La falta de diligencia ha bajado diez puntos con respecto a 2001 y cuatro en comparación con el año anterior, representando un 11,59 por ciento en 2004 y el tercer motivo de reclamación.

**TRANSFERENCIAS.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**



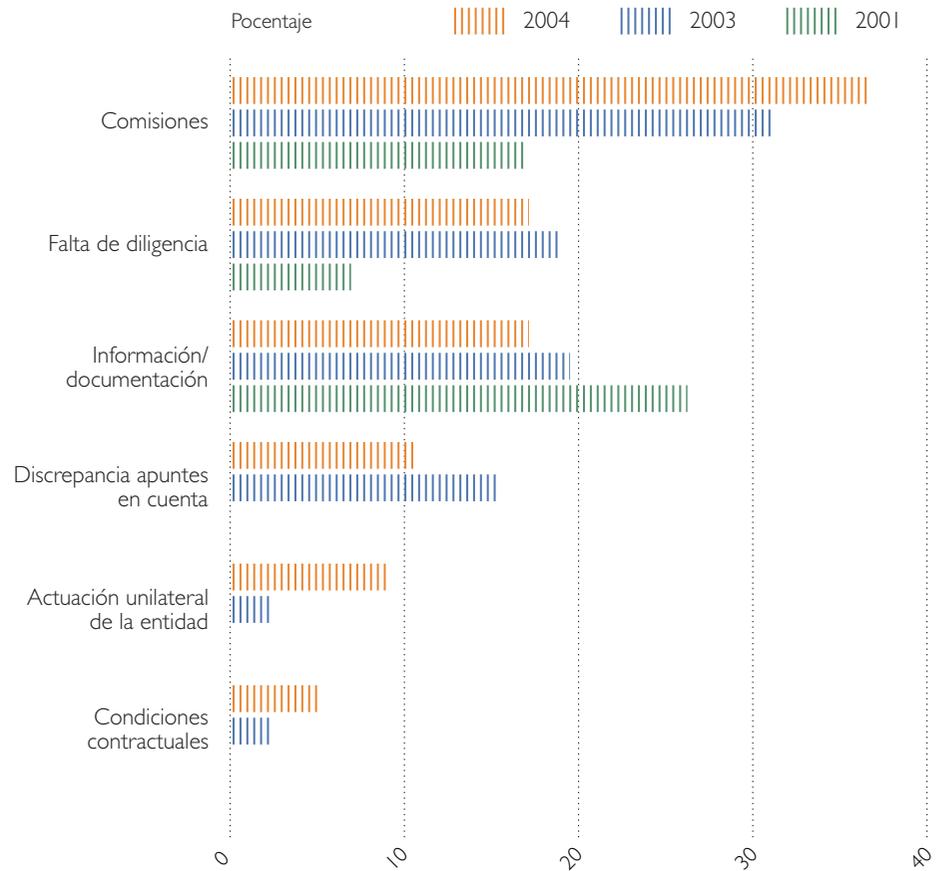
**CHEQUES,
LETRAS, PAGARÉS,
RECIBOS Y
OTROS EFECTOS.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**

En cuanto a **los cheques, letras, pagarés, recibos y otros efectos** siguen siendo, al igual que en 2001 y 2003, las comisiones y las discrepancias de los apuntes en cuenta los motivos que más reclamaciones han generado este año, con un 43,62 por ciento y un 23,28 por ciento, respectivamente. Esto ha supuesto un incremento aproximado de cinco puntos de las comisiones en el año 2004 con respecto a 2003 y de diez con respecto a 2001.



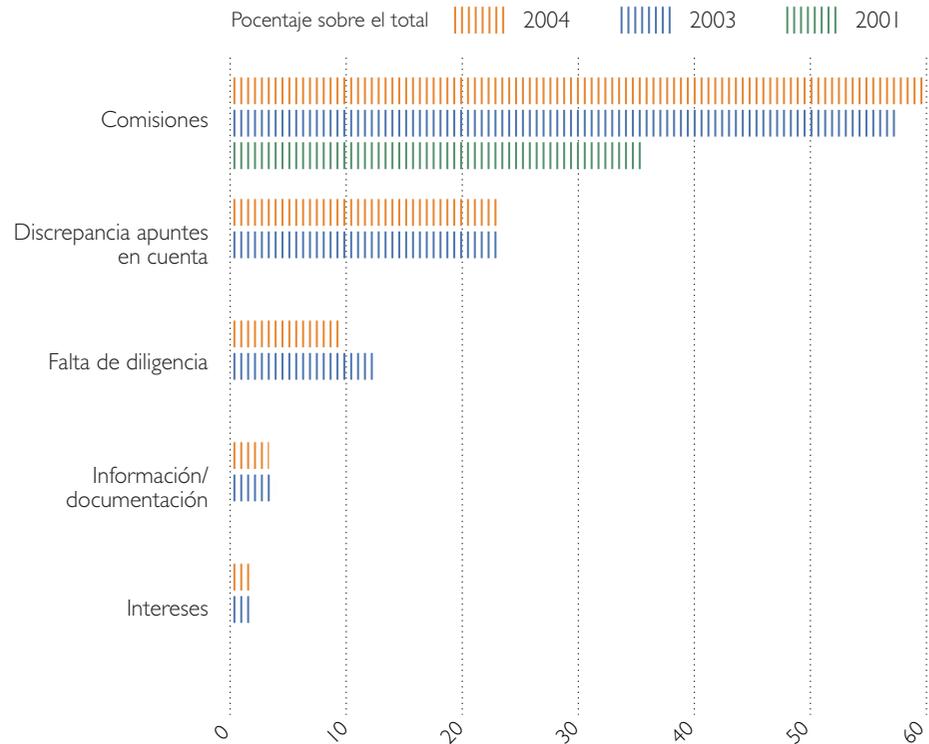
**VALORES Y
OPERACIONES
CON DEUDA DEL
ESTADO**

También, se han producido cambios significativos en las reclamaciones por **valores y operaciones con Deuda del Estado**. Las comisiones, con un 36,72 por ciento sobre el total de las reclamaciones de valores y operaciones; la falta de información y documentación, que representa el 17,06 por ciento; y la falta de diligencia, también con el 17,06 por ciento; han supuesto los tres motivos más significativos de reclamación.



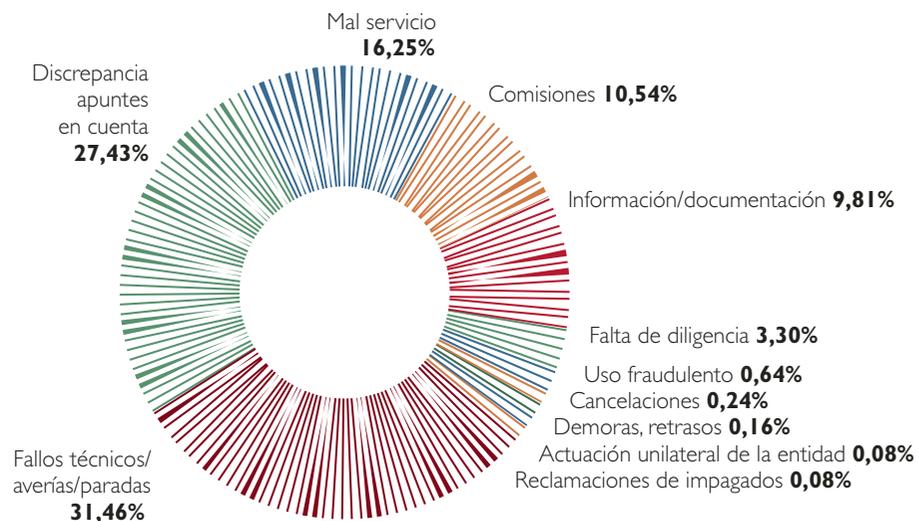
**DIVISAS Y
BILLETES
EXTRANJEROS.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**

Asimismo, se ha estabilizado el número de reclamaciones motivadas por las comisiones en las **divisas y billetes extranjeros**, al incrementarse sólo dos puntos y medio respecto a 2003: pasando de un 35,55 por ciento en 2001 y un 57,44 por ciento en 2003 a un 60 por ciento en el pasado año.



