

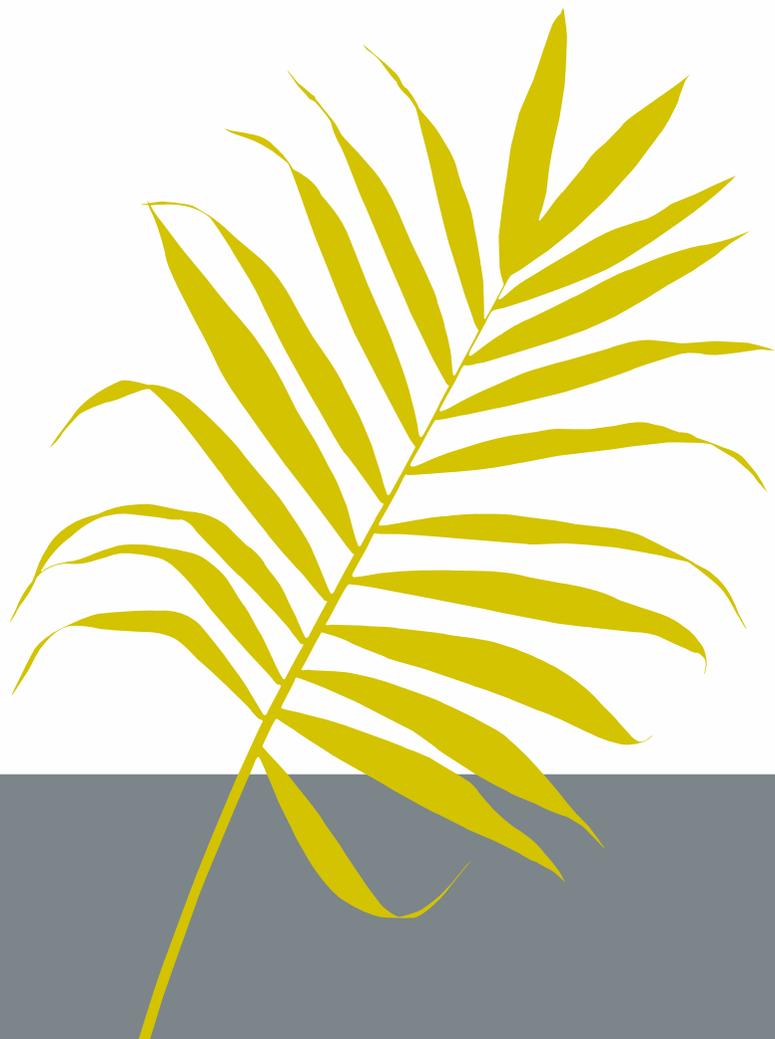
# Actividad Financiera y Gobierno Corporativo

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS CAJAS DE AHORROS



{ MEMORIA 2005 }





# Sumario

{ 01 } 004  
Presentación

{ 04 } 096  
El enfoque social  
de la actividad financiera

Vinculación territorial  
Disponibilidad de los recursos  
Contra la exclusión financiera:  
Montes de Piedad, microcréditos y remesas  
Garantía de competencia

{ 02 } 010  
Introducción

Autodefinición

{ 03 } 020  
Gobierno Corporativo

El compromiso con la transparencia  
Estructura y funcionamiento de los Órganos de Gobierno  
Operaciones vinculadas  
Estructura del negocio del grupo  
Sistemas de control de riesgos  
Remuneraciones percibidas  
Cumplimiento normativo

{ 05 } 132  
Dimensión social y medioambiental  
en las relaciones internas y externas

Empleados  
Clientes  
Proveedores  
Administración Pública  
Medio Ambiente

{ 06 } 212  
Indicadores GRI





{ Presentación



## LAS EMPRESAS TIENEN RESPONSABILIDADES NO SÓLO FRENTE A SUS PROPIETARIOS, SINO TAMBIÉN RESPECTO DE OTROS GRUPOS DE INTERESADOS EN SU GESTIÓN

### Las Cajas de Ahorros en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa

Es un hecho aceptado en nuestros días que la empresa tiene responsabilidades no sólo frente a sus propietarios, sino también respecto de otros grupos de interesados en su gestión. De hecho, las

decisiones de las empresas tienen impacto tanto en el ámbito interno, puesto que éstas determinan el marco en el que transcurre la mitad de la vida consciente de sus empleados, como sobre su entorno y, por ello, es necesario preguntarse en qué medida la empresa asume la responsabilidad respecto de tales consecuencias.

Son ya numerosos los organismos nacionales e internacionales que instan a que las empresas asuman tales responsabilidades y cumplan con ellas. La reciente coincidencia temporal de numerosos escándalos empresariales ha supuesto un nuevo impulso a esta tendencia. Así, frente a la visión tradicional según la cual los gestores de una entidad deben limitarse a la creación de valor para su propietario, la moderna teoría de la empresa reconoce con firmeza creciente conceptos de responsabilidad social en los que se promueve la atención a los

intereses de los *stakeholders*, ampliando la responsabilidad de la empresa más allá de sus accionistas para establecerla, también, frente a otros grupos de interesados y, en último término, frente a la sociedad e instituciones del entorno en el que opera.

Su relevancia es especialmente significativa en el caso de las entidades financieras por la trascendencia cuasi pública de los bienes que producen (servicios de depositaria, medios de pago, crédito, etc.) y por su significado para el desarrollo y la evolución económica general.

Las Cajas de Ahorros españolas han sido verdaderas pioneras de esa nueva concepción, ya que para ellas constituye la esencia de sus principios fundacionales, en muchos casos más que centenarios: en las Cajas, el compromiso social, lejos de ser reflejo de una moda o presión externa, constituye un componente fundamental de su naturaleza, y por ello en estas entidades se reflejan con notable vigor todas y cada una de las diferentes dimensiones que, en su acepción más amplia, pueden considerarse constitutivas de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

**EL COMPROMISO SOCIAL CONSTITUYE UN COMPONENTE FUNDAMENTAL DE LA NATURALEZA DE LAS CAJAS DE AHORROS**

Aunque la RSC no tiene todavía hoy unos límites bien definidos, es difícilmente cuestionable decir que en las Cajas se manifiesta en, al menos, cuatro ámbitos distintos, pero fuertemente relacionados entre sí: el primero se refiere al conjunto de reglas y prácticas de buen gobierno características de su modelo corporativo, teniendo en cuenta los objetivos y el bienestar de los distintos grupos interesados en la gestión de la entidad; el segundo, a la dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas; el tercero, al enfoque social de la actividad financiera y el cuarto es el destino de sus beneficios, su bien conocida Obra Social. Mientras que los dos primeros abarcan el contenido tradicional de la RSC para las empresas en general, los dos últimos, aunque no exclusivos, sí son característicos de las Cajas por lo excepcional de su importancia en ellas.

## LA IMPRESIONANTE LABOR DESARROLLADA POR LAS CAJAS DESDE SU FUNDACIÓN EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PERMITE CALIFICARLAS COMO LÍDERES EN RSC

En esos cuatro ámbitos, las Cajas de Ahorros españolas han venido desarrollando desde su fundación, hace ya 170 años, una impresionante labor que, si antes permitía calificarlas como precursoras, hoy las constituye en líderes de la RSC.

Bajo esa idea, la CECA publica esta Memoria de RSC del Sector de las Cajas de Ahorros. Los datos expuestos en estos dos volúmenes pretenden ofrecer a la sociedad los avances que las Cajas están consiguiendo en

### **LAS CAJAS ESTÁN CONVENCIDAS DE LA NECESIDAD DE INFORMAR A LOS CIUDADANOS, DE FORMA PRECISA Y CONTRASTADA, SOBRE SUS ACTUACIONES**

las Cajas desarrollan a favor de sus grupos de interés y es un desafío para nuestras entidades responder a las expectativas generadas por ellos. Como entidades con una amplia misión social, tanto en la vertiente mercantil como la estrictamente social, estamos convencidos de que es necesario que los ciudadanos cuenten con información precisa y contrastada de nuestras actuaciones y, de esa forma, consigan sentirse partícipes de un proyecto tan enriquecedor para nuestro país como es el de las Cajas de Ahorros.

los distintos apartados que claramente configuran nuestra responsabilidad social. Son muchas las cuestiones que

**Juan Ramón Quintás Seoane**

Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)





*“Las Cajas de Ahorros españolas han sido verdaderas pioneras de esa nueva concepción (RSC), ya que para ellas constituye la esencia de sus principios fundacionales, en muchos casos más que centenarios”.*

Juan Ramón Quintás, Presidente de la CECA.  
Papeles de Economía Española, nº 108 “Responsabilidad Social Corporativa”,  
2006

# 02

## Introducción

<i>Autodefinition</i>	012
<i>Introducción</i>	014

# { 2.1 }

## Autodefinición

VISIÓN

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, contribuir al 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, cooperación, vinculación con el ámbito territorial, y por los valores principales de solidaridad, cohesión social, Responsabilidad Social Corporativa, independencia, participación y eficiencia.

## LA OBRA SOCIAL ES EL ELEMENTO MÁS CARACTERÍSTICO DE LA RSC DE LAS CAJAS DE AHORROS

Este documento surge de una inquietud, manifestada en el seno de la Comisión Nacional de Obra Social de las Cajas de Ahorros (órgano consultivo en el que están representados todos los responsables de Obra Social de las Cajas de Ahorros por medio de sus Federaciones y en el que se gestan una gran parte de las iniciativas comunes de estas entidades en materia de Obra Social),

### { 2.2 }

por trasladar a la sociedad el amplio papel que desempeñan estas entidades en un entorno en el que los ciudadanos valoran de las empresas, de forma creciente, su implicación en los problemas de la sociedad.

Existían ya publicaciones editadas por las Cajas sobre la Obra Social y en ellas se recogían las actividades e inversiones efectuadas anualmente para ayudar a combatir la exclusión social, misión fundamental de estas instituciones.

Tras constatar que esas acciones y esa participación de las Cajas en la creación de tejido social en nuestro país recibe muy buena acogida por parte de los ciudadanos, se estimó conveniente avanzar en ese terreno. Para ello, se decidió elaborar, y poner a disposición de todos los grupos sociales con los que estas entidades interactúan, una publicación en la que también se recogieran otros ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa y, así, mostrar una visión vanguardista en esta materia y el activo papel de las Cajas en la difusión de estos hechos, aunque sin olvidar que la Obra Social es, en estas entidades, el elemento más característico de su responsabilidad.

La Comisión Nacional de Obra Social de las Cajas de Ahorros consideró necesario en abril del año 2003 establecer unos criterios en materia de RSC propios de estas entidades, para situar y definir este tipo de acciones que las Cajas realizan y ofrecer a la sociedad, con carácter anual, la relación de hechos que explican que, desde sus comienzos, las Cajas han estado encamando esta idea y, por tanto, han sido pioneras en el ejercicio de esta responsabilidad en el ámbito de la empresa y en la contribución a conseguir una sociedad más cohesionada.

Con ese fin y en ese mismo año, esta Comisión acordó celebrar en Barcelona una convención bajo el lema *El liderazgo de las Cajas de Ahorros en la responsabilidad social*, de donde surgieron las primeras ideas para avanzar en la adopción de criterios comunes en materia de RSC.

Bajo esas premisas y por acuerdo de la Comisión Nacional de Obra Social, se decidió preparar en la CECA una guía orientativa para las Cajas de Ahorros en la que se recogían las pautas más relevantes que han de tenerse en cuenta para elaborar un informe de RSC de una Caja y del conjunto del Sector. Esta idea fue presentada a finales del año 2004 ante la Comisión para el Estudio de la Obra Social (Comisión delegada del Consejo de Administración de la CECA, creada para analizar y reflexionar sobre esta materia, así como para avanzar en nuevas iniciativas de Obra Social) y el documento final fue expuesto ante la citada Comisión en mayo del año 2005. Posteriormente, se presentó al Consejo de Administración con el objetivo de informar de la conveniencia de que las Cajas de Ahorros tuvieran en cuenta estos planteamientos al hacer público a sus grupos de interés la marcha de sus compromisos en tanto que empresas socialmente responsables.

Respondiendo a esta misma inquietud y dados los progresos que las Cajas estaban consiguiendo como empresas socialmente responsables, el Consejo de la CECA decidió celebrar un Foro Estratégico que, por primera vez en la historia de estas entidades, reuniera a todos los Consejos de Administración, Comisiones de Control y miembros de la Alta Dirección de las Cajas, bajo el lema: *Cajas de Ahorros, pioneras en Responsabilidad Social Corporativa*, para analizar de forma pormenorizada esta cuestión. Se creó un debate dentro del Sector con valiosas aportaciones de las propias entidades y de expertos en esta materia ajenos a las Cajas y se analizaron cada uno de los aspectos que, desde el punto de vista de estas entidades, constituyen la RSC. De esta

**ESTA MEMORIA SURGE DE UNA INQUIETUD  
MANIFESTADA EN LA COMISION NACIONAL  
DE OBRA SOCIAL DE LAS CAJAS POR  
TRASLADAR A LOS CIUDADANOS EL PAPEL  
DESEMPEÑADO POR ESTAS ENTIDADES**

## LA CECA Y 19 CAJAS SON LAS ÚNICAS ENTIDADES ESPAÑOLAS PARTICIPANTES EN EL PROCESO PILOTO DEL SUPLEMENTO FINANCIERO DEL GRI

forma y a lo largo de los años mencionados, se ha ido avanzando para contar con instrumentos que permitan conocer como se materializa la responsabilidad social en las Cajas de Ahorros. Para aquella cita se preparó el primer informe de RSC de las Cajas y el compromiso de realizar con periodicidad anual esta Memoria.

El informe de RSC del Sector de las Cajas de Ahorros es, por tanto, para nuestras entidades, la parte más visible y estructurada de un sistema de información en RSC. Es, asimismo, un documento que se hace público y en el que, por medio de indicadores cualitativos y cuantitativos, se muestra, en un período de tiempo determinado, el resultado e impacto económico, social y medioambiental de la actividad conjunta de las organizaciones que lo realizan. Contiene datos cuantificables, contrastables y verificables, expresados de forma objetiva e imparcial para facilitar de esta manera a las diversas partes interesadas una opinión fundamentada sobre los contenidos de la información publicada.

Estos conceptos se encuentran en consonancia con lo que señala la Comunicación de la Comisión Europea de julio de 2002, cuando hace referencia a que "las empresas deben integrar en sus operaciones las consecuencias económicas, sociales y medioambientales" por medio de la adopción de unas "prácticas de responsabilidad social creíbles y transparentes" y a que "la transparencia es un componente esencial del debate sobre la responsabilidad social de las empresas, puesto que contribuye a mejorar sus prácticas y su comportamiento, al tiempo que permite a las empresas y terceras partes cuantificar los resultados obtenidos".

Dentro de los aspectos de la información en materia de responsabilidad social, cabe destacar la participación de las Cajas españolas en el Proceso Piloto del suplemento financiero del GRI (Global Reporting Initiative). El GRI se está convirtiendo en un estándar de facto para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En 2005 publicó la parte de desempeño medioambiental del suplemento para entidades financieras, que venía a completar la parte de desempeño social, e invitó a distintas entidades financieras del mundo a participar en el llamado Proceso Piloto. Este proceso consiste en el trabajo conjunto sobre estos nuevos indicadores sociales y medioambientales para el sector financiero, con el objetivo de disponer de una evaluación sobre la aplicación práctica de los mismos. De acuerdo a estas evaluaciones, el GRI publicará la versión definitiva de los indicadores que serán utilizados por las entidades financieras que elaboren sus memorias de sostenibilidad según las orientaciones del GRI. La CECA y las diecinueve Cajas adheridas a este proyecto son las únicas entidades españolas participantes.

### Objetivos del informe

Este informe de RSC persigue dar respuesta a determinados aspectos de la vida institucional de las Cajas de Ahorros y se concretan sus objetivos en los siguientes aspectos:

- **Compromiso público con las partes interesadas:** el informe responde a la necesidad de comunicar por parte de las Cajas de Ahorros la evolución del grado de cumplimiento de los compromisos públicos asumidos con la sostenibilidad y, a su vez, facilita el derecho a la información de las partes interesadas sobre la actividad de estas organizaciones. En ese sentido, se convierte en un documento importante para asegurar la plena transparencia en su gestión.
- **Requerimientos del mercado:** un número cada vez más importante de consumidores exige a las empresas mayor transparencia e información veraz de su negocio, no solamente desde su perspectiva económico-financiera, sino desde una dimensión social y medioambiental amplia. Esto es motivado por el papel que tiene la empresa en la consecución de objetivos de sostenibilidad y que es puesto en relieve en la cumbre de la Unión Europea en Lisboa y, posteriormente, en Niza.  

Por otro lado, son muchos los inversores, individuales e institucionales, que demandan información de la empresa, más allá de la estrictamente económico-financiera, contemplando en su gestión y control de riesgos criterios sociales y medioambientales.
- **Transparencia interna y externa:** el informe responde a las exigencias de buenas prácticas de gobierno corporativo y a las normas de transparencia que derivan de las legislaciones nacional e internacional, así como a la creciente necesidad de fortalecer y consolidar la confianza sobre el compromiso social de las corporaciones públicas y privadas.

## EN LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME SE HAN SEGUIDO LOS CRITERIOS DEL GRI RECOMENDADOS EN LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD 2002

- ❖ **Materialidad y relevancia de la información:** el informe de RSC es, ante todo, un mecanismo de rendición de cuentas a las partes interesadas y a la sociedad. Por ello, un objetivo primordial del mismo es suministrar, además, aquella información relevante que tenga que ver con derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción y otras prácticas de RSC, en su mayoría incluidas en los tratados, convenciones y compromisos internacionales en materia de RSC.
- ❖ **Necesidad de mostrar los avances en materia de RSC:** un sistema de informes permite que se comuniquen periódicamente los avances en materia de responsabilidad social.
- ❖ **Integración de la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) en la gestión empresarial:** el establecimiento de un sistema de informes con indicadores adecuados (en este caso, se siguen los internacionalmente aceptados e implantados por el Global Reporting Initiative) ayuda y motiva a integrar la RSE en la gestión empresarial, además de facilitar el análisis y la comunicación de sus realizaciones a las partes interesadas y a la sociedad.

En esa pretensión y compromiso de conseguir que la sociedad valore a las Cajas de Ahorros como las entidades financieras que mejor responden a sus necesidades, que con más garantía aseguran la sostenibilidad y más pasos dan a favor de lograr una mayor cohesión social, presentamos los datos del año 2005.

### Metodología

En la elaboración de este informe se han seguido los principios y requisitos de información sugeridos por el Global Reporting Initiative, siguiendo los criterios recomendados en la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002*, así como las recomendaciones específicas para el Sector Financiero recogidas en el suplemento sectorial.

Para ello se diseñaron, junto con la consultora PriceWaterHouseCoopers, unos cuestionarios que hacen referencia a los indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten estimar el grado de desarrollo de la estrategia de RSC en el ámbito social y medioambiental por parte de las Cajas.

Los cuestionarios fueron enviados a las Cajas de Ahorros y completados entre los meses de febrero y mayo de 2006 con la información correspondiente a las actividades del año 2005. Una vez recibida la información aportada por las Cajas, se procedió a la consolidación y análisis de los datos. En algunos casos, fue necesario recurrir a entrevistas telefónicas con el objeto de precisar o ampliar información relevante.

Además de estos cuestionarios, en la parte dedicada a los recursos humanos de las Cajas de Ahorros, también se han utilizado datos facilitados por el Departamento de Recursos Humanos de la Confederación Española

de Cajas de Ahorros, CECA, (tal y como se indica en las *Notas metodológicas* del capítulo sobre la *Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas*). Asimismo los departamentos de Asesoramiento Fiscal y Convenios con la Administración y el de Estadística han facilitado información para la elaboración de este informe.

Para el epígrafe sobre los *Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros*, dentro del capítulo *Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas*, se ha utilizado la Encuesta de Atención al Cliente de 2005.

Los datos correspondientes a la parte de Gobierno Corporativo, se han extraído de los Informes Anuales de Gobierno Corporativo presentados por las Cajas de Ahorros españolas.

Por último, se procedió a la redacción del informe, así como a la elaboración de cuadros y gráficos explicativos, de acuerdo a la estructura de la Memoria previamente definida.

**LOS DATOS DE LA MEMORIA SE HAN OBTENIDO DE CUESTIONARIOS ENVIADOS A LAS CAJAS, LA ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y LOS INFORMES DE GOBIERNO CORPORATIVO**



*“Las Cajas, sus Órganos de Gobierno, deben parecerse a la sociedad a la que sirven, deben parecerse a sus impositores. Y nuestros impositores son plurales. Por eso, plurales han de ser nuestros Órganos de Gobierno. Los gestores de las Cajas de Ahorros debemos ser capaces de habilitar espacios para el encuentro, para el diálogo y para la serenidad. Tenemos la responsabilidad de dotar de credibilidad a nuestras estructuras. En este proceso debemos actuar con tenacidad y con rigor desde una profunda convicción democrática y participativa. Porque, cada día más, las decisiones deben ser entendidas, conocidas y compartidas en el seno de nuestras organizaciones”.*

Gregorio Rojo, Presidente de Caja Vital.  
Tribuna Revista Ahorro  
Abril 2006



# 03



## Gobierno Corporativo

<i>El compromiso con la transparencia</i>	024
<i>Estructura y funcionamiento de los Órganos de Gobierno</i>	028
<i>Operaciones vinculadas</i>	062
<i>Estructura del negocio del grupo</i>	069
<i>Sistemas de control de riesgos</i>	072
<i>Remuneraciones percibidas</i>	075
<i>Cumplimiento normativo</i>	078
<i>Anexos</i>	082

## LA RSC INCORPORA EN LA TOMA DE DECISIONES VALORES COMO LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

La concepción clásica de la empresa, como organización al servicio exclusivo de los intereses de sus socios, es hoy insostenible. Las profundas transformaciones económicas y sociales que caracterizan nuestro tiempo han dado paso a una visión plural de la empresa, como centro donde convergen múltiples intereses, todos ellos merecedores de una tutela adecuada.

Así, de un modelo de empresa basado única y exclusivamente en los accionistas, se ha pasado en nuestros días a un modelo que trata de atender satisfactoriamente al conjunto de las partes interesadas en la entidad (*stakeholders*, según su denominación en inglés), entre las que lógicamente se hallan los accionistas, pero que también incluyen a empleados, proveedores y agentes representativos de la sociedad en la que la empresa desarrolla sus actividades productivas.

La toma de conciencia de esta pluralidad es hoy una cuestión estratégica. Lejos de agotarse en pronunciamientos retóricos o formalistas, estas nuevas orientaciones comportan, entre otras muchas implicaciones, una profunda revisión de las estructuras de gobierno y los mecanismos de información y transparencia. En efecto, las estructuras clásicas de gobierno y gestión de las empresas, concebidas en el marco de escenarios estáticos y cerrados, han dejado de ser útiles en este nuevo contexto, caracterizado por su dinamismo y su complejidad. Ello explica el intenso proceso de cambio de estructuras y prácticas de gobierno al que asiste hoy la empresa.

Estos cambios han venido acompañados de extensas reflexiones doctrinales, modelos teóricos, recomendaciones y hasta cuerpos normativos completos, que componen el bagaje de lo que se conoce por “gobierno corporativo”.

Las Cajas de Ahorros españolas no han permanecido ajenas a este proceso. Más bien, al contrario, las Cajas supieron hallar hace ya varias décadas una fórmula corporativa que permite integrar con eficacia la pluralidad de grupos que comparten un interés común en ellas. Ello permite afirmar, en primer término, que las Cajas han de considerarse verdaderas precursoras en materia de buen gobierno. Y, en segundo lugar, que, a la luz de los criterios actuales, las estructuras y prácticas de gobierno de las Cajas se ajustan a lo que cabe calificar como un “modelo de buen gobierno”.