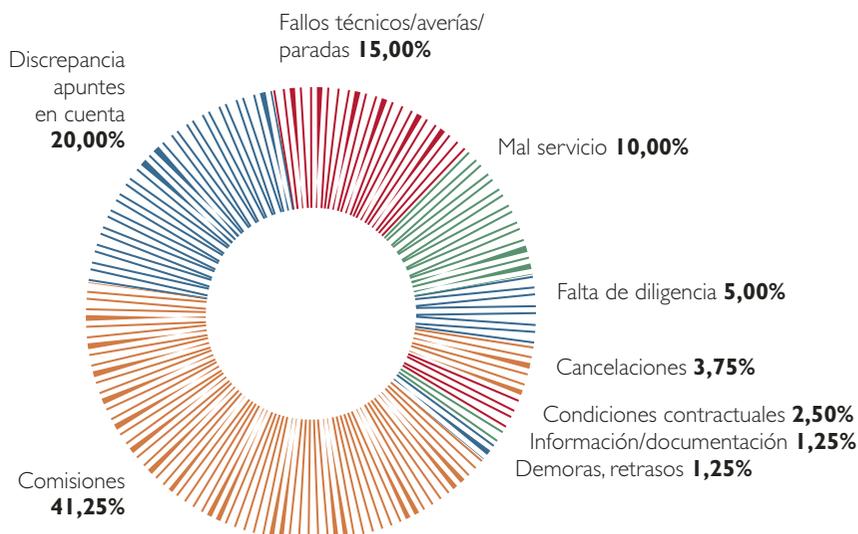
En los **cajeros automáticos y en los actualizadores de libretas** (según se refleja en el gráfico de la página siguiente) el principal motivo de reclamación ha sido los fallos técnicos, averías y paradas, con un 31,46 por ciento. Las comisiones, en cambio, ocupan el cuarto lugar con un 10,54 por ciento del total.

**CAJEROS
AUTOMÁTICOS Y
ACTUALIZADORES
DE LIBRETAS.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**



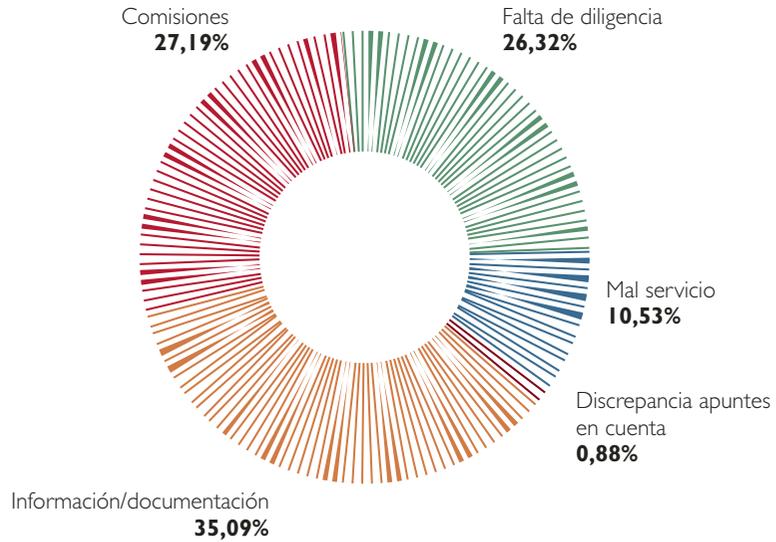
Respecto a los **terminales de punto de venta (TPV)** el mayor número de reclamaciones se ha producido por las comisiones, con un 41,25 por ciento, seguidas por la discrepancia de los apuntes en cuenta, que representan el 20 por ciento del total.

**TPV.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**



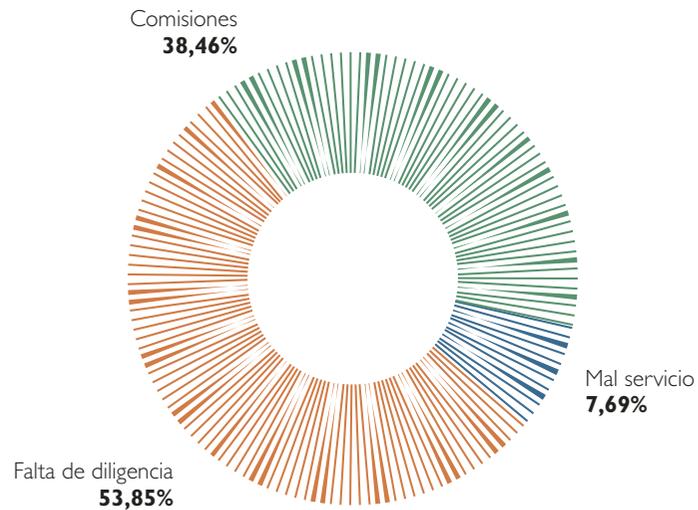
**VENTA DE
ENTRADAS.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**

La falta de información y documentación ha representado un 35,09 por ciento de las reclamaciones en **la venta de entradas**, seguida por las comisiones, con un 27,19 por ciento.



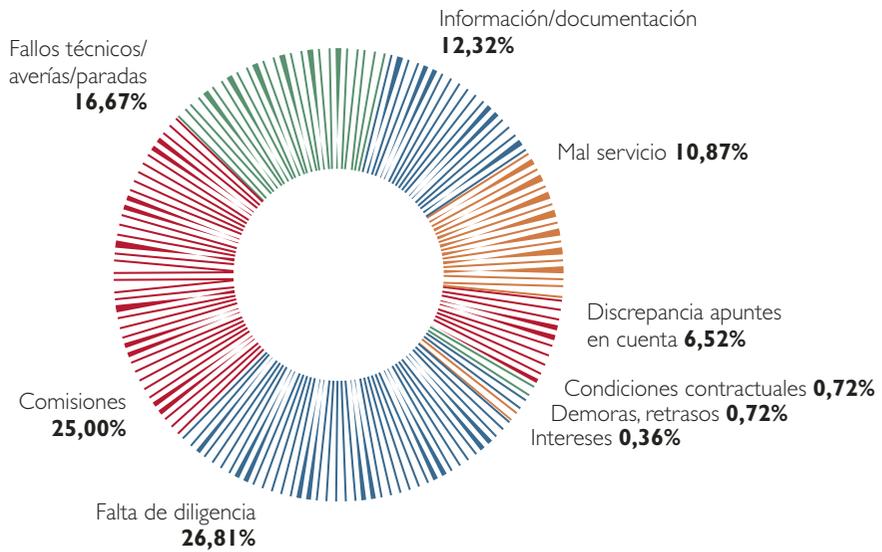
De las pocas reclamaciones que han recibido **las cajas de seguridad para alquilar** (trece reclamaciones y quejas), como motivos de reclamación destacan la falta de diligencia y las comisiones.

**CAJAS DE
SEGURIDAD.
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN**



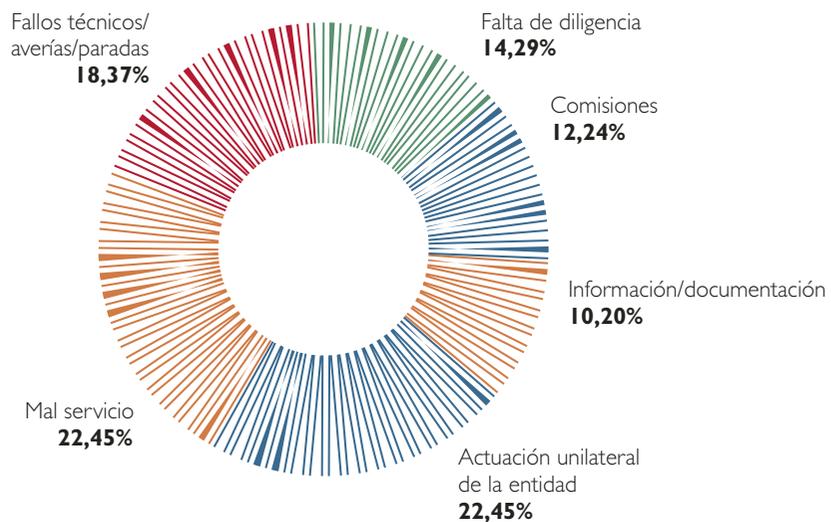
BANCA ELECTRÓNICA. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

La falta de diligencia y las comisiones aglutinan más del 50 por ciento de los motivos de reclamación en **banca electrónica**.