Desde las Cajas de Ahorros, por tanto, el proceso de cambio hacia estructuras empresariales más transparentes y plurales se contempla como una excelente oportunidad para difundir el modelo corporativo de las Cajas, consolidarlo y ponerlo en valor:

A continuación, se analizan las características más importantes del modelo de gobierno de las Cajas de Ahorros: el compromiso con la transparencia, la vida corporativa (a través de la estructura y el funcionamiento de sus Órganos de Gobierno), el control de las operaciones vinculadas, las estructuras de negocio, los sistemas de control de riesgos, el sistema de remuneraciones y el cumplimiento normativo.

**LAS CAJAS HAN HALLADO UNA FÓRMULA CORPORATIVA QUE LES PERMITE INTEGRAR CON EFICACIA LA PLURALIDAD DE SUS GRUPOS DE INTERÉS**

## LA TRANSPARENCIA ES UNO DE LOS REQUISITOS INEXCUSABLES PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE CUALQUIER MERCADO

# { 3.1 }

## El compromiso con la transparencia

- La información revelada al mercado por las Cajas ha permitido poner de manifiesto no sólo su inequívoco compromiso con la transparencia, sino también, las bondades de su modelo corporativo.
- El deber de información que se deriva de este principio de transparencia debe sustanciarse, al menos, mediante dos instrumentos: la página *web* de la entidad y su Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Las Cajas de Ahorros entienden el deber de transparencia como una oportunidad de comunicar sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa.

### 3.1.1

#### LOS ANTECEDENTES

La corriente del buen gobierno corporativo ha tenido en España un claro eco. En primer lugar, fueron tenidas muy en cuenta tanto las normas de los países de nuestro entorno (Ley Sarbanes-Oxley en EE. UU. y Loi de sécurité financière en Francia), como los múltiples Códigos de Gobierno Corporativo elaborados en un buen número de países con sistemas financieros avanzados -entre otros, EE. UU., Reino Unido, Francia, Italia, Alemania, Holanda y la Unión Europea-.

En clave puramente interna es preciso referirse a las recomendaciones contenidas en los dos informes emitidos por sendas Comisiones Especiales constituidas para el fomento de la transparencia y seguridad en los mercados y para el buen gobierno de las sociedades cotizadas -Código Olivencia e Informe Aldama, por orden cronológico-. A ellas debe sumarse la labor de actualización y armonización desarrollada por un tercer grupo de expertos, que muy recientemente ha publicado el Código Unificado de Buen Gobierno. Este último texto sintetiza y pone al día los dos anteriores.

Sobre la base de la experiencia y el conocimiento adquiridos de todos los antecedentes reseñados, en 2003 se propició una modificación en las leyes del mercado de valores y de sociedades anónimas tendente a reforzar en las sociedades cotizadas el principio de la transparencia para el correcto funcionamiento de los mercados financieros. Esta reforma se extendió a todas las entidades emisoras de valores negociables, incluidas las Cajas de Ahorros.

### 3.1.2

#### ¿POR QUÉ LA TRANSPARENCIA?

La transparencia es uno de los requisitos inexcusables para el correcto funcionamiento de cualquier mercado. En el financiero, en particular, los inversores, a la hora de adoptar sus decisiones de inversión y para poder hacerlo con la máxima eficiencia, deben disponer de información precisa y completa sobre las entidades que acuden al mercado en demanda de financiación.

**LOS INVERSORES DEMANDAN INFORMACIÓN  
PRECISA Y COMPLETA SOBRE LAS  
ESTRUCTURAS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO  
CORPORATIVO DE LAS ENTIDADES**

Información incorrecta o incompleta genera decisiones erróneas y, por lo tanto, un funcionamiento ineficiente del mercado. De ahí, el empeño de las autoridades reguladoras por fomentar la transparencia.

## LAS CAJAS PUBLICAN YA EN SUS PÁGINAS DE INTERNET INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE SUS ORGANOS DE GOBIERNO

Pues bien, es un hecho incontrovertible que los inversores demandan hoy una información cada vez más precisa y completa sobre las estructuras y prácticas de gobierno corporativo de las entidades. Ello prueba la incidencia de estos aspectos en la propia valoración que el mercado efectúa de tales empresas. La transparencia ya no es sólo, por lo tanto, una exigencia del regulador. Es una exigencia del propio mercado.

Las Cajas de Ahorros, plenamente conscientes de esta realidad, han reaccionado con eficacia, adoptando las acciones que se comentan a continuación.

### 3.1.3

#### LOS INSTRUMENTOS INFORMATIVOS

El deber de información que se deriva de este principio de transparencia debe sustanciarse, al menos, mediante dos **instrumentos**. El primero es la **web** de la entidad. El nuevo Código Unificado, por ejemplo, y dando continuidad a las reflexiones del Informe Aldama, insiste en la necesidad de emplear los mecanismos que la sociedad de la información pone a disposición de las empresas, hasta el punto de que tales medios deberían sustituir progresiva y eficazmente a los más tradicionales. De acuerdo con estas orientaciones, las Cajas de Ahorros publican ya

#### **EN SUS INFORMES ANUALES DE GOBIERNO CORPORATIVO, LAS CAJAS OFRECEN INFORMACIÓN EXHAUSTIVA SOBRE SUS ESTRUCTURAS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO**

en sus páginas en Internet una información completa sobre los aspectos relativos a sus estructuras de gobierno.

El segundo y más novedoso es el **Informe Anual de Gobierno Corporativo**, que es el que aquí se comenta con más extensión. En ellos, las entidades emisoras de valores negociables ofrecen una información exhaustiva y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de cada entidad, de modo que permita conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones, con los que tener una imagen fiel y un juicio fundado sobre ellas. 2004 fue el primer ejercicio económico sobre el que las Cajas de Ahorros emitieron este Informe de Gobierno Corporativo.

3.1.4

UN BALANCE POSITIVO

Con la perspectiva temporal del año transcurrido desde la emisión de los primeros Informes de Gobierno Corporativo, la experiencia, en general, puede considerarse positiva, por cuanto con ellos no sólo los inversores, sino también todos los agentes económicos, en general, han dispuesto de una información completa, fiable y homogénea sobre entidades que constituyen uno de los núcleos fundamentales del entramado económico nacional.

En otros términos, la información revelada al mercado por las Cajas de Ahorros ha permitido poner de manifiesto no sólo su inequívoco compro-

**LOS INFORMES DE GOBIERNO CORPORATIVO  
HAN BRINDADO A LAS CAJAS  
UNA OPORTUNIDAD ÚNICA PARA DAR A  
CONOCER SU MODELO DE BUEN GOBIERNO**

miso con la transparencia, sino, sobre todo, las bondades de su modelo corporativo. En efecto, el volumen de información contenido en los informes es ciertamente inmenso y es el que, debidamente sistematizado, sirve como referencia para la elaboración de esta parte de la Memoria de RSC.

Como reflexión final antes de entrar en el contenido concreto de las estructuras de gobierno, cabe indicar que para las Cajas de Ahorros la experiencia del pasado ejercicio económico no sólo resultó satisfactoria, sino que brindó la ocasión de entender ese deber de transparencia como una oportunidad de comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas. Aspectos tales como el equilibrio y la diversidad dentro de sus Órganos de Gobierno, la gratuidad en el desarrollo de esas funciones y la importante Obra Social que las Cajas de Ahorros realizan con una parte sustancial de sus excedentes de libre disposición son, entre otras, cuestiones con permanente presencia en su gestión tradicional. Y son, igualmente, cuestiones sobre las que su máxima difusión, lejos de representar un molesto deber, constituye un motivo de orgullo y satisfacción.

## LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LAS CAJAS TIENE COMO UNO DE SUS OBJETIVOS BÁSICOS GARANTIZAR EL PLURALISMO EN SUS ÓRGANOS RECTORES

### { 3.2 }

## Estructura y funcionamiento de los Órganos de Gobierno

- Las Cajas de Ahorros españolas estructuran su gobierno interno en torno a tres órganos rectores: la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control.
- En los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros participan cuantos intereses colectivos están legítimamente involucrados en su gestión dentro del ámbito territorial en el que desarrollan su actividad.
- Los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros se rigen por los siguientes principios fundamentales: diversidad de la participación, equilibrio de poderes e independencia.

La administración, gestión, representación y control de las Cajas de Ahorros españolas corresponde a los tres Órganos de Gobierno siguientes:

- La **Asamblea General** es el supremo órgano de representación, gobierno y decisión de las Cajas de Ahorros y está constituida por las representaciones de los intereses sociales y colectivos de su ámbito de actuación.

- 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 de Ahorros, 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. Algunas de ellas son de carácter general para las Cajas de Ahorros, se integran en el ámbito de sus respectivos Consejos de Administración y se nutren de entre sus miembros, como es el caso de la Comisión de Retribuciones y de la Comisión de Inversiones. También es precisa la existencia de un Comité de Auditoría, salvo que sus funciones las asuma la Comisión de Control de la Caja. Otras son de carácter potestativo, entre las cuales merecen destacarse la Comisión Ejecutiva o Delegada del Consejo y la de Obras Sociales. Todas ellas se analizarán posteriormente.

### 3.2.1

#### CRITERIOS DE PARTICIPACIÓN CON COMPROMISO SOCIAL

En el debate suscitado acerca de la Responsabilidad Social Corporativa un aspecto especialmente destacado es el del compromiso adquirido con las partes interesadas. En particular, las tendencias apuntan hacia una participación cada vez más activa de todas ellas en el devenir de la empresa.

La naturaleza de las Cajas de Ahorros, en cuanto que son entidades privadas carentes de accionistas, se traduce en que la estructura de sus Órganos de Gobierno no se rige por el principio de la representación del capital, sino por la participación en los mismos de cuantos intereses colectivos están legítimamente involucrados en su gestión dentro del ámbito territorial en el que desarrollan su actividad.

## LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA NO PUEDE REPRESENTAR MÁS DEL 50% EN NINGUNO DE LOS ORGANOS RECTORES DE LAS CAJAS

Esta genuina forma de participación, que es peculiar de las Cajas de Ahorros, responde, además, a tres criterios que, en conjunto, conforman una estructura de gobierno ágil y eficiente y que para algunos justifican su preponderancia en el Sistema Financiero español. Estos tres criterios son el de diversidad de la participación, el de equilibrio de poderes y el de independencia.

### Diversidad

El primer criterio responde a la idea de **pluralidad y diversidad** en la participación, en el sentido de que en los órganos rectores de las Cajas de Ahorros están presentes todas las instancias que cabe suponer se encuentran legítimamente interesadas en su administración: entidades fundadoras, clientes, corporaciones locales y regionales, empleados y otras organizaciones que conformen el tejido social y económico del territorio de acción de la entidad.

### Equilibrio

El segundo pone el énfasis en que esa diversidad de la participación ha de respetar escrupulosamente el equilibrio de poderes en cuanto a su presencia relativa en los distintos Órganos de Gobierno. De este modo, ninguno de los grupos representados puede tener un peso determinante en la toma de decisiones, que le otorgue una mayoría decisiva y excluyente.

En particular, la no preponderancia de la participación pública se manifiesta en que ni siquiera agregando la correspondiente a las distintas instancias de esta naturaleza -corporaciones municipales y provinciales, instituciones autonómicas y, en su caso, entidad fundadora, si es de carácter público- puede alcanzarse más del cincuenta por ciento de participación en ninguno de los órganos rectores. Se considera, por tanto, que todas esas administraciones públicas pueden participar en la designación de los órganos rectores, pero no de tal forma que invadan el espacio de la sociedad civil para designar otros integrantes de estos órganos.

Conforme a tales criterios, la representación de los intereses colectivos en los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros se lleva a efecto mediante la participación, al menos, de los grupos siguientes:

- las corporaciones municipales en cuyo término tengan abierta oficina;
- los impositores, esto es, los clientes de las Cajas;
- las personas o entidades fundadoras de la Caja de Ahorros, quienes podrán asignar una parte de su participación a corporaciones locales que, a su vez, no sean fundadoras de otras Cajas de Ahorros; y
- los empleados.

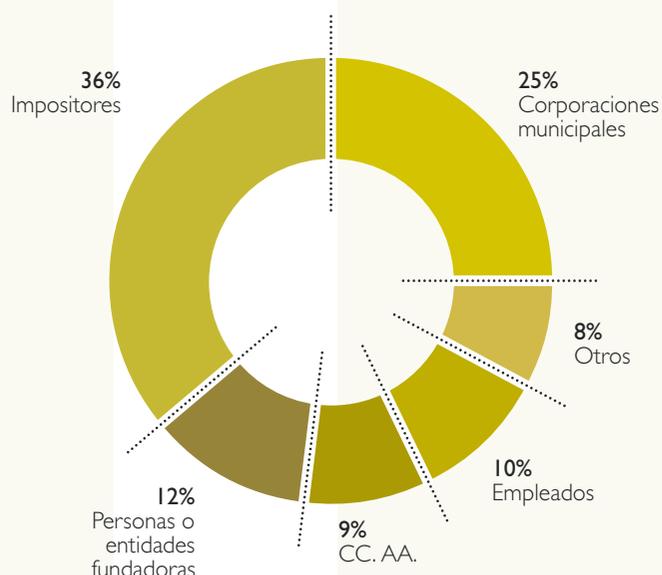
Esta enumeración de los grupos que se integran en los Órganos de Gobierno no es de carácter limitativo. Éstos son los grupos que necesariamente han de participar en la designación de los Órganos de Gobierno, pues así lo dispone la legislación estatal. Pero un buen número de Cajas de Ahorros también incorpora en ellos a miembros nombrados por otras entidades, de interés general, que realizan su labor social dentro del ámbito de actuación de la entidad. El Anexo I contiene una relación indicativa de las entidades de interés general presentes en los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros. Se trata, sin duda, de una lista que demuestra la vigorosa participación de la sociedad civil en los Órganos de Gobierno de las Cajas.

**LAS CORPORACIONES MUNICIPALES, LOS IMPOSITORES, LAS PERSONAS O ENTIDADES FUNDADORAS Y LOS EMPLEADOS ESTÁN REPRESENTADOS EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LAS CAJAS**

## EL DEBER DE INDEPENDENCIA DE LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS RECTORES CONSTITUYE UNA DE LAS PIEDRAS ANGULARES DEL MODELO CORPORATIVO DE LAS CAJAS

Con tales premisas, puede indicarse que para el conjunto de las Cajas de Ahorros, la **composición media** de sus Asambleas Generales se distribuye entre los grupos de participación y de acuerdo con los porcentajes siguientes:

### COMPOSICIÓN MEDIA DE LAS ASAMBLEAS



### Independencia

Al margen de la composición reseñada, como complemento de los dos criterios a los que la misma responde (diversidad y equilibrio), existe otro principio fundamental que afecta a todos los miembros de los órganos rectores, que es el de la independencia. Según establece la Ley básica reguladora de las Cajas de Ahorros (LORCA), los miembros de los Órganos de Gobierno “ejercerán sus funciones en beneficio exclusivo de los intereses de la Caja a la que pertenezcan y del cumplimiento de su función social”.

La obligación de atender el beneficio exclusivo de la Caja es la expresión más genuina del **deber de independencia** que vincula a todos los miembros de los órganos rectores de las Cajas de Ahorros. Este principio constituye una de las piedras angulares del modelo corporativo de las Cajas, que se refuerza con el criterio de **irrevocabilidad de los mandatos** al que se hará referencia más adelante.

Además de independencia, quienes participan en los Órganos de Gobierno de las Cajas deben poseer una probada honorabilidad comercial y profesional, entendiéndose que concurren tales circunstancias en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas económicas y financieras.

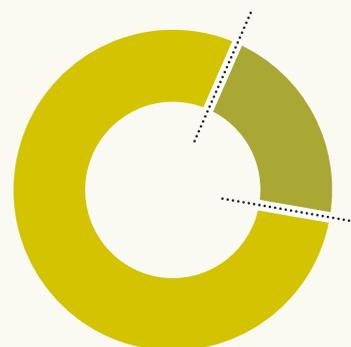
### 3.2.2

#### DIVERSIDAD DE GÉNERO

Por lo que se refiere a la **distribución según el género**, el porcentaje de mujeres con presencia en las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros alcanza el 20,9 por ciento de media. El número total de mujeres presentes en las Asambleas Generales de las 42 Cajas que han elaborado el Informe de Gobierno Corporativo es de 1.209.

PRESENCIA  
DE MUJERES  
EN LAS  
ASAMBLEAS  
GENERALES

79,1%  
Hombres



20,9%  
Mujeres

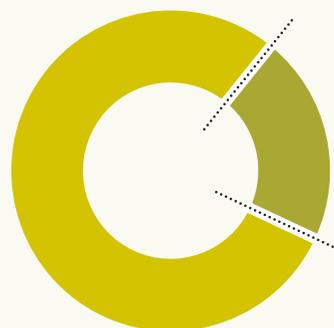
Cabe concluir, a la vista de los datos, que la proporción de mujeres en las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros es significativa y ello tiene reflejo en el **Consejo de Administración**, que también cuenta con una representación femenina superior a la que se registra en otros sectores. En efecto, la presencia femenina en los Consejos de Administración de las Cajas de Ahorros asciende al 16 por ciento, lo que supone un total de 116 mujeres. Frente a ello, en las sociedades cotizadas englobadas en el IBEX-35 solamente ostentan el cargo de Consejeras quince mujeres en total.

## EL PORCENTAJE DE MUJERES EN LAS ASAMBLEAS GENERALES ALCANZA EL 20,9% Y EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN, EL 16%

PRESENCIA DE MUJERES EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

84%  
Hombres

16%  
Mujeres



3.2.3

### LA ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el máximo órgano de representación, gobierno y decisión de la Caja. Es un órgano soberano 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 análisis de la Asamblea General requiere un conocimiento adecuado de, al menos, cuatro aspectos básicos: sus funciones, su dimensión, las características de sus miembros y sus prácticas de gobierno corporativo. Todas ellas se analizan a continuación.

#### FUNCIONES

Reflejo de la posición central de la Asamblea en la vida corporativa de las Cajas de Ahorros son las funciones que se le reconocen, todas ellas esenciales para la entidad. Al atribuirse estas decisiones al máximo órgano de la entidad, se garantiza un escrupuloso respeto de la voluntad de todos los grupos de interés.

Entre las funciones reconocidas a la Asamblea pueden destacarse las siguientes:

- El nombramiento y cese de los vocales del Consejo de Administración y de los miembros de la Comisión de Control.
- La aprobación y modificación de los Estatutos y el Reglamento.
- La disolución y liquidación de la Caja de Ahorros o su fusión con otras.
- La definición anual de las líneas generales del plan de actuación de la entidad, que sirva de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.
- La aprobación, en su caso, de la gestión del Consejo de Administración, memoria, balance anual y cuenta de resultados, así como de la aplicación de éstos a los fines propios de la Caja de Ahorros.
- La creación y disolución de Obras Sociales, así como la aprobación de sus presupuestos anuales y de la gestión y liquidación de los mismos.
- Nombramiento y cese de auditores de cuentas.
- Confirmación del nombramiento y revocación del Director General.
- Autorización de las emisiones de cédulas, bonos, participaciones hipotecarias, así como la emisión de instrumentos financieros computables como recursos propios de la entidad.

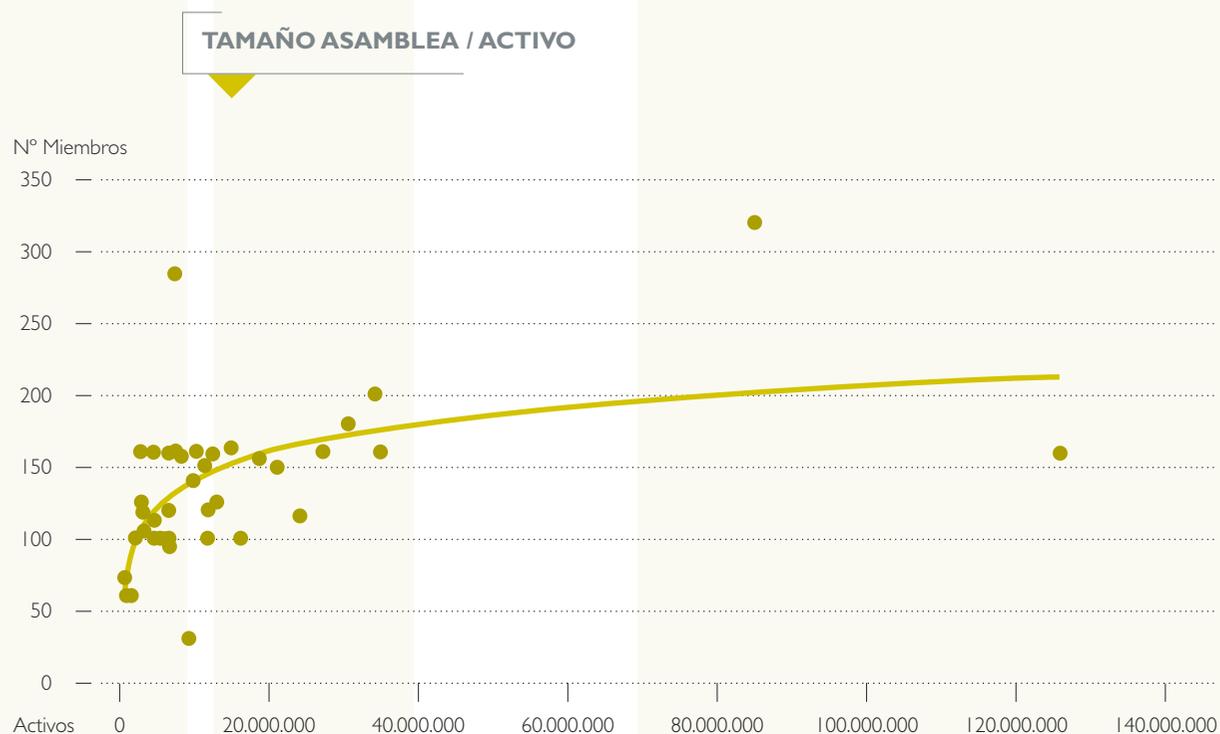
## DIMENSIÓN

Los miembros de las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros reciben la denominación de **Consejeros Generales** y su número se determina en los Estatutos de cada una de ellas, dentro de los límites máximos y mínimos fijados en las respectivas leyes de las Comunidades Autónomas.

Las Cajas de Ahorros han establecido en sus Estatutos un número de Consejeros Generales que oscila entre treinta y 320 miembros, siendo la media de 135. En el anexo II se aporta de forma individualizada la distribución relativa.

## EL NÚMERO DE CONSEJEROS GENERALES DE LAS ASAMBLEAS DE LAS CAJAS OSCILA ENTRE 30 Y 320, SIENDO LA MEDIA DE 135

Como puede observarse en el siguiente gráfico, es posible advertir una clara correlación positiva entre el tamaño de la Asamblea y la dimensión económica de la entidad, medida por la cifra total de activos. Este dato refleja el cumplimiento por parte de las Cajas de Ahorros de una importante práctica de buen gobierno corporativo: la necesidad de adaptar el tamaño de los Órganos de Gobierno a la dimensión económica de la entidad.



### CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSEJEROS GENERALES

Las características más sobresalientes de los miembros de la Asamblea General pueden sintetizarse en cuatro grupos: las relativas a la elección, las incompatibilidades en que no deben incurrir durante su mandato, la duración de dicho mandato y, por último, la separación del cargo.