En **banca telefónica**, en cambio, la actuación unilateral de la entidad y el mal servicio acaparan más del 44 por ciento de las reclamaciones.

BANCA TELEFÓNICA. MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

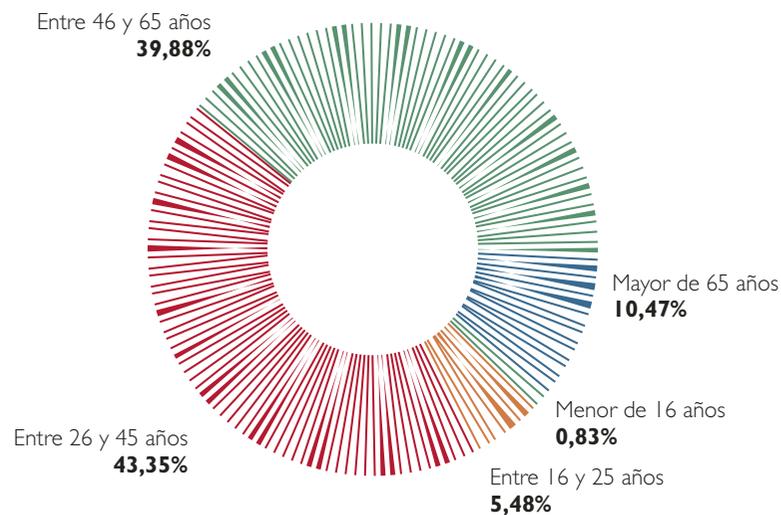


**EDAD DE LOS
RECLAMANTES**
Perfil de los reclamantes

De las personas que presentaron una queja o reclamación en 2004, el 93,45 por ciento ha sido una persona física y el 6,55 por ciento, una persona jurídica.

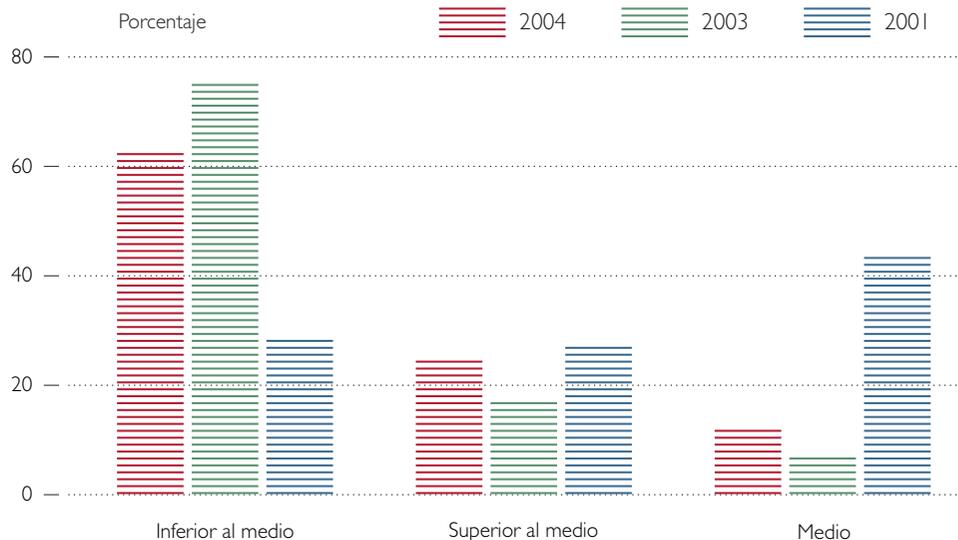
El 60,35 por ciento de las personas físicas reclamantes son hombres frente al 39,65 por ciento que son mujeres. En ambos casos, el 98 por ciento de los reclamantes son considerados clientes.

El mayor porcentaje de personas que reclaman tiene entre los 26 y 45 años, con un 43,35 por ciento; seguido de las personas comprendidas entre los 46 y 65 años, con un 39,88 por ciento. Los que menos reclaman son los menores de 16 años, con un 0,83 por ciento de las reclamaciones. Los mayores de 65 años representan un 10,47 por ciento del total.



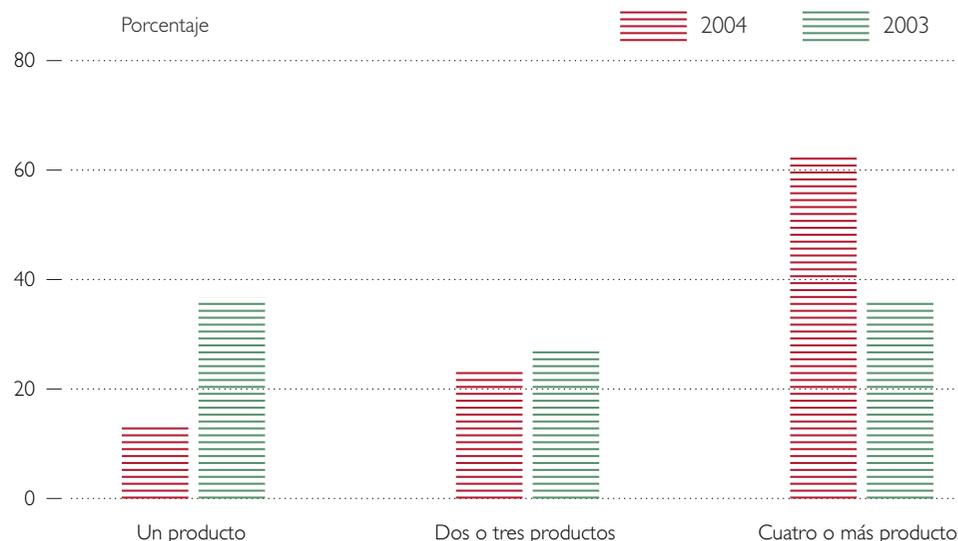
La disposición de los clientes a reclamar en función de su saldo (como se observa en el gráfico de la página siguiente) varía levemente de 2003 a 2004. En 2004, aquellos con un saldo inferior al medio representaban el 62,66 por ciento de los clientes que presentaron una reclamación (casi 13 puntos menos que en 2003); los que tienen un saldo superior al medio aparecen con un 25,07 por ciento (casi 8 puntos más que en el año anterior) y los que menos reclamaron son los que se encuentran en torno al intervalo saldo medio y representan el 12,27 por ciento (más de cinco puntos respecto a 2003).

SALDO DE LOS RECLAMANTES



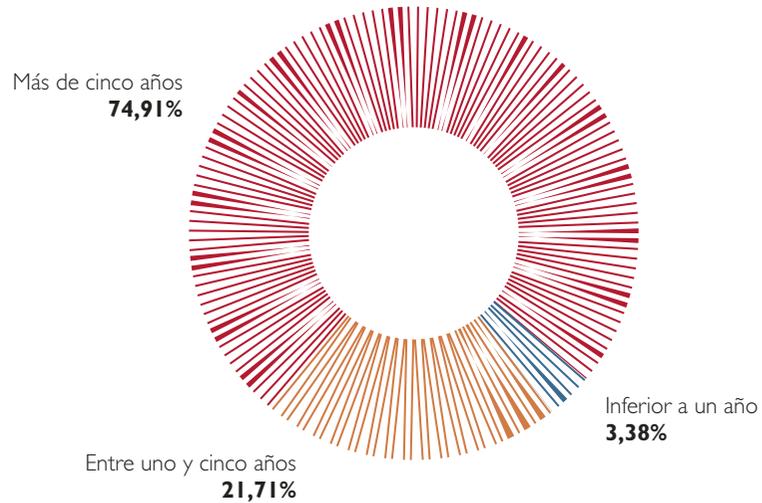
En comparación con el año anterior, se ha producido una variación entre aquellos clientes que reclaman según el número de productos contratados en la Caja. Así, se han incrementado las reclamaciones entre los clientes que poseen más de tres productos, pasando de un 36,51 por ciento en 2003 a un 62,74 por ciento en 2004. Esto ha supuesto que el porcentaje de clientes que reclaman y que poseen un solo producto pase del 36,63 por ciento en 2003 al 13,84 en 2004. Aquellos clientes que reclaman y que poseen dos o tres productos contratados han pasado de representar un 26,86 por ciento en 2003 a un 23,42 en 2004.

PRODUCTOS QUE POSEEN LOS RECLAMANTES



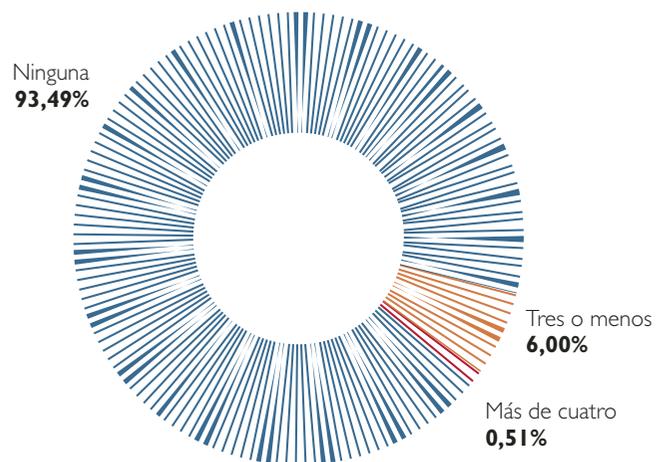
ANTIGÜEDAD DE LOS CLIENTES QUE RECLAMAN

Los reclamantes que llevan más de cinco años como clientes representan el 74,91 por ciento del total, seguidos de los que llevan en la entidad entre uno y cinco años, con un 21,71 por ciento.



Durante el año 2004, el 93,49 por ciento de los clientes que reclamaron lo hicieron por primera vez. El 6 por ciento había reclamado en menos de tres ocasiones y el 0,51 por ciento lo había hecho cuatro o más veces. Es decir, las personas que vuelven a poner una reclamación representan menos de un 7 por ciento.

NÚMERO DE VECES QUE HA RECLAMADO CON ANTERIORIDAD



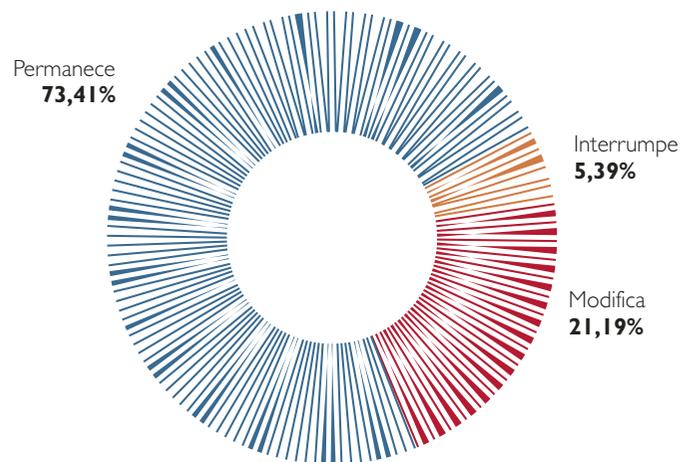


COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES DESPUÉS DE PONER UNA RECLAMACIÓN

En definitiva, en 2004, y a la vista de la encuesta realizada a las Cajas de Ahorros sobre las reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios, el perfil del cliente que reclama corresponde, en la mayor parte de los casos, a un varón, con edad comprendida entre los 26 y 45 años, que tiene en la entidad un saldo inferior al medio, que posee más de tres productos contratados, que tiene una antigüedad como cliente superior a cinco años y que reclama por primera vez.

Acciones informativas y de comunicación

En cuanto a la realización del seguimiento sobre la continuidad de la vinculación del cliente que reclama con la Caja, el 73,41 por ciento de los clientes que reclama y sobre los que se realiza algún tipo de seguimiento continúa vinculado a la Caja, el 5,39 por ciento interrumpe la relación y el 21,19 por ciento la cambia o modifica.



Vías y procedimiento

Por otra parte, se han producido cambios significativos en las vías de reclamación utilizadas por el cliente para presentar su queja o reclamación en el año 2004 respecto al anterior:

Las reclamaciones presentadas por carta han registrado un descenso de 6,5 puntos, pasando de representar un 43,9 por ciento del total en el año 2003 a un 37,3 por ciento en el pasado ejercicio. A pesar de este recorte, sigue siendo la vía preferida por las personas que reclaman para dirigir sus quejas.

5.3

PROVEEDORES

Las hojas de reclamaciones, con un 23,82 por ciento, han pasado de ser el cuarto medio escogido por los clientes para presentar su queja en 2003 a ser el segundo en 2004, con un incremento de catorce puntos porcentuales respecto al año anterior:

El correo electrónico se mantiene en tercera posición con un 15,43 por ciento. El teléfono, en cambio, pasa del segundo al cuarto lugar respecto a 2003, al bajar once puntos porcentuales y situarse con un 10,17 por ciento de las reclamaciones.

A pesar del plazo máximo legal de dos meses, la mayoría de las Cajas de Ahorros resuelve sus incidencias en un tiempo no superior a los quince días, existiendo en algunas entidades certificados de calidad homologados por medio de los cuales estas entidades se comprometen a contestar en un plazo no superior a siete días.

Además, varias Cajas de Ahorros ponen a disposición de sus clientes un teléfono de atención personal, totalmente gratuito, y, en otros casos, el coste de la llamada se comparte entre la entidad y el cliente.

Las Cajas de Ahorros, al igual que cualquier otra organización, buscan al efectuar sus compras la optimización de la relación entre coste, calidad y prestaciones.

Sin embargo, el interés de las Cajas de Ahorros no se limita a los tres ámbitos mencionados, sino que además contempla el asegurarse de que sus políticas y acciones de compras sean compatibles con sus valores éticos.

Al igual que con sus clientes, las Cajas de Ahorros buscan **establecer relaciones duraderas con sus proveedores**, al estar convencidas de que las dos partes pueden obtener beneficios a largo plazo de esta relación.

El objetivo que persiguen las Cajas de Ahorros es mantener unas relaciones éticas y transparentes con los proveedores y subcontratistas, de modo que se **garantice el normal desarrollo de los compromisos comerciales y se minimice el impacto económico, social y medioambiental de sus actividades financieras.**

Por este motivo, se pone de manifiesto una **tendencia**, en la relación con los proveedores, hacia la inclusión de normas de actuación en los **códigos de conducta** de las Cajas de Ahorros, así como un incremento en el número de Cajas firmantes del **Pacto Mundial de la ONU.**

Por todo ello, los **procesos de selección de nuevos proveedores tienden a estar basados en unos criterios** que avalan fundamentalmente su capacidad técnica y en función de la tipología del servicio o producto a ofertar; su acreditación u homologación oficial, sus referencias y el compromiso social y medioambiental del proveedor.

Respecto a los **procesos de evaluación de proveedores**, la tendencia es considerar aspectos tales como rendimientos obtenidos, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, de prevención de riesgos asociados y alineamiento con los principios de actuación de las Cajas de Ahorros.

El compromiso y el nexo de las Cajas con la sociedad, y en especial con los ámbitos de actuación de las mismas, no sólo se ven reflejados en la amplitud de su red de oficinas, sino que también se puede apreciar esa cercanía a la sociedad por el impacto que tienen sus compras en el comercio y el empresario locales.

A este respecto, las Cajas demuestran un **compromiso claro en el desarrollo y dinamización de las zonas que constitu-**

yen su ámbito de actuación, como refleja el hecho de que el **49 por ciento de sus compras se realiza a proveedores locales** dentro de su ámbito de actuación.

Por lo que respecta a la capacidad de gasto de las Cajas con los proveedores, cabe citar que en 2004 esta partida ascendió a un total de **2.162,40 millones de euros.**

Las Cajas de Ahorros realizan el 49% de sus compras a proveedores locales dentro de su ámbito de actuación.



5.4

ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

- Las Cajas de Ahorros ocupan un lugar relevante en la financiación de la compra de la vivienda por parte de las familias, con una cuota de mercado del 55,12% en 2004.
- Las Cajas han aportado el 58,66% de la financiación de la vivienda en el periodo 1981-2002.
- En el Programa 2002, del Plan de Vivienda 2002-2005, estas entidades han concedido préstamos por un importe de 2.338 millones de euros, el 63,14% del total.
- Las Cajas de Ahorros, durante el periodo de vigencia del Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias, han tenido una participación destacada, alcanzando una cuota media del 51,27%.