## Elección

El procedimiento de elección de los Consejeros Generales está recogido en cada Caja en un Reglamento interno y dispone, por lo tanto, de la suficiente transparencia. Los rasgos fundamentales de dicho procedimiento se describen a continuación:

- Los designados por las **corporaciones municipales** en cuyo término tenga abierta oficina la Caja de Ahorros son elegidos directamente por las propias corporaciones. Los criterios comúnmente más utilizados para la distribución de los Consejeros Generales de este grupo son los de territorialidad y volumen de actividad. Es decir, a más volumen de ahorro captado en un determinado municipio, mayor será su capacidad de designación de miembros de la Asamblea General.
- Los correspondientes al grupo de los **clientes** son elegidos por compromisarios. La elección previa de los compromisarios se realiza mediante sorteo entre los impositores que cumplan con los requisitos para ellos contemplados en los Estatutos -normalmente, cuantía mínima del saldo medio y cierto plazo de antigüedad-, para lo cual se relacionan en listas únicas por circunscripciones, provincias, comarcas o distritos de grandes capitales. Cada impositor no puede figurar más que en una sola lista, con independencia del número de cuentas de que sea titular. Se respeta la proporcionalidad entre el número de impositores y el de compromisarios.
- Los Consejeros Generales designados por las **personas o entidades fundadoras**, sean públicas o privadas, son nombrados directamente por aquéllas.
- Por último, los Consejeros Generales designados por el personal de la Caja de Ahorros son elegidos entre todos los **empleados** de entre aquellos que cuenten con la antigüedad mínima en la plantilla señalada en los Estatutos (normalmente, entre uno y tres años).

## LOS MANDATOS DE LOS CONSEJEROS GENERALES ESTÁN LIMITADOS EN EL TIEMPO, LO QUE GARANTIZA UNA CONTINUA RENOVACIÓN DE LOS MISMOS

### Incompatibilidades

Para garantizar la integridad y evitar los conflictos de interés de los compromisarios y Consejeros Generales se les aplica un rígido cuadro de incompatibilidades. No podrán ser miembros de la Asamblea de una Caja:

- Los concursados y los condenados a penas que inhabiliten para el ejercicio de cargos públicos y los sancionados por infracciones graves.
- Los relacionados con otro establecimiento de crédito de cualquier clase y los funcionarios públicos con funciones a su cargo que se relacionen directamente con las actividades propias de las Cajas de Ahorros.
- Los ligados a la Caja de Ahorros o sociedades participadas por ella por contratos o trabajos retribuidos, salvo la relación laboral. La incompatibilidad se aplica durante el periodo en cuestión y dos años después, como mínimo, contados a partir del cese de tal relación.
- Los que, en el momento de ser elegidos o durante el ejercicio de su cargo, mantengan deudas vencidas y exigibles frente a la entidad.

### Duración de los mandatos y renovación

En las Cajas de Ahorros los mandatos de los Consejeros Generales están limitados en el tiempo, lo que garantiza una continua **renovación** de los mismos, sin condicionar por ello la necesaria **estabilidad** en su gobierno.

Así, de una parte, el proceso de **renovación** de los cargos viene dado porque en las Cajas de Ahorros los Consejeros Generales pueden ostentar tal condición en cada mandato por un plazo que puede ir de cuatro a seis años, pudiendo renovarse su mandato hasta llegar a un máximo de doce años.

De otra, la **estabilidad** de este Órgano de Gobierno se produce porque en todas ellas la renovación de los miembros de la Asamblea General se realiza de forma parcial, lo que garantiza que en cada renovación siempre permanece un núcleo importante de Consejeros Generales, que cuentan con experiencia en la gestión de la entidad en el pasado reciente. La renovación se efectúa por mitades cada dos años (aunque en algunas entidades se amplía a dos años y medio o tres años).

### Separación del cargo. Irrevocabilidad

Un aspecto esencial para garantizar la independencia de los Consejeros Generales y para preservar que sus funciones son ejercidas en el exclusivo interés de la Caja de Ahorros de la que forman parte es el de la **irrevocabilidad** de sus mandatos.

Así pues, en tanto no se haya cumplido el plazo para el que fueran designados, el nombramiento será **irrevocable**. Sólo en determinados supuestos legalmente tasados se admite el cese del Consejero, como son los de renuncia, defunción o declaración de fallecimiento o ausencia legal, incompatibilidad sobrevenida, pérdida de cualquiera de los requisitos exigidos para su designación o acuerdo de separación adoptado por la propia Asamblea General si se apreciara justa causa; se entiende que existe justa causa cuando el Consejero General incumpla los deberes inherentes a su cargo o bien perjudique con su actuación el prestigio, buen nombre o actividad de la Caja de Ahorros que representa.

Con este principio de irrevocabilidad, la labor del Consejero General queda definitivamente desvinculada de la entidad que lo designó. Es decir, si en la entidad que lo ha designado se producen cambios (por ejemplo, tras unas elecciones en las Asambleas legislativas autonómicas y en las corporaciones locales), ello en nada afectará al Consejero General. Este principio refuerza definitivamente la independencia de los miembros de las Asambleas Generales y su deber de atender, en primer término, los intereses de la entidad.

### LAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO

El régimen de funcionamiento de la Asamblea General está contemplado en los Estatutos de las propias entidades. Incluso algunas de ellas disponen de un Reglamento interno específico en el que se contiene el régimen de convocatoria, información, concurrencia, voto y celebración de sesiones de este Órgano de Gobierno.

### Constitución y quórum de asistencia

En este aspecto rige el principio de **agilidad**: en primera convocatoria se requiere la asistencia de la mayoría de miembros, mientras que en segunda convocatoria basta con cualquier número de asistentes.

## EL RÉGIMEN GENERAL PREDOMINANTE PARA LA ADOPCIÓN DE ACUERDOS EN LA ASAMBLEA GENERAL ES EL DE MAYORÍA SIMPLE

### Régimen de adopción de acuerdos

El régimen general predominante para la adopción de acuerdos es el de **mayoría simple**.

En determinadas materias, sin embargo, dada su especial relevancia, se requieren mayorías reforzadas. Es el caso de acuerdos relativos a la **modificación de los Estatutos, operaciones de fusión, escisión y cesión de activos y pasivos o separación de cargos** de los Órganos de Gobierno. En estos casos se exige, con carácter general, la asistencia de la mayoría de los miembros y el voto favorable de, al menos, dos tercios de los asistentes. Algunas entidades han optado por reforzar incluso estos umbrales (exigiendo mayorías de tres cuartos y hasta cuatro quintos).

### Convocatoria de las reuniones

Por regla general, corresponde al **Consejo de Administración** convocar las **sesiones ordinarias** de la Asamblea General. Por lo que respecta a las **sesiones extraordinarias**, los Estatutos de las Cajas suelen reconocer la potestad para solicitar la convocatoria a la **Comisión de Control** y a los propios **Consejeros Generales**. En este último caso, las Cajas suelen otorgar esta iniciativa a **un tercio**, al menos, de los miembros de la Asamblea General (si bien algunas la atribuyen a un cuarto de los Consejeros Generales). Con este reconocimiento, las Cajas configuran la Asamblea General como un órgano plenamente **democrático**, que dispone de mecanismos suficientes para constituirse, en el caso de que así lo considere necesario un número suficiente de miembros (y no sólo, por tanto, el Consejo de Administración).

Una vez convocada la Asamblea es preciso que se comunique adecuadamente a los Consejeros Generales, a fin de garantizar su participación en las deliberaciones. Las Cajas cumplen este compromiso mediante la **publicación** de las convocatorias en diversos Medios, siendo los más utilizados: el Diario Oficial de la Comunidad Autónoma, el Boletín Oficial del Estado y los periódicos de mayor tirada dentro del ámbito de actuación de la Caja.

El **plazo** del que dispone el Consejo de Administración para convocar la Asamblea, cuando ésta se celebra a petición de los Consejeros, es normalmente de quince días.

### Datos de asistencia

En el Sector de las Cajas de Ahorros se ha celebrado una **media de 2,2 Asambleas** durante el ejercicio (si bien, lógicamente, la cifra concreta oscila en cada Caja, según las necesidades de cada una; así, por ejemplo, en una Caja se han celebrado cuatro Asambleas).

Las Asambleas de las Cajas muestran un altísimo grado de **participación**. En general, puede hablarse de un gran interés por participar en las mismas, pues la media de **presencia física** en 2005 ha sido del **88,4 por ciento**.

Por lo que respecta al **ejercicio del derecho del voto**, en la Asamblea General se respeta escrupulosamente el principio de que todos los Consejeros Generales tienen un único voto, en coherencia con el principio de que todos ellos disponen de los mismos derechos y deberes. Se prohíbe, por tanto, la atribución de votos múltiples, como garantía de la representatividad que caracteriza a los Órganos de Gobierno de las Cajas. Además, durante el periodo de duración del mandato, los Consejeros Generales no pueden delegar o transmitir el derecho de pertenencia a la Asamblea General.

### Relación de acuerdos adoptados

La práctica diaria de las Cajas de Ahorros pone de relieve que la Asamblea General es el órgano de mayor **relevancia** dentro de la estructura de gobierno de estas entidades.

Así se desprende de la relación de acuerdos adoptados en el pasado ejercicio, que permite comprobar con facilidad como los asuntos más importantes y de mayor alcance son efectivamente debatidos y acordados en el órgano que integra todos los intereses de la Caja.

## EN EL SECTOR DE CAJAS DE AHORROS SE HA CELEBRADO UNA MEDIA DE 2,2 ASAMBLEAS DURANTE EL EJERCICIO 2005

A continuación, se resumen los acuerdos más significativos adoptados por la Asamblea General

- Aprobación de las líneas generales del Plan Anual de Actuación
- Aprobación de las Cuentas Anuales
- Aprobación de la aplicación del resultado
- Aprobación de los presupuestos de la Obra Social
- Nombramiento del auditor
- Aprobación de la gestión del Consejo de Administración
- Modificación de los Estatutos / Reglamentos internos
- Nombramiento de vocales del Consejo de Administración
- Autorización del Consejo de emisión de títulos de valores

En definitiva, se trata de una prueba del dinamismo de las entidades y de la "centralidad" de la Asamblea como órgano deliberativo de las Cajas.

### 3.2.4

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración constituye hoy día el centro neurálgico de la estructura corporativa de las entidades que participan en los mercados de capitales. Factores tales como las crecientes exigencias de eficacia y profesionalidad o la necesidad de ejercer controles cada vez más rigurosos, que gestionen adecuadamente los conflictos de interés, han situado al Consejo de Administración en el vértice de todas las reflexiones que giran en torno al buen gobierno corporativo. Ello explica que la mayor parte de los códigos y recomendaciones estén expresamente dirigidos a este Órgano de Gobierno.

Los cinco aspectos esenciales que conviene analizar para ofrecer una descripción global de los Consejos de Administración de las Cajas de Ahorros son los siguientes: la composición, las funciones, las características de sus miembros, las prácticas de gobierno y los órganos de apoyo.

### COMPOSICIÓN

La composición de los Consejos de Administración reproduce la de las Asambleas Generales, garantizando así, en primer término, que todos los grupos de interés tienen asegurada su participación en el órgano de gestión de la entidad y, en segundo lugar, que tal presencia guarda la misma proporción que en la Asamblea General.

El **número medio de miembros** del Consejo de Administración de las Cajas de Ahorros emisoras de valores negociables es de **diecisiete**, oscilando entre un mínimo de siete y un máximo de treinta. Este dato pone de relieve el cumplimiento por parte de las Cajas de Ahorros de las recomendaciones de buen gobierno que sugieren que el Consejo de Administración disponga de una **dimensión razonable**, que le permita desarrollar con eficacia sus funciones.

## EL NÚMERO MEDIO DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS EMISORAS DE VALORES NEGOCIABLES ES DE 17, OSCILANDO ENTRE UN MÍNIMO DE 7 Y UN MÁXIMO DE 30

Como regla general, todos los miembros del Consejo son, a su vez, miembros de la Asamblea. No obstante, las Cajas disponen de la posibilidad de designar vocales del Consejo que no reúnan las condiciones de Consejero General (según la legislación estatal, el grupo de corporaciones municipales y el de impositores puede designar hasta dos personas externas). Esta regla permite a las Cajas reforzar la profesionalidad y la experiencia de sus Consejos, pues los vocales designados de acuerdo con este esquema presentan habitualmente un claro perfil de experto en el ámbito financiero.

### Presidente del Consejo

En la configuración del Consejo de Administración guarda especial importancia la figura de su Presidente, que lo es, a su vez, de la Asamblea y, por tanto, de la entidad.

Los Presidentes de las Cajas de Ahorros son responsables del eficaz funcionamiento del Consejo; por ello, les corresponde asegurarse de que los Consejeros reciben con carácter previo información suficiente, así como estimular el debate durante las sesiones.

En las Cajas de Ahorros, el Presidente puede asumir funciones ejecutivas. En estos casos, sin embargo, el riesgo de concentración de poder en la figura del Presidente (que puede existir en otro tipo de entidades) es significativamente menor en las Cajas de Ahorros. Ello es así por la **estructura dual de gobierno** existente en estas entidades, en virtud de la cual las potestades del Consejo de Administración se ven equilibradas por la presencia de un órgano de su mismo rango, la Comisión de Control, a quien corresponde fiscalizar sus actuaciones. Por otra parte, la designación externa de los Consejeros favorece una pluralidad y un juego de contrapesos y equilibrios que limita de forma considerable el riesgo de concentración de poder en cualquier miembro del órgano.

Por lo que respecta a las funciones del Presidente, las más importantes que se han reflejado en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo son las siguientes:

### Facultades delegadas del Presidente

- Representación de la entidad
- Ejecución de los acuerdos de los Órganos de Gobierno
- Contratos de trabajo
- Organización y control
- Pagos y cobros
- Relaciones exteriores
- Suscripción de documentos públicos y privados

### FUNCIONES

Los Consejos de Administración disponen de un amplio rango de facultades para el ejercicio de sus funciones. No obstante, en el reparto de potestades entre los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros, conviene volver a apuntar el **principio de primacía** de la Asamblea General. Ello se manifiesta en la existencia de una amplia relación de facultades que constituyen el núcleo decisorio fundamental de la Caja, que necesariamente han de corresponder a la Asamblea General sin que puedan delegarse en el Consejo.

El principio de primacía de la Asamblea General debe conjugarse adecuadamente con la agilidad y eficacia que requiere la gestión de una entidad de crédito en un entorno tan competitivo como el nuestro. De ahí, que se admita la delegación de funciones en el Consejo. Es el caso de las siguientes:

## EL NOMBRAMIENTO DE LOS MIEMBROS DE LA ASAMBLEA GENERAL Y DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ES IRREVOCABLE

### Funciones delegadas por la Asamblea General

- Emitir títulos de valores, pagarés, empréstitos, instrumentos financieros
- Fijar las condiciones de las emisiones
- Concurrir ante el Banco de España, CNMV, etc. para el lanzamiento y distribución de los valores
- Firmar los títulos
- Redistribuir las partidas del presupuesto de la Obra Social

### CARACTERÍSTICAS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO

#### Honorabilidad, experiencia, independencia

Los miembros de los Consejos de Administración están sometidos a normas similares a las que rigen para los Consejeros Generales en materia de:

**Honorabilidad:** los miembros del Consejo deben tener una trayectoria profesional de respeto a las leyes mercantiles y las que regulan la actividad económica y la vida de los negocios.

**Experiencia:** los miembros de este órgano que tengan funciones ejecutivas deberán poseer conocimientos y experiencia suficientes para el ejercicio de sus funciones.

**Incompatibilidades:** el régimen de incompatibilidades para los miembros del Consejo de Administración es el mismo que el ya detallado para los de la Asamblea General.

**Irrevocabilidad:** los miembros del Consejo también están sometidos al principio de irrevocabilidad descrito anteriormente.

### Elección y renovación

Los **sistemas de elección** que se han detallado en los Informes de Gobierno Corporativo muestran una gran diversidad, explicable por las diferencias entre las legislaciones autonómicas y por las propias tradiciones de cada Caja, plasmadas en sus Estatutos. Los sistemas se resumen a continuación:

Sistema de elección miembros Consejo

#### Corporaciones fundadoras

Por la Asamblea entre los candidatos propuestos por Consejeros de ese grupo  
Propuestos por un veinticinco por ciento de los miembros de la Asamblea  
Propuestos por el Consejo de Administración

#### Impositores

Por la Asamblea entre los candidatos propuestos por los Consejeros de ese grupo  
Propuestos por un veinticinco por ciento de los miembros de la Asamblea  
Propuestos por el Consejo de Administración  
Por los Consejeros Generales de este grupo  
A propuesta del Presidente del Consejo

## LAS CAJAS LIMITAN LA DURACIÓN DEL MANDATO DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO A CUATRO AÑOS, SI BIEN EN ALGUNAS ENTIDADES SE AMPLIA A CINCO Y SEIS AÑOS

### Corporaciones locales

- Por la Asamblea entre los candidatos propuestos por los Consejeros de ese grupo
- Propuestos por un veinticinco por ciento de los miembros de la Asamblea
- Propuestos por el Consejo de Administración
- Por los Consejeros Generales de este grupo

### Empleados

- Por la Asamblea entre los candidatos propuestos por los Consejeros de ese grupo
- Propuestos por un veinticinco por ciento de los miembros de la Asamblea
- Propuestos por el Consejo de Administración
- Por los Consejeros Generales de este grupo

### Comunidades Autónomas

- Por la Asamblea entre los candidatos propuestos por los Consejeros de ese grupo
- Por los Consejeros Generales de este grupo
- Propuestos por el Consejo de Administración

### Entidades de interés general

- Por la Asamblea entre los candidatos propuestos por los Consejeros de ese grupo
- A propuesta de los Consejeros de este grupo y de entre los mismos
- Propuestos por un veinticinco por ciento de los miembros de la Asamblea
- Por los Consejeros Generales de este grupo
- A propuesta del Presidente del Consejo General
- Propuestos por el Consejo de Administración

### Duración de los mandatos

Las Cajas limitan la duración del mandato de los miembros del Consejo. De esta forma, se consigue una **evaluación periódica** de su desempeño ante la Asamblea. El mandato suele durar **cuatro años**, si bien en algunas entidades se amplía a cinco y seis años.

Para garantizar la continuidad de la gestión, las Cajas establecen sistemas de **renovación parcial del Consejo**, que suele ser por mitades cada dos años (aunque en algunos casos se amplía a dos años y medio y tres años).

### PRÁCTICAS DE GOBIERNO

El régimen de funcionamiento del Consejo de Administración está recogido en los Estatutos. Algunas entidades disponen además de un Reglamento interno específico en el que se contienen los aspectos más significativos del funcionamiento de este órgano.

### Convocatoria de las reuniones

Es el **Presidente quien convoca** las reuniones del Consejo. No obstante, cabe señalar que los Órganos de Gobierno de estas entidades no son presidencialistas. La diversidad de los grupos que participan en los Órganos de Gobierno de las Cajas, sin preponderancia de ninguno de ellos en cuanto a su proporción relativa en los mismos, impide la concentración de poder en la figura del Presidente y propicia la toma de decisiones de forma colegiada. A ello, han de sumarse los amplios poderes de convocatoria de los miembros del Consejo, que se comentan a continuación.

En efecto, **los vocales del Consejo pueden solicitar la convocatoria** de las reuniones siempre que lo solicite, al menos, un tercio de los miembros (si bien, en algunos casos, es suficiente con que lo haga un cuarto, un quinto e incluso una sexta parte de los miembros). De nuevo en este punto, se puede apreciar la configuración democrática y participativa de los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros.

## LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS EN 2005 HAN CELEBRADO UNA MEDIA DE DIECISÉIS REUNIONES, OSCILANDO ENTRE UN MÍNIMO DE SEIS Y UN MÁXIMO DE CINCUENTA

Asimismo, otras personas u órganos que pueden solicitar la convocatoria de sesiones del Consejo son, según la Caja de que se trate:

- La Comisión Ejecutiva
- La Comisión de Control

En cuanto al **plazo para la convocatoria**, la antelación mínima más habitual es de dos días. En caso de **urgencia**, los plazos se ven sensiblemente reducidos.

### Frecuencia

Los Consejos de Administración de las Cajas se reúnen muy frecuentemente, como reflejo de su compromiso y responsabilidad por la evolución de la entidad. Se ha celebrado una media de **dieciséis reuniones** del Consejo de Administración durante el ejercicio, oscilando entre un mínimo de seis y un máximo de cincuenta.

### Información que se facilita a los miembros

El establecimiento de unos mecanismos adecuados de información para los miembros del Consejo es una de las piezas clave de una buena estructura de gobierno, pues con ellos se garantiza que puedan desarrollar adecuadamente sus funciones en beneficio de la entidad.

En este sentido, las Cajas aportan dos tipos de **información** con carácter general a los miembros de sus Consejos de Administración:

- documentación relativa a los asuntos a tratar y
- los estados económico-financieros.

En cuanto a los sistemas previstos para el acceso a dicha información, los mecanismos utilizados mayoritariamente son:

- puesta a disposición en el domicilio social,
- distribución en la misma sesión o
- envío por correo.

### COMISIONES ESPECIALIZADAS DEL CONSEJO

Las Cajas cuentan, para el fortalecimiento de la eficacia del Consejo, con una red de Comisiones especializadas a fin de diversificar el trabajo y asegurar que, en determinadas materias relevantes cuya inmediatez e importancia no exigen su remisión directa al pleno del Consejo, las propuestas y acuerdos del mismo hayan pasado primero por un órgano especializado que pueda filtrar e informar sus decisiones, a fin de reforzar las garantías de objetividad y reflexión de sus acuerdos.

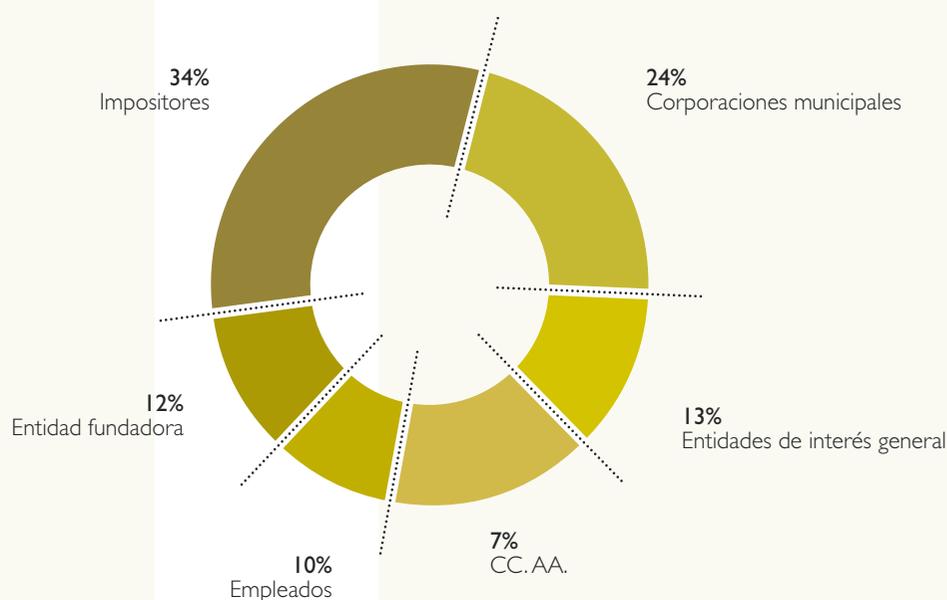
En las Cajas de Ahorros destacan por su importancia las siguientes Comisiones especializadas en el seno de sus Consejos.