La relación de las Cajas de Ahorros con las Administraciones Públicas en todos sus niveles ha sido y es, desde hace años, intensa y continua.

Esta relación de las Cajas con las diferentes Administraciones tanto local, provincial, autonómica y estatal, se ha puesto de manifiesto en la firma de una serie de convenios y acuerdos que definen objetivos y líneas de actuación conjunta en todo tipo de ámbitos.

En la mayoría de los casos, estos acuerdos hacen referencia a proyectos que no hubieran sido posibles sin el apoyo de estas entidades financieras a las instituciones oficiales.

Algunos ejemplos de proyectos y convenios suscritos con las Administraciones Públicas son:

Convenio	Concepto
Viviendas de Protección Oficial	El objeto es la financiación de la vivienda. Destinado a clientes con un determinado nivel de renta. Los precios de la vivienda y los tipos de interés de los préstamos están regulados por la Administración.
Fomento / Creación de empleo	Destinado bien a la financiación de inversiones generadoras de empleo o a la financiación de gastos e inversiones necesarios para el autoempleo, la creación de puestos de trabajo fijos y la inserción laboral de personas con discapacidad. Generalmente, se articulan en tipos de interés bonificados.

Convenio	Concepto
Pymes	El objetivo es la financiación de inversiones en activos fijos. Dirigido, fundamentalmente, a pymes y autónomos. Generalmente, se articulan en tipos de interés bonificados.
Catástrofes naturales	Dirigido a la financiación subvencionada de las reparaciones en viviendas, explotaciones agrícolas, ganaderas e industriales ante catástrofes naturales.
Mejora de estructuras agrarias	Para favorecer la financiación a interés preferente de inversiones en el entorno agrícola y ganadero. Suele ser un impulso a las actividades agrarias y permite una mejora de las condiciones de trabajo, producción, renta y comercialización del sector agrario en coherencia con la Política Agraria Comunitaria.
Turismo	Financiación preferente de actividades turísticas para el desarrollo de zonas de especial interés.
I.C.O. Pymes	Financiación de inversiones en activos fijos. Pymes y autónomos. Fondos cedidos por el I.C.O.
I.C.O. Transporte	Financiación de inversiones de empresas de transporte. Fondos cedidos por el I.C.O.
I.C.O. Energías renovables (I.D.A.E.)	Financiación de inversiones destinadas a instalaciones para la utilización de energías renovables. Fondos cedidos por el ICO.
I.C.O. Innovaciones tecnológicas (CDTI)	Financiación de inversiones productivas en activos fijos nuevos destinados al desarrollo y la adquisición de tecnologías materiales e inmateriales para la mejora o creación de productos y procesos. Fondos cedidos por el I.C.O.
Apoyo a actividades culturales	Financiación preferente de actividades culturales.
Fomento de actividades deportivas	Financiación preferente de actividades deportivas.
Participación en los programas de desarrollo rural	Financiación preferente a proyectos tales como favorecer la utilización de Internet en zonas rurales, colaboración para la adquisición, rehabilitación y/o adquisición de la vivienda rural, etc.
Apoyo a jóvenes empresarios	Financiación, en condiciones preferenciales, de proyectos empresariales promovidos por jóvenes emprendedores.
Servicios de recaudación	Servicios de caja y ventanilla para diversas instituciones públicas: cobro de tasas e impuestos, loterías, etc.
Servicios de pago	Servicios de pago de pensiones.
Apoyo a la educación	Creación o patrocinio de cátedras en universidades públicas, financiación a instituciones en condiciones especiales, acuerdos de prácticas para estudiantes, etc.



**CUOTAS DE
MERCADO (%) EN
LA DISTRIBUCIÓN
SECTORIAL DEL
CRÉDITO 2004**

Dentro del apartado de relaciones con la Administración, es necesario destacar por su importancia y dimensión tanto **el Convenio de la Vivienda como el Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias**, ya que las Cajas han desempeñado un papel esencial en su desarrollo.

Las Cajas de Ahorros ocupan un lugar relevante en la financiación de la compra de la vivienda por las familias, con una cuota de mercado del 55,12 por ciento en el año 2004, así como en la financiación de la agricultura y la construcción, sectores en donde las pequeñas y medianas empresas tienen una presencia importante y donde las Cajas de Ahorros son el grupo de entidades de crédito con cuotas de mercado más elevadas (48,24 y 49,32 por ciento, respectivamente).

Materia	Cajas de Ahorros	Bancos	Cooperativas de crédito	Establecimientos financieros de créditos	ICO	Total
Adquisición vivienda	55,12	37,99	5,28	1,60	0,01	100,00
Agricultura	48,24	30,83	19,38	1,25	0,30	100,00
Construcción	49,32	42,28	4,52	3,13	0,74	100,00

Convenio de la Vivienda

La Administración Pública y las entidades de crédito han suscrito distintos programas y planes de vivienda protegida (como se puede observar en el cuadro de la página siguiente).

La financiación concedida a la vivienda de protección oficial, en el período comprendido entre 1981 y 1987, fue creciente, coincidiendo con una etapa de debilidad económica en la que los instrumentos manejados en política de vivienda se orientaron, fundamentalmente, a incentivar el sector de la construcción para paliar el elevado nivel de desempleo.

**COLABORACIÓN DE
LAS ENTIDADES
FINANCIERAS EN LA
FINANCIACIÓN A LA
VIVIENDA PROTEGIDA
1981-2002**

Año de convenio	Banca oficial		Cajas de Ahorros		Cajas Rurales		Banca Privada		Total	
	Importes (millones €)	%	Importes (millones €)	%	Importes (millones €)	%	Importes (millones €)	%	Importes (millones €)	%
1981	619	41,76	462	31,18	.	.	401	27,06	1.482	100,00
1982	645	32,13	925	46,04	.	.	439	21,83	2.009	100,00
1983	463	23,22	1.002	50,24	.	.	529	26,54	1.994	100,00
1984	661	34,43	984	51,28	.	.	274	14,25	1.919	100,00
1985	611	25,83	1.546	65,34	.	.	209	8,84	2.366	100,00
1986	747	29,74	1.555	61,90	.	.	210	8,35	2.512	100,00
1987	795	30,13	1.698	64,37	.	.	145	5,50	2.638	100,00
1988	644	38,93	926	55,99	23	1,36	61	3,71	1.654	100,00
1989	600	53,73	472	42,34	23	2,08	21	1,85	1.116	100,00
1990	776	71,45	287	26,44	15	1,41	8	0,70	1.086	100,00
1991	764	54,51	569	40,58	60	4,30	9	0,61	1.402	100,00
1992	796	34,29	1.423	61,31	60	2,60	42	1,80	2.321	100,00
1993	1.376	32,82	2.626	62,63	115	2,74	76	1,81	4.193	100,00
1994	1.125	25,57	2.982	67,76	145	3,29	149	3,38	4.401	100,00
1995	1.587	28,66	3.439	62,11	147	2,65	364	6,57	5.537	100,00
1996	1.449	27,12	3.317	62,09	165	3,09	411	7,69	5.342	100,00
1997	1.141	26,65	2.351	54,92	178	4,15	611	14,28	4.281	100,00
1998	47	1,35	2.042	58,71	100	2,88	1.289	37,06	3.478	100,00
1999	152	4,77	1.918	60,22	114	3,58	1.001	31,43	3.185	100,00
2000	23	1,01	1.536	67,37	79	3,46	642	28,16	2.280	100,00
2001	111	3,68	1.920	63,72	76	2,52	906	30,07	3.013	100,00
2002	90	2,43	2.338	63,14	152	4,10	1.123	30,33	3.703	100,00
TOTAL	15.222	24,59	36.318	58,66	1.452	2,35	8.920	14,41	61.912	100,00

En el trienio 1988-1990, la financiación a la vivienda de protección oficial fue decreciente. Este período coincide con una etapa de crecimiento de la actividad inmobiliaria, durante la cual el subsector de la edificación alcanzó niveles de actividad sin precedentes. Durante esta época expansionista, la promoción de viviendas se canalizó hacia la vivienda libre, en detrimento de la vivienda protegida.