## LAS CAJAS CUENTAN CON UNA RED DE COMISIONES ESPECIALIZADAS A FIN DE DIVERSIFICAR EL TRABAJO Y REFORZAR LAS GARANTÍAS DE OBJETIVIDAD Y REFLEXIÓN DE SUS ACUERDOS

### Comisión Ejecutiva

De las 42 Cajas que elaboran Informes de Gobierno Corporativo, 37 disponen de una Comisión Ejecutiva, con una media de ocho miembros, oscilando entre un máximo de trece y un mínimo de cuatro.

#### REPRESENTACIÓN DE GRUPOS EN LA COMISIÓN EJECUTIVA



Las diferencias observadas respecto de la composición del Consejo se explican tanto por cuestiones de redondeo, al ser bastante menor el número de sus miembros, como por la conveniencia de adscribir a cada una de las Comisiones dependientes del Consejo a los miembros más idóneos para ello (por sus conocimientos y experiencia). Además, en algunas Cajas, los cambios en la composición respecto al Consejo vienen determinados por la Ley autonómica aplicable.

### Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano delegado del Consejo que evalúa el sistema de verificación contable de la entidad, vela por la independencia del auditor externo y revisa el sistema de control interno.

En el caso de las Cajas de Ahorros, según dispone la legislación aplicable, las entidades pueden optar entre crear un Comité de Auditoría específico o bien atribuir sus funciones a la Comisión de Control. Pues bien, con arreglo a este marco, de las 42 Cajas emisoras de valores negociables, dieciséis han creado un Comité de Auditoría, mientras que las restantes han optado por atribuir estas funciones a la Comisión de Control.

El número medio de miembros de este Comité es de cinco, oscilando entre un máximo de ocho y un mínimo de tres. Básicamente sus funciones son:

- mantener las relaciones con los auditores externos,
- nombrar a los auditores externos,
- supervisar los servicios de auditoría interna de la Caja,
- informar a la Asamblea General sobre cuestiones de su competencia y
- conocer el proceso de información financiera objeto de difusión periódica.

### **Comisión de Retribuciones**

La Comisión de Retribuciones tiene por objeto informar al Consejo de Administración sobre la política general de retribuciones e incentivos para sus miembros y para la Alta Dirección de la entidad.

El número de miembros de la Comisión de Retribuciones es de tres.

Tanto para la Comisión de Retribuciones como para la de Inversiones, que se comenta a continuación, la legislación estatal prevé que cuenten con reglamentos internos de funcionamiento propios.

## LA COMISIÓN DE INVERSIONES ES UN ÓRGANO DELEGADO DEL CONSEJO, AL QUE CORRESPONDE INFORMAR SOBRE LAS INVERSIONES ESTRATÉGICAS DE LA ENTIDAD

### Comisión de Inversiones

La Comisión de Inversiones es un órgano delegado del Consejo para informar a éste sobre todas aquellas decisiones estratégicas, en materia de inversión, que sean de relevancia para la Caja o para su grupo, valorando su adecuación al presupuesto y los planes estratégicos. El número de miembros es de tres.

En cuanto a las funciones de apoyo previstas para ella son:

- informar al Consejo de Administración sobre las inversiones y desinversiones estratégicas y estables,
- informar sobre su viabilidad financiera y adecuación estratégica y presupuestaria, y
- elaborar un informe anual con resumen de todas las inversiones.

Las Comisiones de Inversiones de todas las Cajas elaboraron en 2005 un informe anual en el que resumieron las inversiones y desinversiones estratégicas realizadas, pronunciándose sobre su viabilidad financiera y sobre la adecuación de las mismas a los objetivos fundacionales de la entidad. De tales informes se desprende la siguiente información cuantitativa:

- Ya sea directamente o a través de entidades del grupo, se han registrado veintiocho operaciones de **inversión en sociedades cotizadas**, por un importe medio de 56.077 miles de euros.

En cuanto a las **desinversiones en sociedades cotizadas** se han producido treinta operaciones, por un importe medio de 74.518 miles de euros.

Sumando ambos tipos de operaciones se obtiene que nueve Cajas han mantenido saldos positivos. Otras once presentan desinversiones netas.

La suma total del Sector arroja una **desinversión neta** de 665.414 miles de euros.

- También se informa de que se han producido 347 operaciones de **inversión en proyectos empresariales** con presencia en la gestión o en los Órganos de Gobierno de la entidad, siendo el importe medio de 6.560 miles de euros.

Las operaciones de **desinversión** han sido 64, con una media de 19.182 miles de euros.

Sumando ambos tipos de operaciones se obtiene que veintiséis Cajas han mantenido saldos positivos. Otras cuatro presentan desinversiones netas.

La suma total del Sector arroja una **inversión neta** de 1.048.677 miles de euros.

El **control de las operaciones de inversión y desinversión** constituye otro elemento fundamental en el marco del buen gobierno corporativo, especialmente cuando tienen un carácter estratégico para la entidad. Conscientes de ello, las Cajas han establecido mecanismos y procedimientos *ad hoc*. En algunas Cajas se ha considerado, específicamente, la facultad para decidir la toma de participaciones empresariales y se ha atribuido a algún órgano en concreto: el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva o incluso órganos específicos (como un Comité Ejecutivo de Inversiones).

### Funcionamiento

Por último, en el cuadro siguiente se recogen los datos relativos al número medio de reuniones celebradas por las Comisiones y Comités antes analizados.

Órgano	Nº de reuniones
Comisión Ejecutiva o Delegada	25
Comisión de Retribuciones	3
Comisión de Inversiones	6
Comité de Auditoría	7

## LA COMISIÓN DE CONTROL CUIDA DE QUE LA GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SE CUMPLA CON LA MÁXIMA EFICACIA Y PRECISIÓN

### 3.2.5

#### COMISIÓN DE CONTROL

A diferencia de las sociedades anónimas, las Cajas de Ahorros disponen de un sistema dualista de gobierno, inspirado en la legislación alemana. El modelo consta de un órgano de gestión y representación (el Consejo, que se corresponde con el alemán *Vorstand*) y un órgano o consejo de vigilancia (la Comisión de Control, equivalente al *Aufsichtsrat* germano).

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.

Se trata, por lo tanto, de un órgano característico de las Cajas de Ahorros y del que carece el resto de entidades de nuestro país. El valor añadido que incorpora esta Comisión consiste en la articulación de un **control al máximo nivel jerárquico** sobre las actuaciones del Consejo, asegurando, por tanto, que éstas se llevan a cabo con pleno cumplimiento de la normativa aplicable y de las directrices emanadas de la Asamblea General.

De forma similar a como se ha procedido en el caso de la Asamblea General y el Consejo de Administración, el estudio de la Comisión de Control requiere el análisis de cuatro aspectos básicos: la composición, las funciones, las características de sus miembros y las prácticas de gobierno.

#### COMPOSICIÓN

En términos relativos, con las necesarias adaptaciones derivadas de los redondeos exigidos para adaptar sus proporciones al menor número de miembros de la Comisión de Control, su composición reproduce la de la Asamblea, con participación de los mismos grupos que en ésta.

El **número medio de miembros** de la Comisión de Control es de **ocho**, oscilando entre un máximo de quince y un mínimo de cinco.

## FUNCIONES

Por lo que respecta a las **funciones**, cabe señalar esencialmente las siguientes:

- estudio de la censura de las cuentas anuales,
- Informe a la Asamblea General de la gestión y el presupuesto corriente de la Obra Social,
- control de los procesos electorales,
- requerimiento al Presidente para la convocatoria de Asamblea extraordinaria,
- informe sobre situaciones concretas,
- informe de actuación,
- análisis de la gestión económica y financiera de la entidad y
- fiscalización del proceso de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno.

También corresponde a la Comisión de Control la función de informar al órgano administrativo competente sobre cuestiones diversas, siendo las más importantes las siguientes:

- nombramiento y cese del Director General, Presidente y Vicepresidente;
- acuerdos y resoluciones tomadas en uso de sus facultades, en especial, suspensión de acuerdos; y
- la gestión económica y financiera de la entidad.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN

Los miembros de la Comisión de Control están sometidos al régimen de **honorabilidad, incompatibilidades e irrevocabilidad** ya analizados en los dos casos anteriores. Otros rasgos característicos se recogen a continuación.

## LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL SON ELEGIDOS POR LA ASAMBLEA GENERAL ENTRE LOS CONSEJEROS GENERALES QUE NO TENGAN LA CONDICIÓN DE VOCALES DEL CONSEJO

### Elección

Los miembros de la Comisión de Control son elegidos por la Asamblea General entre los Consejeros Generales que no ostenten la condición de vocales del Consejo de Administración, participando en ella los mismos grupos que componen la Asamblea General, en idéntica proporción. Esta circunstancia garantiza la separación entre ambos Órganos de Gobierno de las Cajas, así como la **independencia** de los miembros de aquella respecto de los del Consejo. Esta independencia contribuye decisivamente a que la función de control sea desempeñada con plena eficacia, libre de conflictos de interés.

### Duración del mandato y renovación

Como sucede con el Consejo de Administración, normalmente la duración del mandato es de cuatro años, si bien en algunas Cajas se amplía a cinco y seis años.

La renovación se realiza por mitades, normalmente cada dos años.

### Sistemas de información para cumplir sus funciones

Al igual que los miembros del Consejo de Administración, los de la Comisión de Control han de disponer de la información necesaria que les permita desarrollar sus acciones de forma eficiente. Para ello, las Cajas han articulado un conjunto de mecanismos orientados a proporcionar a los comisionados toda la información que precisen.

Entre ellos, destacan los siguientes, según cada Caja:

- entrega de información sobre asuntos comprendidos en el orden del día. Algunas entidades prevén que la información sea proporcionada al menos dos días hábiles antes de la reunión;
- entrega de las actas de la última sesión de los Órganos de Gobierno y administración;
- entrega de toda la información que los comisionados soliciten; y
- otras informaciones: de auditoría interna, económico-financiera, estados económicos financieros, informes del Director General, asuntos en litigio, etc. Algunas entidades suministran a los comisionados la misma información que a los miembros del Consejo de Administración.

En cuanto a los **sistemas de acceso a la información**, los más citados son:

- depósito de la información en la Secretaría General o la sede social;
- solicitud por parte de los interesados al Director General, el Presidente o la Secretaría General;
- medios a distancia: correo electrónico, correo ordinario, fax, medios telemáticos.

Algunas entidades celebran sesiones específicas de revisión. Otras, por su parte, proporcionan a los comisionados un acceso *on line* a la base de datos de las actas y los acuerdos de los Órganos de Gobierno.

## PRÁCTICAS DE GOBIERNO

### Número de reuniones

Las Comisiones de Control han celebrado una media de diecinueve reuniones durante 2005. El dato refleja una frecuencia muy alta, siendo notablemente superior a la media de reuniones de los Consejos (dieciséis), lo que demuestra que el control ejercido es constante y completo.

La frecuencia de las reuniones de la Comisión de Control se regula normalmente en los Estatutos de cada entidad. En la mayoría de los casos, se prevé un mínimo de reuniones, que, como se deriva claramente de la relación que sigue (que resume las principales reglas fijadas en los Estatutos), es superado por la práctica corporativa:

- mínimo cada tres meses,
- después de la reunión del Consejo,
- mínimo cada dos meses,
- mínimo una vez al mes.

## LAS COMISIONES DE CONTROL HAN CELEBRADO UNA MEDIA DE DIECINUEVE REUNIONES DURANTE 2005

### Convocatoria de reuniones y adopción de acuerdos

Para la **solicitud de convocatoria** de reunión en sesión extraordinaria para tratar los asuntos que estimen oportunos, en la mayoría de los casos, se precisa de **un tercio** de los miembros de la Comisión (si bien, en algunos, se establece la mitad o un quinto).

El **plazo** para celebrar la reunión desde que se solicitó la convocatoria oscila entre cinco días y un mes.

En cuanto a las **mayorías** necesarias para la adopción de acuerdos, es preciso distinguir dos casos:

- Acuerdos no cualificados: la mayoría simple basta en veintiocho Cajas; en otras doce se requiere mayoría absoluta.
- Acuerdos cualificados: la mayoría absoluta es la regla general (veinte Cajas); no obstante, en al menos diecinueve se requiere una mayoría cualificada superior; mientras que en tres sigue bastando la mayoría simple.

Por lo que respecta al **quórum**, éste se sitúa en todos los casos entre el cincuenta por ciento y el setenta y cinco por ciento. En el caso de asuntos cualificados, se coloca entre el cincuenta por ciento y el cien por cien.

### Control de cumplimiento de los acuerdos

Un aspecto esencial para asegurar que las funciones de la Comisión de Control son llevadas a cabo de forma eficiente consiste en el establecimiento de controles precisos que garanticen que los acuerdos adoptados por dicho órgano son adecuadamente cumplidos.

Las Cajas han desplegado numerosos procedimientos y prácticas en este sentido:

- El esquema más habitual consiste en centralizar la responsabilidad de este control en un órgano concreto, normalmente el Presidente o el Director General.
- También se articulan procedimientos para asegurar que los departamentos implicados en cada acuerdo son adecuadamente informados.
- Por último, los Departamentos de Auditoría también desempeñan un papel importante en este control.

## UNA BUENA ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO EXIGE MEDIDAS DE TRANSPARENCIA, ESPECIALMENTE CUANDO EXISTEN MAYORES RIESGOS DE CONFLICTO DE INTERÉS

### { 3.3 }

## Operaciones vinculadas

- El control sobre operaciones vinculadas para las sociedades cotizadas ha comenzado a exigirse con carácter general en España muy recientemente. Sin embargo, para las Cajas de Ahorros viene siendo una obligación al menos desde 1985, cuando la LORCA ya abordó estas cuestiones.
- Las Cajas cuentan ya con una larga y provechosa experiencia en el ámbito del control de las operaciones vinculadas.

Una buena estructura de gobierno corporativo exige la articulación de medidas adecuadas de transparencia, especialmente respecto de aquellas materias que presentan un mayor riesgo de conflicto de interés. Éste es el caso de las operaciones vinculadas, esto es, las operaciones realizadas entre la entidad y aquellas personas con las que mantiene un vínculo estrecho, como es el caso de los administradores y directivos (incluido su entorno familiar) o las sociedades participadas, entre otras. La recomendación de ofrecer al mercado una información adecuada, correcta y completa sobre este tipo de operaciones es, por lo tanto, muy común en todos los códigos de buen gobierno.

En esta materia, como en muchas otras, la legislación sobre Cajas de Ahorros es pionera. El control sobre operaciones vinculadas para las sociedades cotizadas ha comenzado a exigirse con carácter general en España muy recientemente (básicamente tras la Ley de Transparencia de 2003). Sin embargo, para las Cajas de Ahorros viene siendo una obligación al menos desde 1985, cuando la LORCA ya abordó estas cuestiones.

Las Cajas, por lo tanto, cuentan ya con una larga y provechosa experiencia en el ámbito del control de las operaciones vinculadas.

A efectos expositivos, es conveniente distinguir los siguientes supuestos, cada uno de ellos sometido a reglas específicas: operaciones de crédito, aval y garantía; operaciones con grupos políticos; operaciones con entidades territoriales; y otras operaciones vinculadas e intragrupo significativas.

### 3.3.1

#### OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL Y GARANTÍA

Las Cajas están obligadas a informar públicamente sobre todas las operaciones de crédito, aval o garantía celebradas con miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.

En concreto, estas operaciones (que dentro de las vinculadas son las más comunes) están sometidas a un doble requisito:

- **Aprobación previa.** Conforme a la LORCA, estas operaciones deben ser autorizadas por el Consejo de Administración y por la Comunidad Autónoma correspondiente.
- A este requisito de control interno y administrativo se suma, a continuación, un deber de **transparencia**. Es decir, no basta con que esas operaciones aprueben un filtro interno: es preciso que sean comunicadas al mercado, para que éste valore adecuadamente las prácticas de gobierno de la entidad.

Pues bien, así lo hacen las Cajas emisoras de valores negociables, que publican en su Informe Anual de Gobierno Corporativo la totalidad de estas operaciones (con independencia de su cuantía), especificando las condiciones en que se han celebrado.

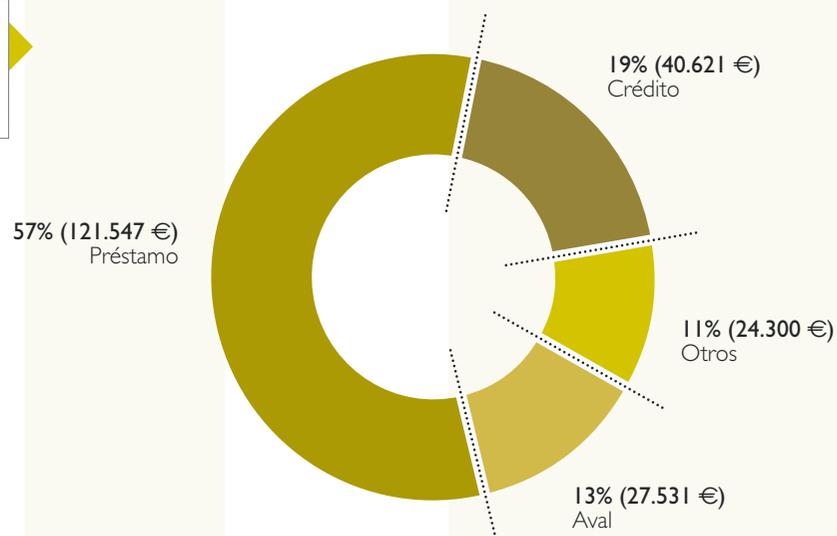
## LAS OPERACIONES VINCULADAS DE CRÉDITO, AVAL Y GARANTÍA TIENEN UN PESO MUY REDUCIDO EN LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LAS CAJAS RESPECTO AL TOTAL DE ACTIVOS

Es preciso apuntar que lo que se desprende de la información facilitada en los Informes de Gobierno Corporativo (y que se analiza en los apartados siguientes), es que este tipo de operaciones tienen un peso muy reducido en el conjunto de la actividad económica de las Cajas, con proporciones insignificantes respecto al total de activos.

### A miembros del Consejo de Administración y afines

Las Cajas informan sobre operaciones de crédito, aval o garantía efectuadas ya sea directa o indirectamente a favor de **miembros del Consejo de Administración**, sus familiares en primer grado y las empresas o entidades controladas por estas personas. De la información suministrada, puede concluirse el siguiente gráfico, que muestra la proporción existente entre las distintas clases de **operaciones** y su importe total en miles de euros:

OPERACIONES CON  
MIEMBROS DEL  
CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN



En total, se han detallado 651 operaciones. El importe total de las mismas asciende a 213.999 miles de euros.

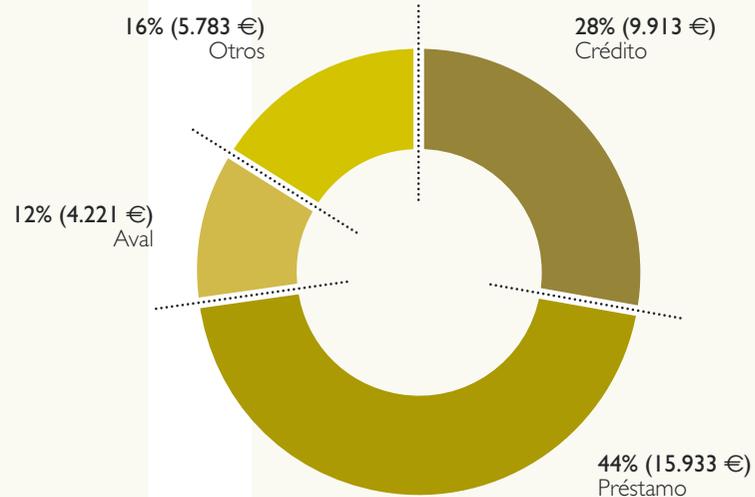
Las operaciones han sido clasificadas en cuatro grupos: préstamos, créditos, avales y otros. En esta última categoría, se incluyen las siguientes operaciones, entre otras: clasificación comercial, anticipos, *leasing*, descuento, línea de descuento, línea de riesgo, *confirming*, línea de comercio exterior y descuento de efectos.

En cuanto a las **condiciones** de cada operación, los informes anuales contienen los datos sobre el tipo de interés o comisiones aplicables y las fechas de vencimiento.

#### A miembros de la Comisión de Control y afines

De igual modo, las Cajas informan sobre operaciones de crédito, aval o garantía a favor de miembros de la Comisión de Control, sus familiares en primer grado y las empresas o entidades por ellos controladas. De la misma forma que en el punto anterior, a continuación se ofrece una comparación de las operaciones según su clase:

#### OPERACIONES CON MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL



El importe total de las operaciones asciende a 35.850 miles de euros.

## LAS CAJAS INFORMAN SOBRE LAS OPERACIONES CREDITICIAS EFECTUADAS CON LAS INSTITUCIONES PUBLICAS QUE HAYAN PARTICIPADO EN LA DESIGNACIÓN DE LOS CONSEJEROS GENERALES

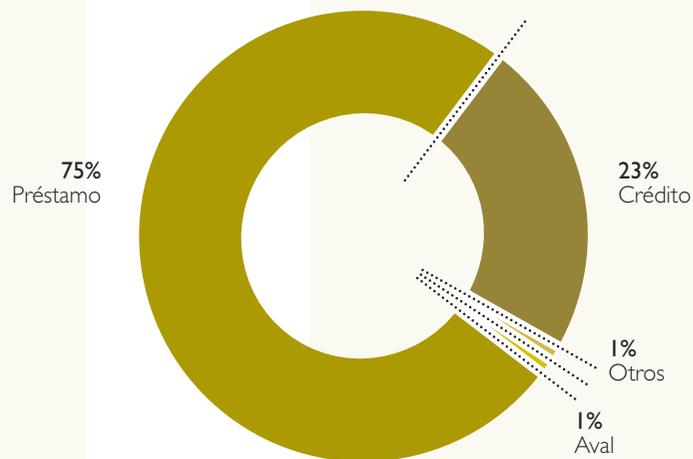
### 3.3.2

#### OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS

Los Informes de Gobierno Corporativo de las Cajas también informan sobre las operaciones de crédito, aval y garantía con los grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros.

En cuanto a la información proporcionada, por lo que se refiere a los **tipos** de operaciones efectuadas, como puede observarse en el gráfico siguiente, el 75 por ciento corresponde a préstamos y el veintitrés por ciento, a créditos. Sólo el dos por ciento corresponde a avales y otras operaciones.

#### OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS



3.3.3

OPERACIONES CREDITICIAS  
CON INSTITUCIONES PÚBLICAS

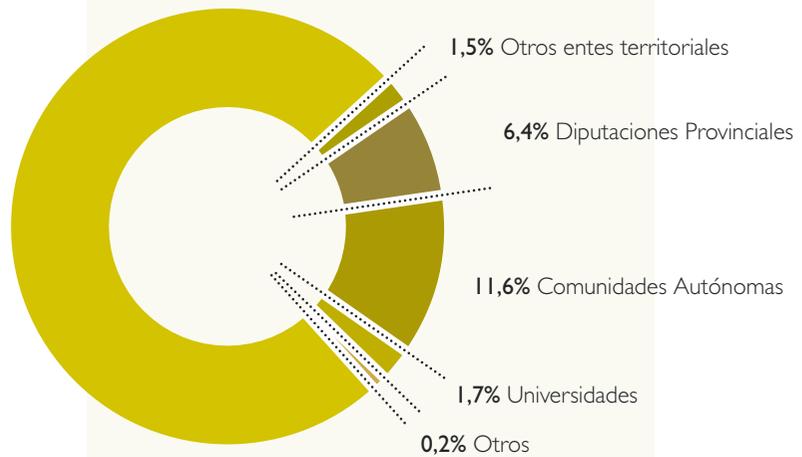
Las Cajas también informan sobre las operaciones crediticias efectuadas con instituciones públicas, incluidos entes territoriales, que hayan participado en la designación de los Consejeros Generales de las Asambleas.