La etapa de crecimiento de la financiación de la vivienda protegida que se inicia en 1991 coincide con el fin de la etapa anterior de fuerte expansión de la actividad inmobiliaria. Las transacciones de viviendas en el mercado libre disminuyeron debido a su elevado precio y a las malas expectativas de la economía en general. En el cuatrienio



1992-1995, el crecimiento de la financiación dirigida a la vivienda protegida fue espectacular. Sin embargo, a partir de 1996, cambia la tendencia de la financiación a la vivienda de protección oficial. En concreto, el retroceso fue más acusado en los años 1999 y 2000, debido al precio máximo de venta (98.500) y al tipo de interés de los préstamos cualificados, que por una revisión extraordinaria se situó en un nivel poco competitivo.

En los años 2001 y 2002 la financiación a la vivienda de protección oficial vuelve a ser creciente debido, quizá, a la inclusión de nuevas ayudas para el primer acceso en propiedad, tales como la Ayuda Económica Directa a la Entrada.

En cuanto al grado de participación de los grupos de entidades, en el periodo de cre-

Las Cajas de Ahorros ocupan un lugar relevante en la financiación de la compra de la vivienda por parte de las familias, con una cuota de mercado del 55,12% en 2004.

cimiento comprendido entre 1981 y 1987, las Cajas de Ahorros otorgaron préstamos por un importe de 8.172 millones de euros, cifra que supuso un grado de colaboración del 54,77 por ciento en dicho periodo.

En el cuatrienio 1988-1991, etapa en que la financiación fue decreciente con un ligero cambio de tendencia en

el último año de dicho periodo, las Cajas de Ahorros concedieron préstamos por un importe aproximado de 2.254 millones de euros y su grado de colaboración fue del 42,87 por ciento.

El cuatrienio que corresponde al Plan de Vivienda 1992-1995 se caracterizó, como se ha indicado anteriormente, por un crecimiento espectacular de la financiación a la vivienda protegida. En este periodo las Cajas de Ahorros concedieron préstamos por un importe de 10.470 millones de euros, lo que representa una colaboración del 63,64 por ciento.

En el período correspondiente al Plan de Vivienda 1996-1999, que abarca los programas 1996, 1997 y 1998, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- El programa para 1996 se caracterizó por la continuidad del Plan 1992-1995, siendo la financiación en ese año de 5.342 millones de euros, de los que las Cajas de Ahorros concedieron 3.317 millones de euros, lo que supuso un grado de colaboración del 62,09 por ciento.

- En el programa para 1997, la financiación ya no fue asignada por el criterio histórico de colaboración de las entidades en los programas y planes de vivienda anteriores. Se introdujo una modificación en la asignación de financiación que consistió en asignar el 50 por ciento de la financiación total necesaria por un sistema de ofertas competitivas y el restante 50 por ciento, por el criterio histórico.

El sistema de ofertas competitivas asignaba la financiación comenzando por las ofertas realizadas por las entidades de crédito al menor tipo de interés e incluía un mecanismo de formación del tipo de interés del convenio.

La financiación otorgada en 1997 fue de 4.281 millones de euros, de los que 2.351 millones fueron otorgados por las Cajas de Ahorros, de modo que su participación fue del 54,91 por ciento.

- El programa para 1998 finalizó en junio de ese año con la puesta en marcha del Plan de Vivienda 1998-2001. Durante el corto plazo que estuvo en vigor el programa 1998, del Plan 1996-1999, se concedieron préstamos por un importe de 1.293 millones de euros, de los que las Cajas de Ahorros otorgaron 695 millones, es decir, el 53,75 por ciento del total.

- En resumen, la financiación cualificada otorgada al amparo del Plan de Vivienda 1996-1999 se elevó a un total de 10.916 millones de euros, de los que 6.363 millones fueron otorgados por las Cajas de Ahorros, con una colaboración en este periodo del 58,29 por ciento.

En el **Plan de Vivienda 1998-2001**, la financiación cualificada fue de 10.663 millones de euros, de los que 6.721 fueron concedidos por las **Cajas de Ahorros**, elevando la colaboración en este período al **63,03 por ciento**.

En el Programa 2002, del Plan de Vivienda 2002-2005, el importe de los préstamos totales concedidos para la financiación del programa ha sido de 3.703 millones de euros. La colaboración de las Cajas de Ahorros ha consistido en conceder préstamos por un importe de 2.338 millones de euros, lo que representa el 63,14 por ciento del total.



En definitiva, la colaboración de los distintos grupos de entidades financieras, durante todo el periodo considerado de 1981-2002, arroja como resultado que la financiación aportada por las Cajas de Ahorros ha sido del 58,66 por ciento del total.

Por todo ello, y como conclusión, puede decirse que la colaboración de las Cajas de Ahorros en la financiación a la vivienda de protección oficial ha sido, y es, esencial para alcanzar los objetivos estatales en política de vivienda protegida, al haber otorgado las tres quintas partes de la financiación total. Esta destacada participación en la financiación de la vivienda protegida pone claramente de manifiesto la vocación social de las Cajas de Ahorros.

Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias

La agricultura española, fundamentalmente desde su integración en la Unión Europea, se encuentra inmersa en un nuevo contexto de mercados mucho más abierto, por lo que junto a su tradicional función de producción de alimentos, debe dar satisfacción a nuevas exigencias económicas y demandas sociales.

La modernización de las explotaciones agrarias se convierte por ello en elemento clave para sostener y elevar la capacidad de competir en los mercados, conservar el medio ambiente y mejorar las condiciones de vida y trabajo de los agricultores.

A este respecto, el Reglamento (CEE) 797/85 del Consejo, relativo a la mejora de la eficacia de las estructuras agrarias, estableció objetivos para que los Estados miembros,

Las Cajas de Ahorros colaboran con la Administración para contribuir a modernizar las explotaciones agrarias y mejorar las condiciones de vida y trabajo de los agricultores.

basándose en concepciones y criterios comunitarios, llevaran a cabo la acción común a través de sus propios medios legales, reglamentarios y administrativos, con objeto de contribuir a la mejora de las explotaciones agrarias mediante su modernización técnico económica y la reorganización de sus estructuras, así como a la conservación del medio y de los recursos naturales de la agricultura. Este Reglamento comunitario fue desarrollado, para su aplicación en España, por el Real Decreto 808/1987.

Posteriormente, las modificaciones introducidas en el Reglamento comunitario y la experiencia de la aplicación del citado Real Decreto 808/1987 revelaron la necesidad de

realizar algunas modificaciones para concretar los recursos presupuestarios de los agricultores a título principal, fomentar la diversificación de rentas dentro de las explotaciones, garantizar una mayor eficacia técnico económica de las inversiones objeto de ayuda y aumentar algunas ayudas para promover la incorporación de los jóvenes a la actividad agraria.

A tales efectos, el Real Decreto 1887/1991, de 30 de diciembre, sobre mejora de las estructuras agrarias, estableció y reguló un régimen de ayudas conforme a la acción común prevista en el Reglamento (CEE) 2328/91 del Consejo, de 15 de julio, relativo a la mejora de la eficacia de las estructuras agrarias. Este régimen de ayudas sustituyó, a su vez, al establecido mediante el Real Decreto 808/1987, de 19 de junio.

Asimismo, el citado Real Decreto 1887/1991, con sus modificaciones posteriores, estableció un sistema de corresponsabilidad financiera entre la Administración General del Estado y las Administraciones de las Comunidades Autónomas y la sustitución de las ayudas a las inversiones en forma exclusiva de subvención de capital por un sistema mixto, fundamentado en la bonificación de intereses de préstamos y ayudas a la minoración de anualidades de amortización de los mismos, combinados con subvenciones de capital en porcentajes moderados aplicables a un primer tramo de la inversión objeto de la ayuda, limitando, en todo caso, la ayuda total a los límites comunitarios.

Por ello, en el Real Decreto 1887/1991, se estableció la realización de convenios financieros con las entidades de crédito para la materialización de las ayudas consistentes en bonificaciones de los intereses de los préstamos destinados a inversiones, amparada por la normativa de la mejora de las explotaciones agrarias.

En cuanto al diferente grado de participación de los grupos de entidades en el **Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias, las Cajas de Ahorros**, durante el periodo de vigencia del Convenio, han tenido una participación destacada alcanzando una cuota media de 51,27 por ciento.

Las Cajas han tenido una participación destacada en el Convenio para Mejora de las Estructuras Agrarias, alcanzado una cuota media del 51,27%.