El importe total de las operaciones comunicadas con este tipo de instituciones públicas asciende a 2.367.165 miles de euros.

En el gráfico siguiente se comprueba que la gran mayoría de operaciones, atendiendo a su importe, han sido celebradas con ayuntamientos:

OPERACIONES  
CON ENTES  
TERRITORIALES

78,6%  
Ayuntamientos



## LA MAYORÍA DE "OTRAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS VINCULADAS E INTRAGRUPO" TIENE LUGAR ENTRE LAS CAJAS Y OTRAS EMPRESAS DE SUS GRUPOS

### 3.3.4

#### OTRAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS VINCULADAS E INTRAGRUPO

Finalmente, los Informes de Gobierno Corporativo también aportan información sobre otras **operaciones vinculadas que sean significativas**. Son significativas aquellas que tienen una **cuantía elevada** y las que son **relevantes** para una adecuada comprensión de la información financiera.

Con estas premisas, las operaciones significativas vinculadas e intragrupo efectuadas por las Cajas de Ahorros en el ejercicio también tienen reducida importancia relativa. La inmensa mayoría de ellas son operaciones intragrupo, es decir, realizadas entre la Caja y otra empresa de su grupo (en concreto, se han registrado 144 operaciones de este tipo, realizadas por quince Cajas con otras 76 empresas).

## { 3.4 }

### Estructura del negocio del grupo

- Las Cajas de Ahorros españolas, en muchos casos, encabezan importantes grupos empresariales, de los que también ofrecen amplia información en sus Informes Anuales de Gobierno Corporativo.
- Las entidades o empresas que conforman los grupos financieros de las Cajas de Ahorros son entidades de crédito, empresas de servicios de inversión, del sector asegurador, de inversión colectiva, de capital riesgo, de titulización y otras entidades complementarias.

Aunque esta Memoria está referida estrictamente a las Cajas de Ahorros como entidades individuales, no debe olvidarse que en muchos casos encabezan importantes grupos empresariales cuya gestión y coordinación también merece ser analizada desde el punto de vista del buen gobierno corporativo.

Por ello, las Cajas emisoras de valores negociables detallan en su Informe de Gobierno Corporativo la estructura del negocio de su grupo empresarial, ofreciendo un panorama completo de sus **grupos “financieros”**, esto es, el conjunto de empresas a ellas ligadas cuyo objeto social consiste en la prestación de algún tipo de servicio financiero. Las entidades de este tipo vinculadas a las Cajas de Ahorros pueden clasificarse del modo siguiente:

## LAS CAJAS ENCABEZAN IMPORTANTES GRUPOS EMPRESARIALES, CUYA GESTIÓN Y COORDINACIÓN TAMBIÉN SON ANALIZADAS EN SUS INFORMES DE GOBIERNO CORPORATIVO

- **Entidades de crédito.** Diversos **Bancos** (tanto nacionales como extranjeros) están integrados en algún grupo dominado por una Caja de Ahorros. Dentro de las entidades de crédito dominadas por Cajas de Ahorros también deben citarse diecisiete **establecimientos financieros de crédito** (o asimilados), que desarrollan actividades de *leasing*, *factoring*, etc.
- **Empresas de servicios de inversión.** En el sector de valores, las Cajas disponen de un total de veintiséis entidades: nueve sociedades de valores, dos agencias de valores y quince sociedades gestoras de cartera.
- **Sector asegurador.** La presencia en el sector asegurador es muy elevada: veinticinco Cajas disponen de, al menos, una agencia o compañía de seguros (existiendo un total de 31); otras veintisiete cuentan con al menos una correduría (en total, veintiocho); y existen dieciséis gestoras de fondos de pensiones.
- **Inversión colectiva.** Diecinueve Cajas han constituido al menos una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva. Otras seis cuentan con sus propias sociedades de inversión.
- **Capital riesgo.** El negocio del capital riesgo es aún incipiente. Sólo existen dos sociedades gestoras de entidades de capital riesgo y cuatro sociedades de capital riesgo.
- **Titulización.** Una entidad mantiene constituida una sociedad gestora de fondos de titulización de activos.
- **Entidades complementarias.** Doce Cajas informan contar con entidades emisoras de instrumentos de financiación (sobre todo, participaciones preferentes).

### Otros grupos empresariales

Fuera de los servicios financieros, los grupos empresariales de las Cajas de Ahorros se extienden a sectores tales como: agencias de viajes y turismo, comercio, alquiler de vehículos, aparcamientos, inmobiliarias, servicios informáticos, maquinaria, hostelería, marketing y promoción comercial, AIE, I+D, prensa, comercio exterior, alimentación, suministro de electricidad, infraestructuras, productoras de cine, telefonía-TV-Internet y soluciones medioambientales.

### Presencia en los órganos de administración de otras entidades

Según se desprende de la información contenida en los Informes de Gobierno Corporativo, de las 42 Cajas de Ahorros que han presentado su Informe de Gobierno Corporativo, veintinueve han designado representantes que asumen cargos de administración en otras empresas.

## UN ASPECTO FUNDAMENTAL DE UNA BUENA ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO ES LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

{ 3.5 }

### Sistemas de control de riesgos

- Las Cajas han establecido avanzados sistemas de control de riesgo relacionados con las actividades desarrolladas, integrado por herramientas y plataformas técnicas, Departamentos o Unidades específicas, y Comités y Comisiones.
- Los principales riesgos gestionados por las Cajas de Ahorros son: riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo operacional, riesgo de liquidez, riesgo de tipo de interés, riesgo de tipo de cambio, riesgo tecnológico, riesgo de volatilidad, riesgo normativo y el riesgo reputacional.

Un aspecto fundamental de toda buena estructura de gobierno corporativo es la gestión de los riesgos. La disposición de estrategias, políticas, procedimientos y acciones adecuadas para una eficaz gestión de los riesgos asumidos por la empresa es un asunto crucial, pues afecta a la supervivencia misma de la organización. Como es lógico, esta exigencia es aún mucho más evidente en el caso de las entidades de crédito, habida cuenta de la propia naturaleza de su actividad y de su importancia en el conjunto del sistema financiero y, por lo tanto, de todo el sistema económico.

### Riesgos gestionados por las Cajas

Ciertamente, la diversidad de los riesgos gestionados por las Cajas es muy amplia y puede sintetizarse del modo siguiente:

- **Riesgo de crédito:** posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona la entidad.
- **Riesgo de mercado:** posibilidad de sufrir pérdidas ante movimientos adversos en los precios de mercado de los instrumentos financieros negociables en poder de la entidad.
- **Riesgo operacional:** riesgo derivado de la existencia de procesos, sistemas, equipos técnicos y humanos inadecuados o por fallos en los mismos, así como por hechos externos.
- **Riesgo de liquidez:** aquel que se desprende de la ausencia de fondos líquidos disponibles para hacer frente a las obligaciones de pago.
- **Riesgo de tipo de interés:** el riesgo que se deriva del impacto negativo de las variaciones de tipos de interés sobre los márgenes financieros de la entidad.
- **Riesgo de tipo de cambio:** posibilidad de sufrir pérdidas por fluctuaciones adversas en los tipos de cambio de las monedas en las que están denominados los activos, pasivos y operaciones de fuera de balance de la entidad.
- **Otros riesgos financieros.** Al margen de los anteriores, es preciso referirse al riesgo país, el riesgo tecnológico y el riesgo de volatilidad.
- **Riesgos no financieros.** Entre éstos se cuentan los riesgos normativos (como el riesgo legal y el riesgo de cumplimiento) o el riesgo reputacional.

## LAS CAJAS DE AHORROS HAN ESTABLECIDO AVANZADOS SISTEMAS DE CONTROL DEL RIESGO RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

### Sistemas de control del riesgo

Conscientes de esta necesidad, las Cajas han establecido avanzados sistemas de control del riesgo relacionados con las actividades desarrolladas. Tales sistemas constan de tres pilares fundamentales:

- **Herramientas y plataformas técnicas:** existe una amplia gama de herramientas para el control del riesgo. Las más citadas son: la herramienta de gestión global del riesgo desarrollada por la CECA; métodos VaR, *rating*, *scoring*, base de datos de pérdidas y herramienta de evaluación cualitativa.
- **Unidades:** las Cajas han creado departamentos o áreas específicas que desempeñan funciones relativas al control de los riesgos. La diversidad de sus denominaciones y competencias es tan alta que resulta imposible intentar una sistematización satisfactoria. Baste citar, por tanto, a las Unidades de Auditoría, Control, Cumplimiento Normativo y Riesgos, entre otras.
- **Órganos:** todas las Cajas disponen de una sólida arquitectura de Comités y Comisiones para el control de los riesgos asumidos y la coordinación de las acciones necesarias. En particular, el órgano más común es el Comité de Activos y Pasivos. En la esfera de los Órganos de Gobierno, también es importante citar el papel del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.

# { 3.6 }

## Remuneraciones percibidas

- La política de remuneración de altos cargos y miembros de los Órganos de Gobierno en las Cajas de Ahorros se ajusta a los principios de moderación, control y transparencia.
- En el caso de los miembros de los Órganos de Gobierno (salvo el Presidente ejecutivo), el desempeño del cargo tan sólo origina el cobro de dietas por asistencia y desplazamiento y sus límites están fijados por la Asamblea o por la normativa autonómica.

La política de remuneración de altos cargos y miembros de los Órganos de Gobierno en las Cajas de Ahorros se ajusta a los principios siguientes:

- **Moderación.** En el caso de los miembros de los Órganos de Gobierno (salvo el Presidente ejecutivo, en caso de que exista), el desempeño del cargo tan sólo origina el cobro de dietas por asistencia y desplazamiento, cuyos límites están fijados por la Asamblea o por la normativa autonómica.
- **Control.** La evaluación y revisión de la política retributiva se atribuye a un órgano específico: la Comisión de Retribuciones.

## LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, CON EXCEPCIÓN DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO, NO PERCIBEN RETRIBUCIONES DISTINTAS DE LAS DIETAS

- **Transparencia.** Las Cajas informan sobre estas cuestiones tanto en el Informe de Gobierno Corporativo como en la Memoria anual.

Hoy día, tras la aprobación de la Circular 4/2004 del Banco de España y la publicación de los primeros Informes de Gobierno Corporativo, es fácil comprobar cómo estos principios se han llevado plenamente a la práctica. Los datos que a continuación se aportan han sido tomados de los Informes de Gobierno Corporativo publicados por las 42 Cajas emisoras de valores negociables.

Se trata, por tanto, de cifras agregadas y medias generales del Sector, con las que se pretende ofrecer una panorámica general del mismo. En todo caso, las medias sólo son ilustrativas de tendencias generales y han de ser consideradas a título indicativo, pues los datos individuales presentan diferencias entre sí que responden a variables propias de cada entidad, tales como recursos propios, tamaño de las redes, etc.

### Remuneración del personal clave de Dirección

La suma de todas las cantidades consignadas por las Cajas en concepto de remuneraciones totales del personal clave de la Dirección (incluyendo los miembros del Consejo que ostenten tal condición) asciende a 105.717 miles de euros, de los que el 83,2 por ciento se corresponde con sueldos y otras remuneraciones análogas (un total de 87.912 miles de euros) y el 16,8 por ciento restante (17.805 miles de euros), con pensiones o primas de seguros de vida.

Los datos anteriores deben ser tratados con cautela, dado que al no existir una definición común de “personal clave de Dirección”, cada Caja ha incluido en el cómputo el número de directivos que ha estimado conveniente, generándose una gran variedad de criterios. Este hecho distorsiona cualquier intento por encontrar tendencias comunes.

### Dietas a los Órganos de Gobierno

En el ejercicio de sus funciones los miembros de los Órganos de Gobierno de las Cajas, con excepción del Presidente del Consejo de Administración, no perciben retribuciones distintas de las dietas por asistencia y desplazamiento.

Por lo que se refiere a las dietas percibidas por asistencia a Consejos de Administración, la suma de las cantidades registradas por las Cajas asciende a 8.712 miles de euros, lo que supone una media de 207.000 € por Caja.

Teniendo en cuenta que los Consejos de Administración de las 42 Cajas están integrados por un total de 725 miembros, cada uno de ellos percibe una media de 12.016 € al año por su pertenencia a este órgano. Además, considerando una media de 16,5 reuniones, se obtiene una dieta media por Consejero y sesión de 732,68 €.

Idéntico análisis cabe efectuar de la **Comisión de Control**. La suma total por dietas por asistencia y desplazamiento alcanza la cifra de 3.974 miles de euros, lo que arroja una media de 95.000 € por Caja. Si se tiene en cuenta que las Comisiones de Control están compuestas por un total de 336 personas, cada una de ellas percibe por este concepto cada año una media de 11.827 €. Dada una media de diecinueve reuniones al año, se obtiene una dieta media por comisionado y reunión de 622,47 €.

También han sido reflejadas las dietas originadas por la asistencia y desplazamiento a las **Comisiones de Retribuciones** e Inversiones. Por lo que respecta a la primera de ellas, debe destacarse que seis Cajas han indicado que no han generado dietas por este concepto. Las restantes han apuntado cifras cuya suma alcanza los 168.000 €. La media total por Caja es, por tanto, de 4.666 €.

En el caso de la **Comisión de Inversiones**, son seis las Cajas que han declarado no haber otorgado dietas. Las restantes suman un total de 365.000 €.

### **Remuneraciones percibidas en representación de la Caja**

Las Cajas también informan sobre las remuneraciones percibidas por los miembros de todos los Órganos de Gobierno y el personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas y en entidades en las que se tenga una presencia o representación significativa (que se entenderá que se produce en aquellas entidades que pertenecen al grupo de la Caja o en las que ésta ostente el veinte por ciento o más del capital de la misma).

En once Cajas no se han generado retribuciones por este concepto. Las restantes han indicado cifras cuya suma es de 237.311 miles de euros.

## MENSUALMENTE LAS CAJAS COMUNICAN TODAS LAS OPERACIONES QUE PRESENTAN INDICIOS DE ESTAR VINCULADAS CON EL BLANQUEO DE CAPITALES

{ 3.7 }

### Cumplimiento normativo

- El riesgo normativo es percibido por los administradores y directivos de entidades financieras de todo el mundo como el tercero en importancia por su impacto en los beneficios (justo por detrás del riesgo del crédito y el del mercado).
- Dentro de los riesgos normativos destaca por su incidencia el denominado riesgo de cumplimiento: el riesgo de que el incumplimiento de exigencias legales o normas de conducta incida en la cuenta de resultados.
- Las entidades del Sector están adheridas al Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, elaborado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

El entorno normativo es hoy un entorno de riesgo. Este riesgo es percibido por administradores y directivos de entidades financieras de todo el mundo como el tercero en importancia por su impacto en los beneficios (justo por detrás del riesgo de crédito y el de mercado).

Dentro de los riesgos normativos destaca, por su creciente incidencia en la gestión, el denominado riesgo de cumplimiento, que puede definirse como el riesgo de que el incumplimiento de exigencias legales o normas de conducta incida en la cuenta de resultados, ya sea directamente, con ocasión de sanciones administrativas o sentencias judiciales adversas, o indirectamente, por repercutir negativamente en la reputación de la entidad.

La gestión de este riesgo exige el establecimiento en el seno de las empresas de una función de cumplimiento normativo. La regulación de esta figura es aún escasa, si bien en los próximos años esta situación va a cambiar. El Comité de Basilea e IOSCO (International Organization of Securities Commissions, Organización Internacional de Comisiones de Valores) ya han publicado recomendaciones específicas a nivel internacional para el sector bancario y del mercado de valores. Y a nivel comunitario, entre las medidas de desarrollo de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros, la Comisión Europea tiene previsto regular esta función. En algunos países (como Bélgica, Reino Unido o Alemania) cuenta con regulaciones específicas.

En el presente apartado se relacionan los aspectos más relevantes llevados a cabo durante el año 2005, agrupados en epígrafes que hacen referencia a las diferentes áreas, al margen de los de gobierno corporativo ya ampliamente comentados.

### 3.7.1

#### PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

En el ámbito específico de la prevención del blanqueo de capitales, las principales acciones se refieren a: identificación de clientes, examen especial de determinadas operaciones y comunicación al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), conservación de documentos, cumplimentación de la información requerida por el SEPBLAC y abstención en la ejecución de operaciones, medidas de control y formación de la plantilla.

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

Otro tipo de operaciones comunicadas son aquellas que presentan indicios o generan sospecha razonable de estar vinculadas con el blanqueo de capitales.

## A LOS EMPLEADOS CUYA LABOR ESTÁ RELACIONADA CON EL MERCADO DE VALORES SE LES APLICA UN REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA, INSPIRADO EN LA LEY DEL MERCADO DE VALORES Y EL CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

Adicionalmente, como fruto de las actuaciones de control seguidas dentro de la Confederación y las Cajas de Ahorros, se han adoptado decisiones de cancelación de relaciones con clientes, siguiendo los habituales criterios de prudencia y profesionalidad de la actividad bancaria, y establecido políticas de admisión y conocimiento de los clientes.

Asimismo, se mantienen reuniones periódicas del grupo de trabajo constituido por representantes de las 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.

### 3.7.2

#### NORMAS DE CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES

Las entidades del Sector están adheridas al Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el ámbito del mercado de valores, elaborado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

El RIC es de aplicación a todos aquellos empleados de las Cajas cuya labor esté directa o indirectamente relacionada con las actividades y servicios de las entidades en el mercado de valores. Asimismo, afecta a los Consejeros y directivos de cada entidad.

Las obligaciones que se recogen en el mismo están inspiradas en los principios de la Ley del Mercado de Valores y del Código General de Conducta y persiguen el cumplimiento, por parte de las personas sujetas, de las normas de conducta aplicables en ese ámbito.

### 3.7.3

#### PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La legislación sobre protección de datos ha cobrado especial relevancia en los últimos años. La aplicación intensiva de las nuevas tecnologías de la información ha hecho necesario invertir esfuerzos adicionales para preservar derechos fundamentales como la intimidad.

Las Cajas de Ahorros han adoptado prácticas y procedimientos orientados específicamente a este fin. En concreto, en el marco de la función de cumplimiento, las Cajas de Ahorros han creado Comités específicos que analizan el mejor modo de cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos, identificando posibles deficiencias y adoptando con rapidez las mejoras oportunas.

# { 3.8 }

## Anexo I

Lista indicativa de las entidades de interés general que designan Consejeros en las Cajas de Ahorros

### 3.8.1

#### ASOCIACIONES Y ENTIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS

AGRUPACIÓ ASTRONÒMICA

.....

AGRUPACIÓ EXCURSIONISTA GRANOLLERS

.....

AGRUPACIÓ SOCIOCULTURAL VALLDAURA (IGUALADA)

.....

AGRUPACIÓN CULTURAL Y FOLCLÓRICA "CANTIGAS E AGARIMOS" (SANTIAGO)

.....

AIMEN (ASOCIACIÓN DE INVESTIGACIÓN METALÚRGICA DEL NOROESTE)

.....

AMICS DE LA SARDANA

.....

AMICS DE LA SEU DE MANRESA

.....

AMICS DE LA TOSSA

.....

AMICS DE LES ARTS I JOVENTUTS MUSICALS

.....

AMICS DEL PRAT

.....

AN, SOCIEDAD COOPERATIVA

.....

ANTIC GREMI DE TRAGINERS (IGUALADA)

.....

ASSOCIACIÓ AMICS DE JOSEP GARCIA OLIVER

.....

ASSOCIACIÓ AMICS U.A.B.

.....

ASSOCIACIÓ ARQUEOLÒGICA DE GIRONA

.....

ASSOCIACIÓ CULTURAL I RECREATIVA CASAL DE CALAF (CALAF)

.....

ASSOCIACIÓ D'AMICS DE LA MÚSICA DE CERVERA

.....

ASSOCIACIÓ D'ANTICS ALUMNES I AMICS DE L'ESCOLA PIA DE SANTA ANNA

.....

ASSOCIACIÓ D'ANTICS ALUMNES MARISTES DE MATARÓ

.....

ASSOCIACIÓ DEL PATRONAT DEL RETAULE DE SANT ERMENGOL (LA SEU D'URGELL)

.....

ASSOCIACIÓ ESCOLA AGRARIA "CAMP JOLIU"

.....

ASOCIACIÓN AFAMMER (FAMILIAS ÁMBITO RURAL, CASTILLA LA MANCHA)

.....

ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS JUBILADOS Y PENSIONISTAS DE CAJAS DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA

.....

ASOCIACIÓN DE ESTUDIOS TORELLONENSE "ADET" DE TORELLO

.....

ASOCIACIÓN FAMILIAR AGRARIA DE QUINTANES

.....

ASOCIACIÓN JUAN XXIII DE PONTEVEDRA

.....

ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y EL DESARROLLO DE LA COMARCA PAS-PISUEÑA Y MIERA

.....

ASOCIACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CIUDAD DE BURGOS

.....

ASOCIACIÓN "REAL CORO TOXOS E FROLES" (FERROL)

.....

ASOCIACIÓN REGIONAL DE AMAS DE CASA "ARACCUA ALTAMIRA"

.....

ASOCIACIÓN SANT TOMÁS

.....

CASAL CULTURAL I RECREATIU DE CASTELLBISBAL

.....

CASAL DE SANT PERE

.....

CASAL FAMILIAR DE VILADECALLS

.....

CASAL SOCIETAT PRINCIPAL

.....

CASINO DE LA CORUÑA

.....

CASINO MERCANTIL E INDUSTRIAL (PONTEVEDRA)

.....

CASTELLERS DE VILAFRANCA

.....

CAVA-CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA

.....

CENTRE AGRICOLA SANT PAU

.....

CENTRE CATÒLIC D'OLOT

.....

CENTRE CULTURAL RECREATIU RAPITENC

.....

CENTRE DE LECTURA DE REUS

.....

CENTRE EXCURSIONISTA DE CATALUNYA

.....

CENTRE EXCURSIONISTA DE TERRASSA

.....

CENTRE SOCIAL CATÒLIC

.....

CENTRO CATÓLICO CULTURAL DE SANT QUIRZE DE BESORA

.....

CERCLE DE BELLES ARTS DE LLEIDA

.....

CERCLE D'ECONOMIA

.....

CÍRCULO DE BELLAS ARTES DE MADRID

.....

CÍRCULO DE BELLAS ARTES DE PALMA DE MALLORCA

.....

CÍRCULO DE ESTUDIOS JURÍDICOS DE OURENSE

.....

CÍRCULO DE LAS ARTES DE LUGO- CONSEJO DE 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

.....

FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID

.....

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 BLAS MÉNDEZ PONCE

.....

FUNDACIÓN CAIXA GALICIA-CLAUDIO SAN MARTÍN

.....

FUNDACIÓN CARMEN PARDO-VALCARCE

.....

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 MADRID NUEVO SIGLO

.....

FUNDACIÓN PENZOL DE ESTUDIOS GALLEGOS

.....

FUNDACIÓN PENZOL (VIGO)

.....

FUNDACIÓN PÍA JUAN DE HERRERA

.....

FUNDACIÓN REI AFONSO HENRIQUES

.....

FUNDACIÓN RESIDENCIA DE ESTUDIANTES

.....

FUNDACIÓN TRES CULTURAS DEL MEDITERRÁNEO

.....

FUTBOL CLUB VILAFRANCA

.....

GEIEG (GRUP EXCURSIONISTA I ESPORTIU GIRONÍ)

.....

INSTITUCIÓ CULTURAL "LA LLAR"

.....

INSTITUCIÓN FERNÁN GONZÁLEZ

.....

INSTITUT D'ESTUDIS BALEÀRICS

.....

INSTITUT D'ESTUDIS CATALANS

.....

INSTITUT D'ESTUDIS EIVISSENCS

.....

INSTITUT D'ESTUDIS EMPORDANESOS

.....

INSTITUT D'ESTUDIS GIRONINS

.....

INSTITUT D'ESTUDIS ILERDENCS

.....

INSTITUT DEL CAVA

.....

INSTITUT ESTUDIS PENEDESENCs

.....

INSTITUTO DE ESTUDIOS VALDEORRENSES

.....

INSTITUTO "JOSÉ CORNIDE" DE ESTUDIOS  
CORUÑESES

.....

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

.....

PATRIMONIO NACIONAL

.....

PATRONAT DE LA PASSIÓ D'ESPARREGUERA  
(ESPARREGUERA)

.....

PATRONAT DE LA SAGRADA FAMÍLIA

.....

PATRONATO DO MUSEO DO POBO GALEGO

.....

POLIFÓNICA DE VILAFRANCA

.....

REAL SOCIEDAD ECONÓMICA DE AMIGOS DEL  
PAÍS (SANTIAGO)

.....

REAL SOCIEDAD ECONÓMICA MATRITENSE DE  
AMIGOS DEL PAÍS

.....

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 SARDANISTA DANSAIRES VILANOVINS

.....

UNIÓ EXCURSIONISTA DE CATALUNYA DE  
MATARÓ

.....

UNIÓ EXCURSIONISTA SABADELL

.....

UNIÓ DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS,  
ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA  
MANCHA

.....

3.8.2

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

ADANER, ASOCIACIÓN EN DEFENSA  
A LA ATENCIÓN A LA 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 VELLIS (PUIG-REIG)

.....

CREU ROJA ESPANYOLA (ASSEMBLEA LOCAL-  
TERRASSA)

.....

CRUZ ROJA ESPAÑOLA DE VIGO

.....

CRUZ ROJA ESPAÑOLA (LA CORUÑA)

.....

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 ESPAÑOLES  
.....

PATRONATO FUNDACIÓN HOSPITAL ASILO DE  
GRANOLLERS  
.....

PATRONATO FUNDACIÓN VALLÉS ORIENTAL  
PARA DISMINUIDOS PSÍQUICOS  
.....

PATRONATO LOCAL DE LA VEJEZ DE MATARÓ  
.....

### 3.8.3

#### 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 DE 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 ECLESIASTICA –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 ESTUDIOS ECONÓMICOS

.....

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES PESQUERAS DE VIGO

.....

INSTITUTO ORENSANO DE DESARROLLO ECONÓMICO

.....

LABORATORIO OCEANOGRÁFICO DE VIGO

.....

LICEO DE NOIA

.....

PATRONAT D'ESTUDIS OSONENCS (VIC)

.....

PATRONATO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE MANLLEU

.....

PATRONATO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO (LA CORUÑA)

.....

PATRONATO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO (LUGO)

.....

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)

.....

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA

.....

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
.....  
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES  
.....  
UNIVERSIDAD DE BURGOS  
.....  
UNIVERSIDAD DE LEÓN  
.....  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO  
.....  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID  
.....

UNIVERSIDAD DE VIGO  
.....  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
.....  
UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE SALAMANCA  
.....  
UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA  
.....  
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
.....

3.8.4

CORPORACIONES PÚBLICAS  
DE CARÁCTER ECONÓMICO Y SOCIAL

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  
.....

CÁMARA 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 DE TARRAGONA  
.....  
CAMBRA DE LA PROPIETAT  
.....  
CAMBRA OFICIAL COMERÇ I INDÚSTRIA DE  
SABADELL  
.....  
CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ I INDÚSTRIA DE  
MANRESA  
.....  
CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ I INDÚSTRIA DE  
TERRASSA  
.....

CAMBRA OFICIAL COMERÇ, INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE BARCELONA

.....

CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE TARRAGONA

.....

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

.....

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

.....

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

.....

3.8.5

### ORGANIZACIONES EMPRESARIALES, SINDICALES, PROFESIONALES Y DE CONSUMIDORES

AGRUPACIONS PROFESSIONALS NARCÍS GIRALT

.....

AL-ANDALUS-FEDERACIÓN ANDALUZA DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA

.....

ASAJA CASTILLA LA MANCHA

.....

ASSOCIACIÓ RUBINENCA DE COMERCIANTS

.....

ASOCIACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DE PONTEVEDRA

.....

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FABRICANTES DE AUTOMÓVILES Y CAMIONES (ANFAC)

.....

ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE LA EMPRESA FAMILIAR

.....

ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE GUADALAJARA

.....

CC.OO.-COMISIONES OBRERAS

.....

CEA-CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA

.....

CECAM -CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CASTILLA LA MANCHA

.....

CEOE-CEPYME

.....

CEPES-A-CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA

.....

COL.LEGI D'ADVOCAT SABADELL

.....

COL.LEGI D'ADVOCATS DE MANRESA

.....

COL.LEGI D'ADVOCATS DE TERRASSA

.....

COL.LEGI D'APARELLADORS I ARQUITECTES  
TÈCNICS DE BARCELONA

.....

COL.LEGI D'ARQUITECTES DE CATALUNYA

.....

COL.LEGI DE METGES DE BARCELONA I  
PROVÍNCIA

.....

COL.LEGI OFICIAL D'AGENTS COMERCIALS DE  
TERRASSA

.....

COL.LEGI OFICIAL D'ENGINYERS INDUSTRIALS  
DE CATALUNYA

.....

COL.LEGI OFICIAL D'ENGINYERS TÈCNICS  
INDUSTRIALS DE CATALUNYA

.....

COL.LEGI 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 EMPRESARIOS DE  
NAVARRA (CEOE-CEN)

.....

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 COL.LEGI D'ADVOCATS DE MATARO

.....

JÓVENES EMPRESARIOS

.....

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

.....

UNIO VINICOLA DEL PENEDÉS-UVIPE



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



{ 3.9 }

## Anexo II

Composición de las Asambleas  
Generales de las Cajas de Ahorros.  
(según los Estatutos)

Comunidad Autónoma	Impositores	Corporaciones locales	Fundadores	Personal	Representación pública autonómica	Entidades de interés general
Entidad / N° art. Estatutos						
<b>Andalucía</b>						
Caja Sur / 10	25,00%	21,00%	34,00%	5,00%	15,00%	
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%
<b>Aragón</b>						
Ibercaja / 15	41,00%	21,00%	10,00%	7,00%	21,00%	
CAI / 10	37,00%	19,00%	18,00%	7,00%	19,00%	
<b>Asturias</b>						
Cajastur / 13	40,00%	27,00%	23,00%	10,00%		
<b>Baleares</b>						
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%	

Comunidad Autónoma Entidad / Nº art. Estatutos	Impositores	Corporaciones locales	Fundadores	Personal	Representación pública autonómica	Entidades de interés general
<b>Canarias</b>						
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%
<b>Cantabria</b>						
Caja Cantabria / 13	25,00%	25,00%		9,00%	25,00%	16,00%
<b>Castilla- La Mancha</b>						
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%
<b>Castilla y León</b>						
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 / 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%
<b>Cataluña</b>						
La Caixa / 8	36,25%	21,25%	12,50%	12,50%		17,50%
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%
<b>Extremadura</b>						
Caja de Badajoz / 10	44,00%	40,00%	11,00%	5,00%		
Caja de Extremadura / 13	44,00%	40,00%	11,00%	5,00%		

Comunidad Autónoma	Impositores	Corporaciones locales	Fundadores	Personal	Representación pública autonómica	Entidades de interés general
Entidad / N° art. Estatutos						
<b>Galicia</b>						
Caixa Galicia / 16	40,00%	25,00%		10,00%		25,00%
Caixanova / 11	40,00%	25,00%	17,50%	10,00%		7,50%
<b>Madrid</b>						
Caja Madrid / 13	28,00%	25,00%	20,00%	9,00%	10,00%	8,00%
<b>Murcia</b>						
Caja Murcia / 12	40,00%	25,00%	25,00%	10,00%		
<b>Navarra</b>						
Caja Navarra / 9 a 15	16,70%	6,60%	26,70%	6,60%	16,70%	26,70%
<b>País Vasco</b>						
BBK / 20	43,00%	30,00%	20,00%	7,00%		
Kutxa / 16	43,00%	30,00%	20,00%	7,00%		
Caja Vital / 15	43,00%	30,00%	20,00%	7,00%		
<b>La Rioja</b>						
Caja Rioja / 13	43,00%	24,00%	26,00%	7,00%		
<b>Valencia</b>						
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%	



*“Mucho antes de que se empezaran a debatir los conceptos e ideas que forman parte del marco de la Responsabilidad Social Corporativa, buena parte de ellos ya constituían elementos centrales de nuestras señas de identidad”.*

Miguel Blesa, Presidente de Caja Madrid.  
Foro Estratégico de las Cajas de Ahorros  
10 de junio de 2006



# 04



## El enfoque social de la actividad financiera

<i>Vinculación territorial</i>	100
<i>Disponibilidad de los recursos</i>	107
<i>Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad, microcréditos y remesas</i>	113
<i>Garantía de competencia</i>	128

## LAS CAJAS FACILITAN EL ACCESO DE TODOS LOS CIUDADANOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y CONTRIBUYEN AL DESARROLLO DE SUS REGIONES DE ORIGEN

Durante el año 2005, las Cajas de Ahorros españolas han consolidado su posición como líderes en el sistema financiero español y participado, así, de forma decisiva en la reasignación de recursos que el ejercicio de su actividad financiera implica. Se pretende en estas páginas destacar los **elementos diferenciales** de las Cajas de Ahorros que contribuyen a que el ejercicio responsable de su actividad, además de conseguir un crecimiento rentable y sostenible para las entidades que configuran el Sector, tenga un impacto social positivo: facilitando el acceso de todos los ciudadanos a los servicios y productos financieros y apoyando con especial interés al tejido empresarial en su búsqueda de nuevas vías de negocio que dinamicen el crecimiento económico de sus regiones.

La información financiera que respalda estas conclusiones ha sido elaborada siguiendo las normas de la Circular del Banco de España 4/2004, que adapta los criterios contables aplicables a las entidades de crédito a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). De esta forma, puede afirmarse que la información agregada de las 47 entidades que componen el Sector de Cajas de Ahorros se ha integrado de forma homogénea y es, asimismo, comparable con el resto de entidades financieras actuantes tanto en España como en el resto de la UE (Unión Europea).

La adopción de esta normativa, a partir de junio de 2005, ha supuesto importantes cambios, tanto en la presentación de la información financiera como en la valoración de activos y pasivos. Ello, además de haber exigido un intenso esfuerzo de adaptación a todas las entidades de crédito, genera, en este primer ejercicio, algunos problemas de comparación con informaciones anteriores. Se ha reelaborado la información del ejercicio anterior, de forma que las cifras que se presentan en el informe sean comparables entre sí.

A lo largo del año 2005, el Sector de Cajas de Ahorros ha afianzado los elementos que caracterizan su actividad y que se resumen en: intensa presencia y vinculación con las regiones de las que son originarias; importante disponibilidad de recursos al servicio de los hogares y las pyme; lucha contra la exclusión financiera por medio de los Montes de Piedad, los microcréditos y las remesas; y, finalmente, su papel como garantes del desarrollo de la actividad financiera en condiciones competitivas.

**DURANTE 2005 LAS CAJAS DE AHORROS HAN CONSOLIDADO SU POSICIÓN COMO LÍDERES DEL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL**

## LAS CAJAS DISPONEN DE UNA OFICINA CADA 2.000 HABITANTES

{ 4.1 }

### Vinculación territorial

*“El profundo enraizamiento territorial de las Cajas de Ahorros se manifiesta en que éstas son, con frecuencia, expresión de la cultura y la estructura social de una zona de actuación, caracterizada por la proximidad física de la clientela”.*

**José Luis Olivas**, Presidente de Bancaja  
Foro Estratégico de las Cajas de Ahorros  
10 de junio de 2005

Las Cajas cuentan con la mayor red de oficinas en España, 22.409 oficinas operativas.

El 66 por ciento de las oficinas de las Cajas se localiza en sus regiones de origen.

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

La mitad de las oficinas está en municipios de menos de 50.000 habitantes. El 27 por ciento, en municipios de menos de 10.000.

Las Cajas de Ahorros cuentan con una importante red de oficinas que se ha reforzado a lo largo de 2005, con un crecimiento neto de 914 oficinas, lo que sitúa la cifra a 31 de diciembre de 2005 en 22.475, de las que 22.443 son operativas y 32, de representación.

Según los datos que actualiza el INE (Instituto Nacional de Estadística), en base al Padrón Municipal, la última cifra de población española se situaría por encima de los 44 millones de habitantes, con lo que **las Cajas dispondrían de una oficina por cada 2.000 habitantes.**

	2005	Variación sobre 2004	
		Número	%
Oficinas	22.475	914	4,2
Oficinas operativas	22.443	914	4,2
En España	22.409	906	4,2
En el extranjero	34	8	30,8
Representación	32	0	0,0

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

La proximidad de las Cajas a sus clientes, por medio de su tupida red de oficinas, se hace más patente al compararse con otros países de su entorno. Así, la extensa red de las Cajas permite situar a España a la cabeza de todas las estadísticas europeas que contemplan este aspecto. En el año 2004, en España había 95 oficinas para cada 100.000 habitantes, mientras la media de la UEM 12 era de 54.

España	95	Grecia	31
Luxemburgo	56	Finlandia	30
Alemania	55	Reino Unido	23
Austria	53	Suecia	23
Italia	53	Irlanda	22
Portugal	51	Holanda	22
Bélgica	46		
Francia	42	<b>UEM 12</b>	<b>54</b>
Dinamarca	37	<b>EU 25</b>	<b>43</b>

**NÚMERO DE OFICINAS DE ENTIDADES DE CRÉDITO POR 100.000 HABITANTES EN 2004**

Fuente: Banco Central Europeo.

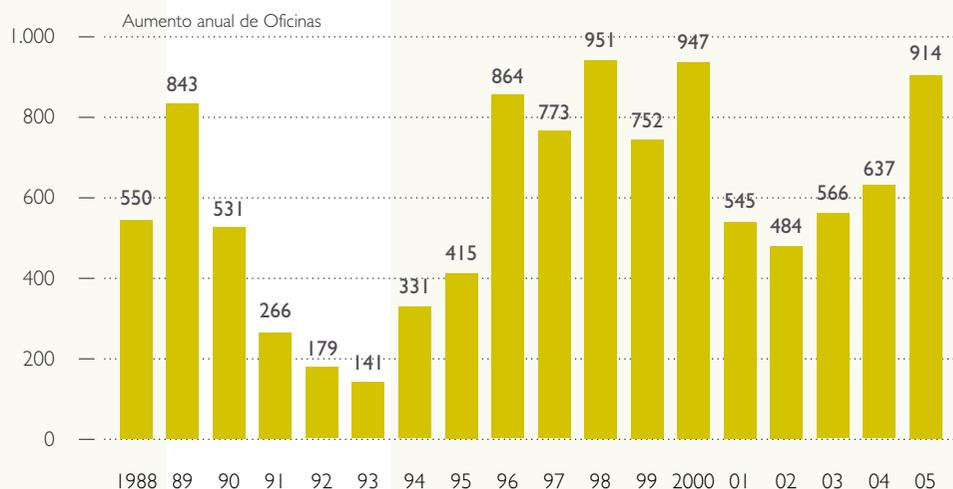
## LA PRINCIPAL CARACTERÍSTICA DE LA RED DE OFICINAS DE LAS CAJAS ES SU DISTRIBUCIÓN POR TODA LA GEOGRÁFICA ESPAÑOLA

La principal característica de esta red de oficinas de las Cajas de Ahorros es su capilaridad, su distribución a lo largo de toda la geografía española, lo que les permite disponer de una **estrecha vinculación con sus territorios de origen** y catalizar el desarrollo regional.

Para entender esta vinculación es necesario remontarse al origen de su expansión territorial, que hasta finales de la década de los ochenta estaba restringida por la legislación, de forma que las obligaba a desarrollar su actividad en zonas geográficas limitadas. Este hecho, si bien era restrictivo para las Cajas y limitaba su autonomía a la hora de abrir nuevas sucursales frente a otras entidades financieras, que contaban con plena libertad de expansión, ha favorecido un **alto grado de identificación de las Cajas con su entorno y con la población**, debido sobre todo al intenso conocimiento de la zona, a su orientación social, a la amplia red de oficinas y a la proximidad física.

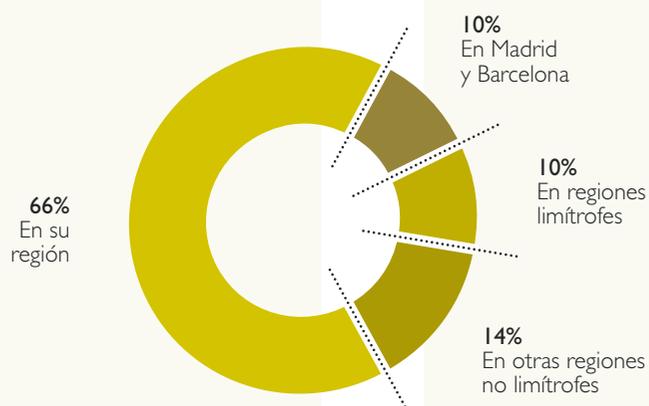
A esta influyente fórmula de gestación, que implica un alto grado de compromiso territorial, hay que añadir la extraordinaria expansión, que se vivió de forma especialmente intensa en la segunda década de los noventa y parece haberse renovado en este último ejercicio. **Las Cajas de Ahorros han sabido combinar el arraigo en sus zonas de origen con un alto grado de modernización que se ha venido imponiendo en el sistema financiero**, de forma que han conseguido mantener una posición altamente competitiva, llegando a adquirir tamaño suficiente para influir en el desarrollo económico de sus regiones y, en algunos casos, estar presentes prácticamente en toda la geografía española.

### AUMENTO DE OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS



En la actualidad, las oficinas atendidas por las Cajas, aproximadamente el 54 por ciento del total de oficinas de las entidades de depósito en España, están distribuidas de forma muy equilibrada a lo largo de toda su geografía, poniendo de manifiesto que la mayor parte de su actividad financiera se localiza en las zonas geográficas que mejor conocen, lo que las conduce a liderar la mayoría de las Comunidades Autónomas tanto en captación de ahorro como en concesión de créditos.

El 66 por ciento de las oficinas de Cajas está ubicado en su región de origen y un diez por ciento adicional, en regiones limítrofes. Otro diez por ciento de las oficinas se localiza en los dos grandes polos de actividad económica, Madrid y Barcelona, mientras el catorce por ciento restante radica en otras regiones.



**DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS**

La distribución espacial de las oficinas no obedece únicamente a criterios de rentabilidad, también atiende al objetivo de llegar al mayor número de habitantes posible, especialmente en los ámbitos territoriales en los que actúa.

Nº de habitantes	Nº de oficinas	%
Más de 250.000	5.710	25
De 50.001 a 250.000	5.825	26
De 10.001 a 50.000	4.825	22
Hasta 10.000	6.049	27
<b>TOTAL</b>	<b>22.409</b>	<b>100</b>

**DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE CAJAS EN ESPAÑA POR TRAMOS DE POBLACIÓN 2005**

## EN 2005 HAY 89 MUNICIPIOS MÁS CON OFICINAS DE CAJAS DE AHORROS QUE EN 2003

De hecho, el veintisiete por ciento de las oficinas de las Cajas, esto es más de 6.000 puntos de contacto directo con el cliente, está situado en municipios pequeños, de menos de 10.000 habitantes y otro veintidos por ciento, en municipios que no superan los 50.000 habitantes.

Con esta disposición, **la población española cubierta o atendida por oficinas de las Cajas de Ahorros alcanza el 97,3 por ciento**, ya que 4.174 municipios, de los más de 8.000 existentes, cuentan al menos con una oficina de Cajas de Ahorros.

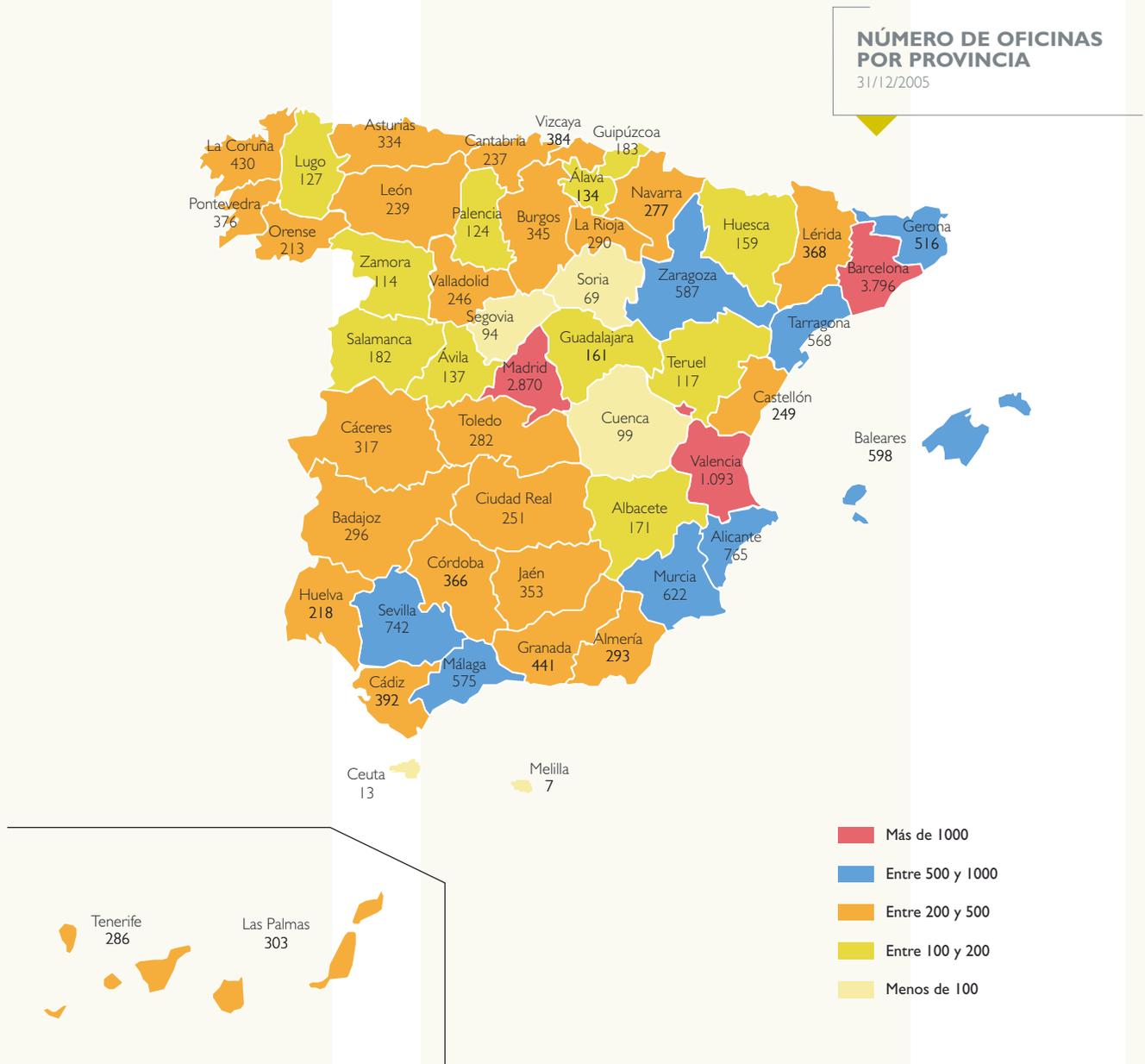
Más significativos todavía son los datos de cobertura de población cuando se analizan no sólo para el total nacional, sino para las poblaciones pequeñas. En el cuadro siguiente puede observarse cómo **el porcentaje de población cubierta mantiene niveles extraordinariamente elevados para tramos de población muy reducidos**.