VOLUMEN DE PRÉSTAMOS DEL CONVENIO DE ESTRUCTURAS AGRARIAS POR GRUPOS DE ENTIDADES 1993-2002

Tan destacada participación de las Cajas de Ahorros en el Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias, en el que los beneficiarios son fundamentalmente pequeños y medianos agricultores, pone de manifiesto el carácter social de estas instituciones.

Año de convenio	Cajas de Ahorros		B.C.E. Coop. de Cdto.		Banca		Total	
	Importes (millones €)	%						
1993	66	51,79	50	39,36	11	8,85	128	100,00
1994	92	55,55	51	30,94	22	13,51	165	100,00
1995	186	53,05	110	31,45	54	15,50	350	100,00
1996	130	50,74	82	31,85	45	17,41	257	100,00
1997	122	52,93	67	29,21	41	17,86	230	100,00
1998	143	54,30	68	25,84	52	19,86	263	100,00
1999	174	48,88	109	30,62	73	20,51	356	100,00
2000	139	52,26	70	26,31	57	21,43	266	100,00
2001	196	51,05	107	27,86	81	21,09	384	100,00
2002	229	54,00	133	31,07	66	15,43	428	100,00
2003	209	46,66	172	38,39	67	14,95	448	100,00
2004	229	49,89	158	34,42	72	15,69	459	100,00
TOTAL	1.914	51,27	1.177	31,53	642	17,20	3.733	100,00

5.5

MEDIO AMBIENTE

Ser responsable con el medio ambiente para una organización no implica únicamente llevar a cabo acciones protectoras de la naturaleza o realizar campañas educativas para la sociedad. La responsabilidad por mantener una relación equilibrada con el medio ambiente debe partir del propio ámbito interno de la organización.

Conscientes de la importancia de cumplir esta norma, las Cajas al margen de las iniciativas para la protección y conservación del patrimonio natural, dentro del ámbito de su Obra Social, **han ido adaptando paulatinamente políticas medioambientales**, que buscan inculcar en sus empleados el valor de cuidar y preservar el entorno.

La política medioambiental supone un especial esfuerzo por parte de todos los empleados de las Cajas en su actividad diaria, con el objetivo de llegar a integrar en la misma, de una manera natural, unas determinadas pautas responsables de actuación medioambiental.

Las Cajas en general **están implantando diversas medidas para reducir el impacto en el medio ambiente:**

- Obtención por parte de **seis Cajas** de la **certificación ISO 14001**, en mejora de procesos de gestión ambiental.
- Eliminación controlada de **residuos químicos**.
- Acuerdos con terceros para coordinar debidamente la recogida de los equipos informáticos antiguos y realizar su correcta eliminación. En los casos en los que los equipos informáticos aún son aprovechables, **se donan a instituciones educativas y/o a ONG**.
- **Procesamiento de los tóneres** consumidos para ser reciclados y luego reutilizados.
- Instalación de **contenedores de recogida de papel y cartón** para su posterior recogida por empresas externas que los destinan a procesos de reciclado.
- **Digitalización de la documentación en papel** y la migración a plataformas informáticas (Intranets) de procesos en papel, reduciendo drásticamente el consumo de papel.
- **Control automático y programado** en los grandes edificios, según horario de trabajo, de los sistemas de climatización e iluminación con detectores de presencia para el encendido automático de luces.



**INDICADORES DE
MEDIO AMBIENTE**

Sin embargo, para poder obtener un resultado positivo mediante la implantación de medidas como las ya mencionadas, los empleados deben hacer un uso adecuado de los recursos.

Para ello las Cajas informan periódicamente a sus empleados del uso y la conservación de elementos de incidencia medioambiental, publican material informativo sobre las políticas y procedimientos medioambientales en los medios de comunicación interna, imparten cursos sobre la materia, tanto a empleados como a las nuevas incorporaciones, y establecen Comités de Medio Ambiente que velan por mejorar la eficiencia de las entidades.

Indicadores	Unidad	2004	2003	Variación
Total consumo papel	tn.	4.372,58	3.150,68	39%
Utilización papel reciclado	%	17,84	10,75	7%
Total agua consumida	m3	1.233.611,00	997.404,00	24%
Total electricidad consumida	KW/h	279.973.299,00	158.999.005,00	76%
Total gas consumido	m3	3.646.029,00	1.459.420,00	150%
Total consumo sobres	tn	1.566,53	1.242,05	26%
Cantidad total de residuos	tn	1.306,00	900,40	45%

Indicadores de Reciclado	Unidad	2004	2003	Variación
Papel	tn.	2.888	2.700	7%
Equipos informáticos	uni.	6.788	3.863	76%
Tóner	uni.	56.179	38.606	46%
Envases	tn.	121	102	18%

Dentro de las iniciativas de medio ambiente, ha resultado muy significativo el proyecto llevado a cabo durante el pasado año desde las Cajas, por medio de la Fundación de las Cajas de Ahorros (Funcas) y la Universidad de Alcalá de Henares, para analizar y estudiar la creación en España de un sistema de contabilidad ambiental que permita precisar medidas del bienestar del que disfruta la sociedad.

En el citado trabajo se recogen las bases para cuantificar el impacto en términos de bienestar social asociado al empleo de recursos destinados a la minimización de los costes ambientales y la depreciación de los recursos naturales, para que, una vez obtenido, se pueda evaluar la degradación de la calidad ambiental inducida por la propia actividad económica.

Estos sistemas integrados de contabilidad ambiental constituyen una sólida base para la definición y el desarrollo de modelos de equilibrio general y, por tanto, para el futuro diseño de políticas medioambientales.



INDICADORES GRI

06





06

6.1

ÍNDICE DE INDICADORES GRI

VISIÓN Y
ESTRATEGIA

		Capítulo
1.1	Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	I
1.2	Declaración del presidente (o de un directivo equivalente) que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad.	I

PERFIL

	Perfil de la organización	Capítulo
2.1	Nombre de la organización informante.	I
2.2	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.	IV, MA
2.3	Estructura operativa de la organización.	MA
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	MA / IA
2.5	Países en los que opera la organización.	MA / IA
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	II
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	III, IV
2.8	Magnitud de la organización informante.	III
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante.	V

	Alcance de la memoria	Capítulo
2.10	Persona/s de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones <i>web</i> y de <i>e-mail</i> .	RSC
2.11	Período cubierto por la memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada.	II
2.12	Fecha de la memoria previa más reciente (si existe).	n.a.
2.13	Cobertura de la memoria.	n.d.
2.14	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior.	n.a.
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos <i>y/o</i> entre entidades informantes.	n.a.
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier re formulación de información ya presentada en memorias anteriores y los motivos de tal re formulación.	n.a.

	Perfil de la memoria	Capítulo
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos GRI en la elaboración de la Memoria.	n.a.
2.18	Criterios <i>y/o</i> definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	IA
2.19	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.	IA
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la Memoria.	n.d.
2.21	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la Memoria en su conjunto.	IA
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales.	MA



	Estructura y gobierno	Capítulo
3.1	Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización incluidos.	MA / IA
3.2	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	V
3.3	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales.	IV
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	MA
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.	IV
3.6	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	V
3.7	Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación.	II IV V
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.	n.a.

	Compromiso con las partes interesadas	Capítulo
3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas.	V
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.	V
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	IV
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas. Políticas globales y sistemas de gestión.	V

	Políticas globales y sistemas de gestión	Capítulo
3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.	n.a.
3.14	Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya.	MA / IV
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	MA / IA
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	V
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	III
3.18	Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	n.a.
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	IV / V
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	IV

	Clientes	Capítulo
EC1	Ventas netas.	MA
EC2	Desglose ventas por grupo cliente.	MA

	Proveedores	Capítulo
EC3	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	IV
EC4	Porcentaje de contratos pagados de acuerdo con los términos acordados.	IV
EC11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	n. a.



	Empleados	Capítulo
EC5	Total salarios y compensaciones	IV

	Proveedores de capital	Capítulo
EC6	Distribución a proveedores de capital por intereses sobre deudas y dividendos.	MA
EC7	Incremento o reducción de la retención de ganancias al final del periodo.	MA

	Sector Público	Capítulo
EC8	Total impuestos pagados.	MA
EC9	Ayudas recibidas.	MA
EC10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie.	MOS
EC12	Total invertido en desarrollo de infraestructuras no relacionadas con la actividad de negocio.	MOS

	Impacto económico	Capítulo
EC13	Impactos económicos indirectos de la organización.	MOS

	Empleo	Capítulo
LA1	Desglose por ubicación, estatus (empleado o no), tipo (<i>full o part time</i>), contrato (indefinido o no), ETTs, etc.	IV
LA2	Creación neta de empleo.	IV
LA12	Compensaciones a empleados más allá de la ley.	IV

	Relación empresa/trabajadores	Capítulo
LA3	Porcentaje de los empleados bajo convenio o representados por sindicatos independientes.	IV
LA4	Políticas y procedimientos de consulta, diálogo y negociación con los empleados en relación a los cambios en la organización.	IV
LA13	Provisión de representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones.	V

	Salud y seguridad	Capítulo
LA5	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el registro y la notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	IV
LA6	Descripción del comité de salud y seguridad formado por los empleados y directivos y el porcentaje de empleados que cubre.	IV
LA7	Tasas de absentismo, accidentes, daños laborales y días perdidos.	IV
LA8	Descripción de políticas y programas del SIDA.	n.d.
LA14	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.	IV
LA15	Descripción de los acuerdos sobre la salud y la seguridad con los empleados, los sindicatos, etc.	IV

	Formación y educación	Capítulo
LA9	Media de horas de formación anuales por empleado y por categoría.	IV
LA16	Descripción de los programas de apoyo al desarrollo profesional.	IV
LA17	Programas específicos de desarrollo por competencias y de formación continuada.	IV



	Diversidad y oportunidad	Capítulo
LA10	Políticas y programas de igualdad de oportunidades, así como los sistemas de medición y seguimiento de los mismos.	IV
LA11	Composición de la alta dirección y los órganos de decisión.	V

	Estrategia y gestión	Capítulo
HR1	Descripción de políticas, directrices, estructura organizativa y procedimientos para tratar los aspectos relativos a los derechos humanos relevantes en las operaciones.	IV
HR2	Evidencias de considerar los derechos humanos en las inversiones y la selección de los proveedores.	IV
HR3	Políticas y procedimientos para valorar y gestionar los derechos humanos en la cadena de valor.	IV, V
HR8	Formación de los empleados en aspectos de derechos humanos.	IV

	No discriminación	Capítulo
HR4	Programas, procedimientos y políticas para prevenir cualquier tipo de discriminación.	IV

	Libertad de asociación	Capítulo
HR5	Política de libertad de asociación y aplicación.	IV

	Trabajo infantil	Capítulo
HR6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil.	IV

	Trabajo forzoso	Capítulo
HR7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso.	IV
	Medidas disciplinarias	Capítulo
HR9	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos.	n.d.
HR10	Análisis de las políticas de no-represalia y de los sistemas confidenciales de queja.	n.d.
	Medidas de seguridad	Capítulo
HR11	Formación del personal de seguridad en derechos humanos.	IV
	Derechos de los indígenas	Capítulo
HR12	Descripción de políticas, guías y procedimientos para satisfacer las necesidades de los indígenas.	n.a.
HR13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	n.a.
HR14	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.	n.a.
	Comunidad	Capítulo
SO1	Políticas para gestionar impactos en comunidades afectadas por la actividad.	n.d.
SO4	Premios recibidos en temas sociales, éticos y ambientales.	II



	Corrupción	Capítulo
SO2	Políticas y procedimientos contra la corrupción.	V

	Contribuciones políticas	Capítulo
SO3	Políticas y procedimientos para gestionar las relaciones con los partidos políticos y las contribuciones a las campañas.	n.d.
SO5	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos.	n.d.

	Competencia y precios	Capítulo
SO6	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	n.a.
SO7	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	III

	Responsabilidad del producto	Capítulo
PR1	Descripción de la política sobre la salud y la seguridad del cliente.	IV
PR4	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y la seguridad del cliente, así como las sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	n.a.
PR5	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios.	n.a.
PR6	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la RSC recibidas.	IV

	Productos y servicios	Capítulo
PR2	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	IV
PR7	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.	IV
PR8	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esta satisfacción.	IV

	Publicidad	Capítulo
PR9	Políticas y procedimientos en relación a la publicidad.	n.d.
PR10	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de la publicidad.	n.d.

	Respeto a la intimidad	Capítulo
PR3	Políticas y procedimientos relacionados con el respeto a la privacidad.	IV
PR11	Número de quejas.	IV

	Materiales	Capítulo
EN1	Total de materiales utilizados, excluyendo el agua.	IV
EN2	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos.	IV



	Energía	Capítulo
EN3	Utilización directa de energía, desglosada por fuente primaria.	IV
EN4	Utilización indirecta de energía.	n.d.
EN17	Iniciativas de utilización de energía renovable.	IV
EN18	Huella de consumo de energía en productos y servicios.	n.a.
EN19	Otras utilizations de energía indirectas, por ejemplo viajes.	n.d.

	Agua	Capítulo
EN5	Total utilización agua.	IV
EN20	Fuentes de agua y ecosistemas afectados de manera significativa por su consumo.	n.a.
EN21	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en fuentes.	n.a.
EN22	Reciclaje agua.	MOS

	Biodiversidad	Capítulo
EN6	Localización y tamaño de terrenos en propiedad, alquiler o gestionados ubicados en entornos ricos en biodiversidad.	MOS
EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad.	n.a.
EN23	Extensión total de suelo en propiedad.	n.a.
EN24	Porcentaje de superficie impermeable.	n.a.
EN25	Impactos causados por las actividades en áreas protegidas y sensibles.	n.a.
EN26	Cambios ocasionados en los hábitats naturales.	n.a.
EN27	Programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas.	MOS
EN28	Número de especies incluidas en la Lista Roja cuyos hábitats se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.	n.a.
EN29	Unidades empresariales que operan en zonas protegidas o sensibles.	n.a.

	Emisiones, vertidos y residuos	Capítulo
EN8	Emisiones de gases efecto invernadero.	n.d.
EN9	Utilización y emisión de sustancias destructoras de capa ozono.	n.d.
EN10	Nox, Sox y otras emisiones significativas por tipo.	n.a.
EN11	Cantidad total de residuos por tipo y destino.	IV
EN12	Vertidos al agua de importancia por tipo.	n.a.
EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, en cifras y volúmenes totales.	n.a.
EN30	Otras emisiones efecto invernadero indirectas, por ejemplo CO2, CH4, N2O, HFCS, PFCS, SF6.	n.d.
EN31	Producción, transporte, importación o exportación de residuos peligrosos.	n.a.
EN32	Fuentes de agua y ecosistemas afectados significativamente por vertidos de agua y residuos líquidos.	n.a.

	Proveedores	Capítulo
EN33	Actuación de los proveedores en temas medioambientales.	n.d.

	Productos y servicios	Capítulo
EN14	Impactos ambientales significativos de productos y servicios.	n.a.
EN15	Porcentaje del peso de productos vendidos susceptible de ser recuperado y porcentaje recuperado en realidad.	n.a.

	Cumplimiento	Capítulo
EN16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de normativas ambientales.	n.d.



	Transporte	Capítulo
EN34	Impactos ambientales significativos vinculados a la logística.	n.d.

	General	Capítulo
EN35	Gastos totales en materia ambiental por tipo.	n.d.

	Leyenda de Capítulos	
I	Autodefinition.	
II	Introducción.	
III	El enfoque social de la actividad financiera.	
IV	Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas.	
V	Gobierno Corporativo.	
MA	Memoria Anual 2004 publicada por la CECA.	
IA	Informe Anual 2004 publicado por la CECA.	
MOS	Memoria de la Obra Social 2004 publicada por la CECA.	
RSC	Interior de la portada de la Memoria de RSC 2004 publicada por la CECA.	
n.a.	No aplica.	
n.d.	No disponible.	



--	--

ELABORACIÓN:
Secretaría General y División de Obra Social
y Relaciones Institucionales de la CECA



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

www.cec.es
www.obrasocialcajas.org

DISEÑO ORIGINAL: R+A Strocen Rey (www.strocen.com)

IMPRIME: Artes Gráficas Palermo, S.L.

DEPÓSITO LEGAL: *****