### MUNICIPIOS CON OFICINAS DE CAJAS DE AHORROS

Tamaño del municipio (número de habitantes)	Con oficina		Sin oficina		% de población cubierta
	Número	Población total	Número	Población total	
Más de 10.000	697	34.336.166	0	0	100,0
De 5.001 a 10.000	537	3.711.074	1	5.795	99,8
De 2.001 a 5.000	983	3.065.161	35	98.180	96,9
De 1.001 a 2.000	814	1.169.551	142	189.576	86,1
De 500 a 1.000	640	468.503	436	294.847	61,4
< 500	503	160.066	3.321	609.611	20,8
<b>TOTAL</b>	<b>4.174</b>	<b>42.910.521</b>	<b>3.935</b>	<b>1.198.009</b>	<b>97,3</b>

Es también destacable el hecho de que estos elevados porcentajes de cobertura se mantienen cuando se desciende a un análisis por provincias, de forma que, a pesar de la dispersión de la población de algunas regiones españolas, en 32 provincias las oficinas de las Cajas se encuentran situadas de forma que cubren a más del 95 por ciento de la población. El tamaño medio de los municipios que no cuentan con ninguna oficina de Cajas es de tan sólo 563 habitantes.

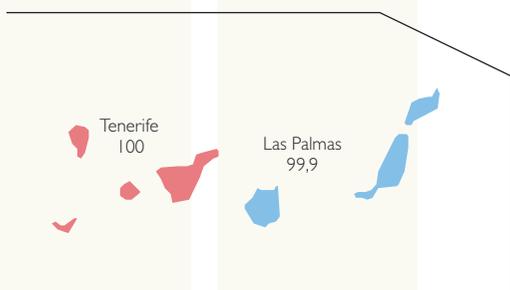
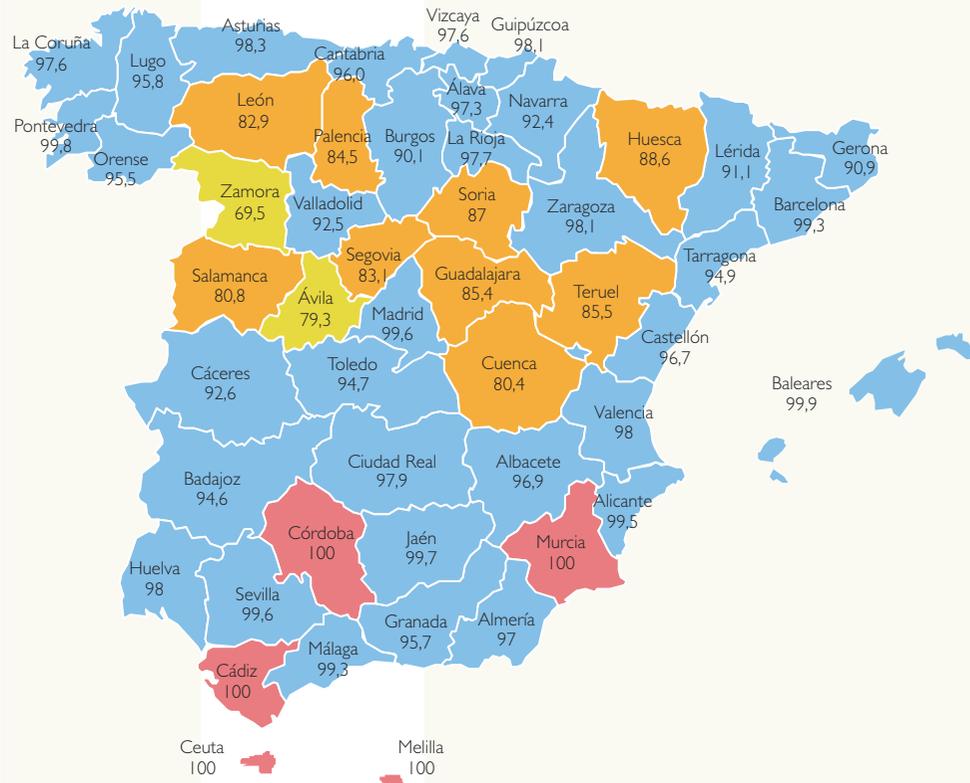
Por otro lado, merece la pena señalar que **en el proceso de expansión que han protagonizando las Cajas de Ahorros en los últimos años**, en una clara tendencia a instalarse fuera de sus zonas tradicionales de actuación, **no se han producido cierres ni recortes en la población atendida**, de hecho en 2005 hay 89 municipios más con oficinas de Cajas de Ahorros que en 2003.



# EN 32 PROVINCIAS LAS OFICINAS DE LAS CAJAS CUBREN MÁS DEL 95% DE LA POBLACIÓN

## PORCENTAJE DE POBLACIÓN CUBIERTA POR OFICINA

31/12/2005



- 100%
- Entre 90% y 100%
- Entre 80% y 90%
- Menos del 80%

{ 4.2 }

## Disponibilidad de los recursos

*“La evolución de los últimos años en cuota de mercado, de recursos y de créditos, en solvencia y en rentabilidad avala, sin lugar a dudas la estrategia de las Cajas de Ahorros. Los éxitos del pasado no son garantía de futuro, pero son un buen augurio”.*

Josep M. Loza, Director General de Caixa Catalunya  
Tribuna Revista Ahorro  
Marzo 2005

• Las Cajas de Ahorros gestionan un volumen de recursos próximo a los 790 millardos de € y han concedido 570 millardos de € en préstamos.

• El 59 por ciento de los depósitos del sector privado y el 58 por ciento de los préstamos concedidos a este sector se dirigen a hogares.

## EL SECTOR DE CAJAS HA CONSEGUIDO EN 2005 UN AVANCE SIGNIFICATIVO DE SUS RECURSOS FINANCIEROS, PRESENTANDO CRECIMIENTOS POR ENCIMA DE LA MEDIA EN LAS MAGNITUDES BÁSICAS DE SU NEGOCIO

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 superó los 230 millardos de € en 2005.

Además de financiación crediticia, las Cajas se implican en el desarrollo empresarial participando directamente en el capital de más de 2.000 empresas.

### DATOS DE BALANCE

	Datos a diciembre de 2005		
	Millones euros	Millones euros	Tasa (%)
Recursos propios	43.701	3.890	9,8
Recursos de clientes en balance	646.444	119.963	22,8
Recursos captados fuera de balance	141.626	32.562	29,9
Total recursos de clientes	788.069	152.525	24,0
Depósitos de hogares	286.238	27.265	10,5
Activos totales	808.484	140.024	20,9
Créditos	569.725	117.438	26,0
Crédito a hogares	318.628	-	-
Crédito a sociedades no financieras	230.116	-	-
Cartera de valores	115.073	12.732	12,4
Créditos hipotecarios	388.082	91.070	30,7
Beneficios antes de impuestos	5.900	1.063	22,0
Dotación a Obra Social	1.375	178	14,9

### CUOTAS DE MERCADO

	Datos a diciembre de 2005	
	%	Variación en el año Tasa (%)
Recursos de clientes en balance	47,61	0,37
Fondos de inversión	28,50	0,78
Activos totales	39,01	-0,19
Créditos	46,92	0,81
Crédito a hogares	51,52	-0,18
Crédito a sociedades no financieras	40,23	0,49
Cartera de valores	27,98	-2,17
Crédito hipotecario	55,17	0,87

### OTROS DATOS

	Datos a diciembre de 2005		
	Millones euros	Millones euros	Variación en el año Tasa (%)
Cajas de Ahorros	46		
Empleados	117.890	4.482	4,0
Oficinas	22.445	916	4,3
Cajeros automáticos	31.703	1.348	4,4
Tarjetas emitidas (millones)	35,0	1	3,0

## LAS CAJAS DESEMPEÑAN UN PAPEL IMPORTANTE EN LA CANALIZACIÓN Y EL FOMENTO DEL AHORRO DE LAS FAMILIAS

### OTROS ÍNDICES

	Datos a diciembre de 2005	
	%	Variación anual
Tasa de morosidad del crédito	0,68	-0,13
Tasa de morosidad total	0,56	-0,08
Solvencia (mínimo 8 %)	11,41	-0,10
Eficiencia (GE/MO)	58,1	-3,43
R.O.A. (después de impuestos)	0,63	0,00
R.O.E. (después de impuestos)	12,2	1,20

El Sector de las Cajas de Ahorros consigue en 2005 un avance significativo de los recursos financieros de los que dispone, presentando crecimientos por encima de la media del sistema en las magnitudes básicas de su negocio, lo que le ha permitido intensificar su labor fundacional de intermediación entre el ahorro y la inversión, encaminando ésta hacia las familias y sectores productivos que lo han demandado.

El crecimiento de los recursos de clientes gestionados en balance por las 46 Cajas de Ahorros fue en 2005 del 22,8 por ciento, siendo el avance de los recursos fuera de balance del treinta por ciento. La suma de ambas magnitudes alcanza la cifra de 788.069 millones de euros. Si bien es cierto que en los últimos años una parte muy significativa de la captación de recursos de las entidades de crédito se realiza a través de emisiones, en el caso de las Cajas de Ahorros, los hogares conservan un elevado porcentaje de los depósitos.

### CAJAS DE AHORROS DEPOSITOS DE OTROS SECTORES RESIDENTES (OSR) EN ESPAÑA Diciembre de 2005

	Saldo	
	Millones euros	% de distribución
Sociedades no financieras	72.194	14,9
Hogares e ISFLSH (*)	286.238	59,2
Resto IFNM (**)	125.014	25,9
<b>TOTAL DEPÓSITOS OSR</b>	<b>483.446</b>	<b>100,0</b>

(\*) Instituciones Sin Fines de Lucro al Servicio de los Hogares.  
 (\*\*) Instituciones Financieras No Monetarias.

De los depósitos constituidos en las Cajas de Ahorros por el sector privado residente, el 59 por ciento corresponde a los hogares e instituciones sin fines de lucro, cuya cifra en valores absolutos es de 286.238 millones de euros, aproximadamente un sesenta por ciento de los saldos que las familias tienen depositados en entidades financieras.

Estos datos demuestran que las Cajas de Ahorros continúan jugando un papel importante en la canalización y fomento del ahorro de las familias, sector con el que tienen una especial implicación, independientemente de su potencial de beneficio económico para la entidad.

En la otra vertiente de la actividad financiera, el avance de los saldos ha sido, si cabe, más intenso, con un crecimiento del crédito concedido en el ejercicio del veintiséis por ciento, hasta alcanzar los 569.725 millones de euros. La cuota de mercado que corresponde a las Cajas para el conjunto del crédito es del 46,92 por ciento.

La inversión en valores ha evolucionado de forma más moderada, con una tasa anual del 12,4 por ciento, finalizando el ejercicio 2005 con un saldo de 115.073 millones de euros. De ellos, un dieciséis por ciento, 18.257 millones de euros, corresponde a la inversión directa en empresas no financieras.

Si las familias destacan en su papel de ahorradores dentro del Sector de Cajas de Ahorros, mayor es su relevancia como receptores de la financiación otorgada por estas instituciones. Sólo dos datos son suficientes para justificar el vínculo que une ambos agentes: **más de la mitad de los créditos concedidos a las familias (el 52 por ciento) procede de una Caja de Ahorros**, mientras el 57,5 por ciento de la financiación concedida por las Cajas al sector privado residente se dirigió al sector hogares.

Diciembre 2005	Saldo	
	Millones de euros	% de distribución
Sociedades no financieras	230.116	41,50
Hogares e ISFLSH	318.628	57,47
Crédito al consumo	26.954	8,46
Crédito a la vivienda	245.453	77,03
Otros	46.221	14,51
Instituciones financieras no monetarias	5.704	1,03
<b>TOTAL</b>	<b>554.448</b>	<b>100,00</b>

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

## LAS CAJAS DE AHORROS PARTICIPAN EN MÁS DE 2.000 EMPRESAS, UN 95% DE LAS CUALES NO COTIZA EN BOLSA

Como es lógico, el destino principal de la financiación a las familias es la compra de vivienda, segmento en el que las Cajas de Ahorros ostentan una cuota de mercado del 55,5 por ciento.

**También las empresas, especialmente las pyme, son un destino relevante de la inversión crediticia de las Cajas de Ahorros**, a las que les corresponde una cuota de mercado del 40,29 por ciento. A 31 de diciembre de 2005, las sociedades no financieras habían recibido préstamos de las Cajas por importe de 230.116 millones de euros.

El profundo conocimiento de las zonas geográficas donde desarrollan su actividad, permite a las Cajas de Ahorros la participación en proyectos empresariales, fundamentales para consolidar el entramado empresarial tan necesario en muchas regiones españolas y cuyo acceso a la financiación a través de los mercados financieros o del crédito bancario ha sido y es, cuando menos, difícil.

En este sentido, hay que destacar la intensa colaboración que mantienen muchas entidades con los programas dirigidos a fomentar dos cuestiones que preocupan especialmente de la economía española, la **capacidad de emprender y el desarrollo de la innovación e investigación en el ámbito empresarial**.

Además de la financiación de la actividad empresarial a través de crédito bancario, la intermediación en programas de iniciativa pública y la inversión en sociedades de "capital riesgo", las Cajas de Ahorros dan un paso más en su implicación con este segmento mediante la participación directa en el capital de muchas empresas, contribuyendo así al desarrollo equilibrado y sostenido de regiones más desfavorecidas.

En este sentido cabe destacar la amplia gama de posibilidades que ofrece el hecho de que las Cajas de Ahorros estén integradas en un grupo cohesionado, colaborador, que impulsa múltiples iniciativas, compartidas por grupos de Cajas con objetivos comunes. La pertenencia a este Sector dota a cualquier iniciativa de una imagen de confianza y de elevada reputación, cuyo valor económico añadido supone un apoyo inestimable. No hay que olvidar, sin embargo, que este "capital-reputación" se ha conseguido gracias a la actitud responsable y transparente de las acciones llevadas a cabo conjuntamente.

El perfil de las empresas que reciben estos fondos, estos apoyos, es muy variado, llegando prácticamente a todos los sectores de actividad a través de las más de 2.000 empresas en las que las Cajas tienen participación. De ellas, el 95 por ciento son empresas que no cotizan en Bolsa y en torno a un 43 por ciento tiene un capital social inferior al millón de euros. Este tipo de participaciones empresariales supone una vinculación importante con el desarrollo del tejido empresarial, de sus regiones de origen.

{ 4.3 }

## Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad, microcréditos y remesas

*“Las Cajas somos los abanderados del microcrédito, tenemos que ser quienes, de alguna manera, llevemos la bandera, para evitar que los microcréditos se conviertan en un elemento de control y explotación de las clases marginadas”.*

**Antonio M<sup>a</sup>-Claret García**, Presidente de Caja Granada  
Encuentro 2006 del Sector Financiero. Foro Nueva Economía  
7 de febrero de 2006

• Las Cajas de Ahorros han concedido 4.116 microcréditos sociales por un importe de 46 millones de euros.

• Los microcréditos concedidos por las Cajas han creado hasta la fecha cerca de 6.000 puestos directos.

## LAS CAJAS LLEVAN 170 AÑOS COLABORANDO A SOLUCIONAR PROBLEMAS SOCIALES, ESPECIALMENTE LOS RELACIONADOS CON LA EXCLUSIÓN

• La cartera de clientes de los Montes de Piedad en España en 2005 se situó en 193.508, con un total de 374.535 préstamos en vigor. El saldo vivo alcanzó los 159,34 millones de euros. El número de préstamos concedidos fue de 251.064, por un importe de 100,9 millones de euros.

• La plataforma de remesas conjunta integrada por 31 Cajas de Ahorros y coordinada por la CECA, está operativa en las 11.700 oficinas de las veintitrés Cajas que forman parte del proyecto.

• Las remesas llegan a siete países, que representan el setenta por ciento del origen de los inmigrantes en España.

Las Cajas de Ahorros y los Montes de Piedad se crearon en 1835 bajo los rasgos del modelo que conocemos hoy en día: entidades financieras comprometidas a destinar parte de sus beneficios para combatir situaciones de exclusión. Las Cajas se concibieron, de esta manera, con objetivos muy similares a los que promueve en la actualidad la RSC.

Las Cajas de Ahorros llevan, por tanto, 170 años (incluso trescientos, si tenemos en cuenta la labor desarrollada por los Montes de Piedad) contribuyendo a solucionar problemas sociales y, en especial, aquellos que tienen que ver con la exclusión (entendida ésta como un proceso que aparece tras la pérdida continuada de vínculos personales y sociales y que hace que una persona o un grupo encuentre serias dificultades para acceder a las oportunidades y recursos de los que dispone la propia sociedad).

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, que movió el año pasado 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 la iniciativa sectorial (Bravo) o a título individual, prácticamente todas las Cajas ofrecen ya entre sus servicios las remesas de inmigrantes.

De esta manera, el envío de remesas, el principal producto bancario que demandan los inmigrantes se convierte en la puerta de acceso a otro tipo de servicios que no pueden prestar otras entidades remesadoras, 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.

#### 4.3.1

#### MICROCRÉDITOS



Los microcréditos constituyen uno de los principales instrumentos en la lucha contra la exclusión financiera. Por esta razón, las Cajas de Ahorros llevan años trabajando con esta herramienta; de hecho son las únicas entidades financieras que conceden microcréditos en España, bien mediante programas vinculados a su Obra Social o en colaboración con el Instituto de Crédito Oficial.

Las fórmulas escogidas 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 la cual, el microcrédito social es un **crédito de importe variable**, de **pequeña cuantía**, que se concede para el **autoempleo o actividades económicas 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 autoempleo o microempresa y, en definitiva, una notable confianza en el sistema.

## ENTRE EL 60 Y EL 80% DE LOS MICROCRREDITAS DE LAS CAJAS ES DE ORIGEN EXTRANJERO

En los últimos cuatro años, las Cajas de Ahorros españolas han concedido un total de **4.116 microcréditos sociales, por un importe superior a los 46 millones de euros**. A esta cifra hay que sumar los microcréditos concedidos por las Cajas en colaboración con las líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO), que suman aproximadamente medio millar, con un volumen cercano a los diez millones de euros.

Una de las características fundamentales es la **flexibilidad en la devolución del préstamo**. Casi todas las Cajas ofrecen la posibilidad de contar con carencia del principal del préstamo y otras medidas para facilitar el pago, lo que se traduce en una alta tasa de éxito en las iniciativas emprendedoras.

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.

### PERFIL DEL CLIENTE DE MICROCRÉDITOS

Mujer

Inmigrante

35 años

Pequeño negocio del sector servicios

9.000 euros de importe medio



Los microcréditos de las Cajas españolas han creado hasta la fecha cerca de **6.000 empleos directos**, mediante la puesta en marcha de los proyectos de autoempleo y microempresas financiados. El tipo de interés medio se sitúa en el cuatro por ciento y la tasa de morosidad, entre el 0,18 y el 4,8 por ciento.

Entre el sesenta y el ochenta por ciento de los microcreditas de las Cajas 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, se añade un marcado perfil emprendedor:

Todos estos datos, además de las principales fórmulas de gestión utilizadas por las Cajas de Ahorros españolas en la concesión de microcréditos desde su extensión en España a partir del año 2002, se publicaron en 2005 en el *Libro Blanco del Microcrédito*, editado por la Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS) en colaboración con la Comisión Nacional de Obra Social de las Cajas de Ahorros, órgano consultivo en el que están representados todos los responsables de Obra Social de las Cajas de Ahorros por medio de sus Federaciones y en el que se gestan una gran parte de las iniciativas comunes de estas entidades en materia de Obra Social.

La presentación del *Libro Blanco del Microcrédito* sirvió para clausurar en diciembre los actos de celebración en España del Año Internacional del Microcrédito, impulsado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en el que las Cajas de Ahorros actuaron como Punto Focal y firmaron una declaración por la que se comprometen a promover y difundir este instrumento de inclusión social y financiera en España.

Financiación concedida (millones de euros)	Nº operaciones	Tipo de Interés	Tasa de morosidad %
46	4.116	3,40% - 6%	0,13% - 7,01%

**MICROCRÉDITOS  
 PROPIOS DE LAS CAJAS  
 DE AHORROS**

La exposición conjunta *Microcréditos de las Cajas de Ahorros españolas, "personas dignas de crédito"*, inaugurada por S.M. la Reina en la sede de la CECA en Madrid en el mes de noviembre, también se enmarcó en las acciones organizadas por las Cajas de Ahorros españolas con motivo del Año Internacional del Microcrédito.

Qué son los microcréditos, cuál es su origen, a qué sectores de población se dirigen, su capacidad para crear autoempleo y favorecer la integración social o su grado de implantación en España gracias a la labor de las Cajas de Ahorros son algunos de los aspectos destacados en los que se ha estructurado la muestra, que tras su exhibición en Madrid viaja, ya en el ejercicio de 2006, a otras ciudades españolas.

## EL IMPORTE MEDIO DEL PRÉSTAMO CONCEDIDO POR LOS MONTES DE PIEDAD SE SITUÓ EN 406 EUROS EN 2005, FRENTE A LOS 413 EUROS DE MEDIA DEL AÑO ANTERIOR

El visitante, en un ilustrativo y didáctico recorrido por sus diferentes secciones, puede obtener una visión clara de lo que son los microcréditos y de su capacidad para transformar la vida de las personas. Para ello, la exposición dirige su atención hacia casos concretos, hacia los protagonistas de los microcréditos, que ejemplifican el potencial de este modelo de microfinanzas con el que miles de personas en España están logrando superar la barrera de la incertidumbre y de la subsistencia para alcanzar la integración socioeconómica mediante el autoempleo.

### 4.3.2

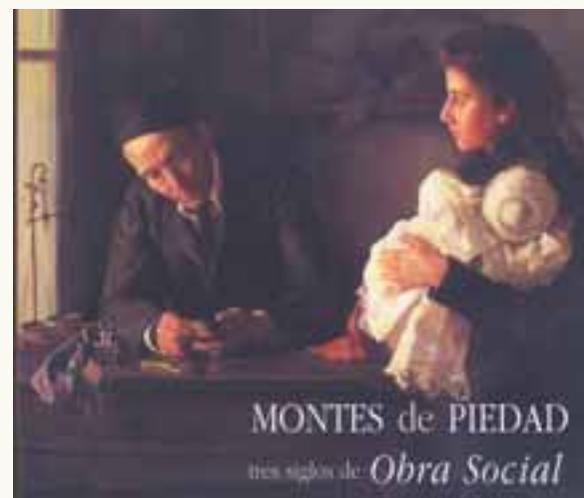
#### MONTES DE PIEDAD

Los Montes de Piedad han trabajado para acomodar y modernizar sus estructuras en los últimos años, lo que les permite estar preparados para dar respuesta a las nuevas demandas y oportunidades de mercado que se presentan en este comienzo de siglo.

En la actualidad existen en España veinticinco Montes de Piedad, todos ellos pertenecientes a Cajas de Ahorros. Estas instituciones han desempeñado su labor ininterrumpidamente desde su fundación, en 1703, sin que su misión haya cambiado sustancialmente: permitir el acceso al crédito a **personas sin garantías y en riesgo de exclusión**, y suponen una 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 pignoraticia, habitualmente joyas elaboradas con metales o piedras preciosas 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 algunos casos se situan en los sesenta euros. El importe medio del préstamo concedido por los Montes de Piedad se situó en 406 euros en 2005, frente a los 413 euros de media del año anterior:

Catálogo de la exposición Siglo XIX. *Escena de empeño*. María Luisa Puiggener. Óleo sobre lino, 114 x 134 cm. Colección Caja de Ahorros El Monte.



En el conjunto del año los Montes de Piedad concedieron un total de 251.064 préstamos, por un importe de 100,92 millones de euros, y cancelaron 254.097, con un volumen de reembolso de 100,43 millones de euros. A 31 de diciembre de 2005, se encontraban en vigor 374.535 préstamos, con un saldo final de 159,34 millones de euros, con un ligero descenso tanto del número de operaciones como del saldo final, en comparación con el cierre del ejercicio de 2004.

	Número	Miles de euros
<b>SALDO A 31 DE DICIEMBRE ANTERIOR</b>	<b>377.878</b>	<b>162.071</b>
Préstamos concedidos	251.064	100.920
Préstamos renovados	124.053	50.372
Préstamos cancelados y vendidos	254.097	100.439
<b>Variación en el año</b>	<b>-3.343</b>	<b>-2.731</b>
<b>SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2005</b>	<b>374.535</b>	<b>159.340</b>

La **cartera de clientes** de los Montes de Piedad, entendidos como personas o entidades con un préstamo o más en vigor, se situó en **193.508**, con un incremento neto sobre el ejercicio de 2004 de 21.476 clientes nuevos.

El periodo medio de concesión fue de doce meses y el porcentaje prestado sobre el valor de tasación, del 72 por ciento. Al igual que ocurre con el importe medio de los préstamos, la evolución en los últimos años muestra una clara tendencia a facilitar aún más el acceso al crédito. En este sentido, el periodo medio ha aumentado su media en los últimos ejercicios, al igual que el porcentaje prestado sobre el valor de tasación; mientras que, por el contrario, el importe medio de los préstamos mantiene su tendencia a la baja, situándose como los préstamos más accesibles de todo el Sistema Financiero español, desde un punto de vista formal, especialmente si se tiene en cuenta que, como se ha señalado, algunos Montes conceden préstamos desde sesenta euros.

Los tipos de interés aplicados a las operaciones, que parten del seis por ciento en la mayoría de los Montes, también han experimentado una evolución similar, con una reducción progresiva en los últimos años.

## CASI LA CUARTA PARTE DE LOS PRÉSTAMOS CONCEDIDOS POR LOS MONTES EN 2005 CORRESPONDE AL TRAMO DE ENTRE 300 Y 600 EUROS

La idea de que el crédito pignoraticio que facilitan los Montes de Piedad es cada vez más accesible se refuerza con el hecho de que el mayor número de préstamos de los concedidos en 2005 corresponde al tramo de entre trescientos y seiscientos euros, con cerca de la cuarta parte del total de empeños.

Algunos datos que dan una idea de la actividad de los Montes tienen que ver con las tasaciones realizadas o el peso del oro valorado por los técnicos de los Montes. En concreto, en los Montes de Piedad españoles se tasaron más de un millón de piezas a lo largo de 2005, con un peso en oro cercano a las nueve toneladas y que superó, en conjunto, los 13.000 quilates.

De todas las garantías empeñadas por los clientes de los Montes de Piedad, sólo el cinco por ciento salió a subasta en 2005. El resto fue recuperado por sus propietarios o el empeño fue renovado.

En total, los Montes de Piedad celebraron 105 subastas a lo largo del año, en las que se obtuvo un sobreprecio, es decir una diferencia entre el precio de salida y el precio de remate del lote, del 25,17 por ciento. Este sobreprecio de los lotes subastados se devuelve al propietario una vez liquidado el préstamo y los intereses correspondientes.

### VENTAS EN SUBASTAS EN EL AÑO 2005

	Número	Miles de euros
<b>GARANTÍAS VENDIDAS</b>	<b>24.854</b>	
En subastas	24.844	
Por otros medios	10	
<b>IMPORTE EN SUBASTAS</b>		
Importe de los préstamos		8.366
Importe de salida en subasta		12.186
Importe obtenido en las pujas		13.847
Diferencia (obtenido-prestado)		5.481

Los 5,48 millones de euros de la diferencia entre lo obtenido y lo prestado corresponden al importe que los Montes de Piedad devuelven a sus clientes como consecuencia del sobreprecio que obtienen algunos lotes en las subastas. Estos sobrantes son ingresados por el Monte de Piedad en la cuenta de sus clientes, una vez cancelado el préstamo pignoraticio.

Aunque esta práctica no es la única que distingue la actividad de los Montes de los negocios de compra-venta de joyas o de las casas de empeño, sí es la que pone de manifiesto con más claridad la radical diferencia entre una actividad pensada para favorecer el acceso al crédito y otras concebidas con un evidente ánimo de lucro, que, en ocasiones y especialmente en países en vías de desarrollo, suponen prácticas de usura.

Algunos de los datos de la actividad en 2005 son reflejo de varias iniciativas adoptadas por los Montes en los últimos años y que han estado impulsadas desde el Comité Nacional de Montes de Piedad de las Cajas de Ahorros, integrado por los Montes de Piedad operativos y la CECA. Estas iniciativas, planteadas como una forma de aprovechar la capacidad y la experiencia de los Montes en la atención personalizada al cliente de la Caja o en la prestación de servicios a otros departamentos de la entidad, se ponen de manifiesto con datos como la colaboración en el **complemento de garantías para determinados tipos de préstamos** o la **regularización de situaciones de morosidad**. También con **servicios de alta especializa-**

**ción**, como la tasación para clientes e, incluso, la tramitación de expedientes de defunción y testamentarias. En relación con estos últimos aspectos, los Montes de Piedad españoles hicieron durante el ejercicio 2005 un total de 326 tasaciones para clientes y tramitaron 472 expedientes de defunción y testamentarias.

Otro de los aspectos en los que se está trabajando con el impulso del Comité de Montes de Piedad es en la **mecanización y automatización de los Montes**, como herramienta para mejorar la atención a los clientes y optimizar los recursos. Igualmente, se ha considerado la posibilidad de informatizar de manera homogénea entre todos los Montes algunos aplicativos, especialmente el de subastas, que podría servir en futuras acciones conjuntas.



1925. Almacén de empeños de la antigua sede del Monte de Piedad de Baleares. Colección "Sa Nostra", Caixa de Balears.

## EL 34,60% DE LOS CLIENTES DE LOS MONTES TIENE ENTRE 35 Y 50 AÑOS

En ese proceso de adaptación que están experimentando los Montes de Piedad, se está trabajando en las **nuevas tendencias en joyería**, ya que las marcas y el diseño tienen un creciente valor añadido como factor de garantía en los préstamos del Monte de Piedad. En la medida en que es demandado un producto, éste se revaloriza. Esta tendencia, que puede suponer un factor de riesgo, entendido estrictamente en términos de la actividad, es también una oportunidad porque abre la actividad del Monte a nuevos grupos sociales que pueden verse en dificultades o que pueden tener necesidades especiales de acceso al crédito. Es lo que ocurre, sobre todo, con los jóvenes.



1913. Interior de la oficina de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza. Colección Ibercaja.

En las últimas estadísticas elaboradas por los Montes de Piedad, y centralizadas por el Comité, se pueden observar algunos datos relevantes, que en muchos casos pueden romper ideas preconcebidas. Es el caso de la edad media del cliente del Monte de Piedad, actividad tradicionalmente asociada a los más mayores. Según estos datos, por el contrario, son las personas mayores de 65 años las que menos recurren a la actividad de los Montes de Piedad; en concreto, sólo el 10,97 por ciento del total.

El grupo de población que más utiliza los servicios del Monte es el que agrupa a las personas de entre 35 y 50 años, con un 34,60 por ciento. Los dos grupos inmediatos, tanto de mayor edad (50-65 años) como más jóvenes (18-35 años) se sitúan en porcentajes muy similares, del 27,93 por ciento y el 26,50, respectivamente.

El primer análisis de estos datos arroja como principal conclusión la idea de una base de clientes muy equilibrada entre todos los segmentos de edad.

Donde sí hay una desproporción es en el perfil por sexos del cliente. Aquí son claramente predominantes las mujeres, con el 65,44 por ciento del total de clientes, consecuencia lógica dada su responsabilidad generalizada en la organización y gestión de la economía doméstica.

Con estos dos datos, se podría trazar el **perfil del cliente** del Monte de Piedad como el de una **mujer de entre 35 y 50 años**.

Otro dato de interés es el porcentaje de clientes inmigrantes que utilizan los servicios del Monte de Piedad. Según la última estadística disponible, el 15,63 por ciento de los clientes de los Montes de Piedad es de origen extranjero con tarjeta de residente o ciudadano de otros países que formaliza las operaciones con el pasaporte. Este dato hace referencia al porcentaje de inmigrantes sobre el total de la cartera de clientes del Monte.

Si se estima el porcentaje de nuevos clientes, es decir, los que se incorporan en el último año a la actividad del Monte, la proporción de inmigrantes de situaría por encima del veinte por ciento para el conjunto de las entidades y en el entorno del treinta por ciento en aquellos Montes radicados en grandes ciudades.

#### PERFIL DEL CLIENTE

% de distribución por sexo	
Hombres	34
Mujeres	66
% de distribución por grupos de edad:	
Entre 18 y 35 años	26
Entre 35 y 50 años	35
Entre 50 y 65 años	28
Más de 65 años	11
% de nuevos residentes	
Extranjeros con tarjeta de residente o que formalizan operaciones con el pasaporte.	16

En este sentido, en la última Asamblea General de Montes de Piedad, reunión de todos los responsables de los Montes de Piedad, se propuso estudiar la viabilidad de acercar los servicios de crédito prendario a aquellas localidades donde no existe Monte y los datos apuntan cierta demanda.

La Asamblea de los Montes correspondiente a 2005 se celebró en Granada y contó con la presencia de una veintena de entidades. Por primera vez, en esta edición se organizaron de manera simultánea una exposición sobre la historia de los Montes y una subasta conjunta de piezas.

## LA PLATAFORMA DE REMESAS DE LAS CAJAS, QUE YA ESTÁ OPERATIVA EN 11.700 OFICINAS, ES EL MEDIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTRANJERO MÁS EXTENDIDO DE ESPAÑA

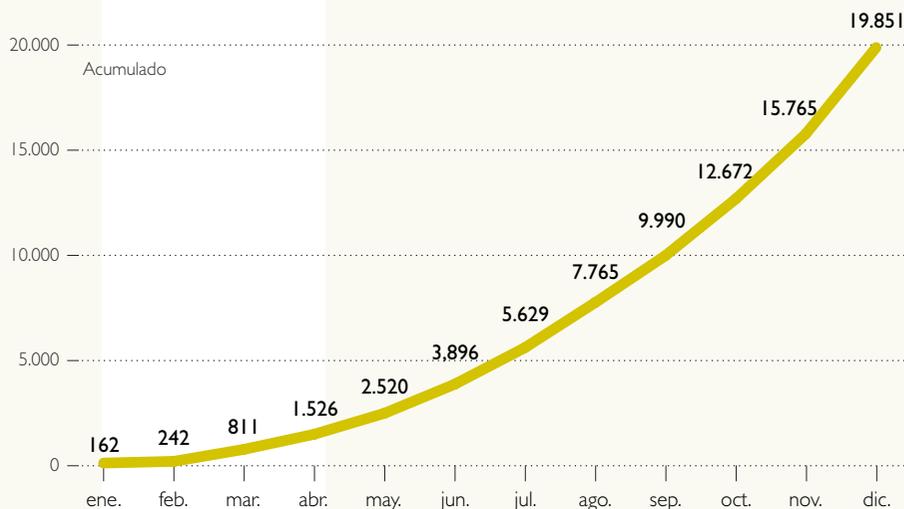
La exposición *Montes de Piedad: tres siglos de Obra Social*, de una notable calidad artística e histórica, contó con más de doscientas obras de arte, piezas y documentos, aportados por una decena de Montes de Piedad y que permitió recrear la historia de los Montes españoles desde su fundación hasta nuestros días.

La subasta conjunta, con 125 lotes a la venta, se saldó con el remate del 95 por ciento de los lotes, con un importe total de 145.000 euros, lo que supuso un incremento medio de un cuarenta por ciento sobre el precio de salida. Es de destacar el éxito de público, con la asistencia acreditada para realizar pujas de más de ochenta compradores.

### 4.3.3 REMESAS

La plataforma de remesas conjunta integrada por **31 Cajas de Ahorros** y coordinada por la CECA está operativa en las **11.700 oficinas** de las veintitrés Cajas que forman parte del proyecto. El resto, hasta completar las 31 Cajas participantes, se incorporarán paulatinamente. Con esta red de comercialización, la plataforma de remesas de las Cajas se convierte en el medio de envíos de dinero al extranjero más extendido de España.

#### EVOLUCIÓN OPERACIONES 2005



La plataforma de remesas comenzó a operar en diciembre de 2004 con un número reducido de Cajas. Desde el primer momento, se aplicó el principio de que todas las remesas que se enviaran se mantendrían en los circuitos financieros formales hasta llegar al destinatario final, circunstancia garantizada mediante convenios con las principales entidades bancarias de los países de origen de los inmigrantes. De esta forma, además de conseguir más rapidez, seguridad y transparencia en las operaciones se multiplica el efecto inducido de las remesas en las economías de estos países.

Tras la puesta en funcionamiento del proyecto por un número reducido de entidades, la totalidad de las Cajas integradas en la plataforma decidió dotar al proyecto de un nombre comercial, que se ha traducido en la marca **Bravo. Envíos de dinero**.

Las principales características de Bravo son su bajo coste, por el control sobre los diferenciales de cambio, la sencillez operativa del sistema y los costes compartidos entre todas las entidades que intervienen; el corto plazo de entrega, estimado para el mismo día en que se realiza el envío o como máximo al día siguiente; además de la seguridad y solvencia del proceso, garantizadas por las Cajas y la CECA en España y por las entidades financieras más consolidadas en cada uno de los países de destino de las remesas.

Otras de las ventajas competitivas de las remesas de las Cajas se centran en que no se aplican deducciones a los beneficiarios de los envíos y que todo el proceso es total-

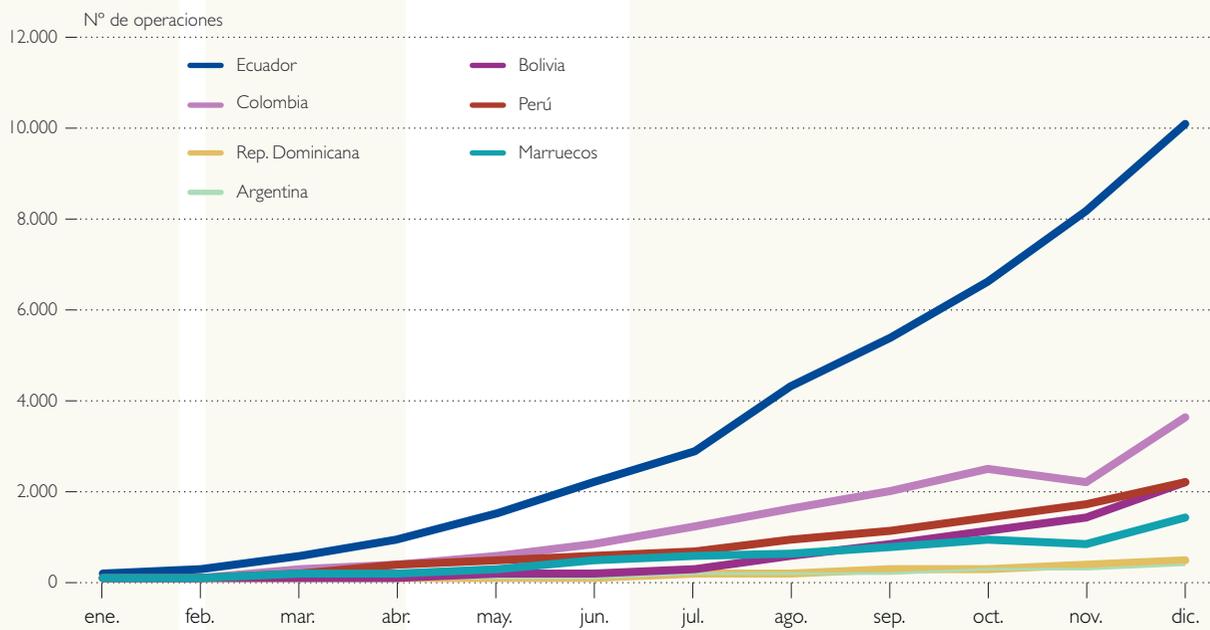
mente transparente (con la posibilidad de hacer un seguimiento permanente del estado del envío mediante el *call center*), tanto para el ordenante como para el beneficiario.

Las remesas de las Cajas llegan a **siete países**, que representan aproximadamente el setenta por ciento del origen de los inmigrantes en España. Los países que dan cobertura a la plataforma de remesas de las Cajas son los siguientes: República Dominicana (Banco BHD), Ecuador (Banco Bolivariano y Banco Solidario), Colombia (Banco Caja Social), Argentina (Banco Macro Bansud y Banco Credicoop), Bolivia (Banco Sol), Perú (Banco de Crédito del Perú e Interbank) y Marruecos (Banque Centrale Populaire).

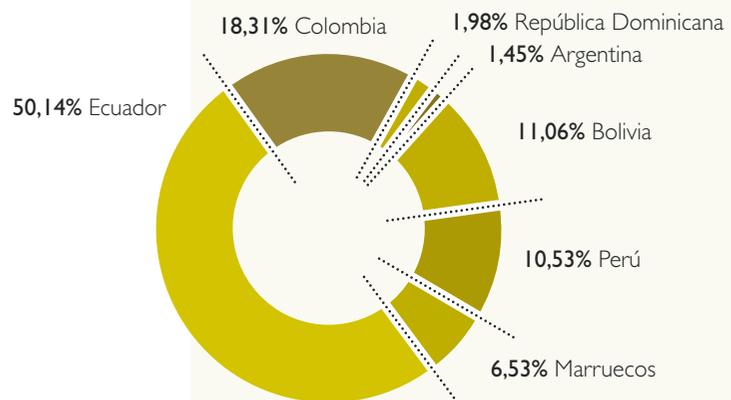
**LAS CAJAS COMPARTEN  
PARA EL ENVÍO DE REMESAS LA  
PLATAFORMA TECNOLÓGICA  
Y OPERATIVA ENTRE SÍ Y CON LAS  
ENTIDADES EXTRANJERAS  
ADHERIDAS AL ACUERDO, LO QUE  
IMPLICA MAYOR RAPIDEZ, FIABILIDAD  
Y FUERTES ECONOMÍAS DE ESCALA**

# LAS CAJAS ENVIARON REMESAS EN 2005 A SIETE PAÍSES, QUE REPRESENTAN EL 70% DEL ORIGEN DE LOS INMIGRANTES EN ESPAÑA

## EVOLUCIÓN POR PAÍSES



## DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE POR PAÍSES



En el primer trimestre de 2006 también se podrá enviar remesas a Rumanía (Banca Comerciala Romana, también se han iniciado contactos con el BRD) y Pakistán (Habib Bank). Y, próximamente, se incorporarán: Filipinas (Metropolitan Bank), Brasil (Banco do Brasil), Bulgaria (Bulbank), Venezuela (Banco Canarias y Banco Mercantil), Cuba (Banco Popular del Ahorro), Senegal (Société Générale de Banques au Senegal), Mali (Banque Internationale pour le Mali), Bolivia (Banco de Crédito de Bolivia), República Dominicana (Banco Popular Dominicano), Colombia (Bancolombia) y China (Industrial and Comercial Bank of China).

Según los datos del INE, en diciembre de 2004 había en España 1,99 millones de inmigrantes con tarjeta de residencia, la mitad de ellos procedentes de Ecuador y Marruecos. En estos momentos, los inmigrantes representan el principal grupo emergente de clientes potenciales para las entidades financieras.

Pese a la rapidez con que se están bancarizando, muchos inmigrantes carecen aún de servicios financieros básicos, como una cuenta corriente o acceso al crédito. Las Cajas han sido conscientes de esta circunstancia a la hora de lanzar su plataforma de remesas, que se considera el primer paso para la plena integración financiera de la población inmigrante.

## LAS CAJAS DE AHORROS GARANTIZAN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA EN CONDICIONES COMPETITIVAS

{ 4.4 }

### Garantía de competencia

*“Las Cajas hemos sido unos campeones regionales que hemos evitado la concentración bancaria, haciendo posible la competencia”.*

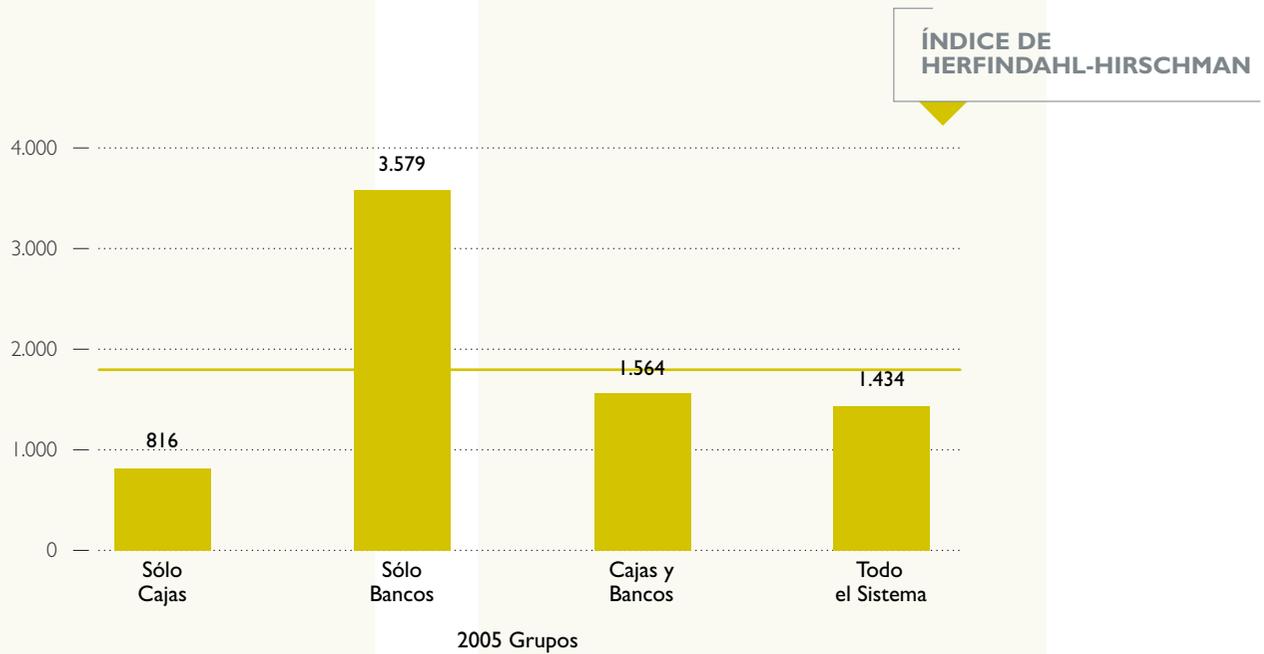
**Jesús Medina**, Presidente de Caja de Extremadura  
Encuentro 2006 del Sector Financiero. Foro Nueva Economía  
7 de febrero de 2006

- Las 46 Cajas de Ahorros españolas compensan, en gran medida, la polarización que ejercen los dos grandes Bancos nacionales, evitando prácticas abusivas.

- El índice de concentración regional (diecinueve Cajas en cada Comunidad Autónoma) se ha reducido en 2005 como consecuencia de la expansión de muchas Cajas fuera de sus territorios tradicionales.

- Las Cajas de Ahorros no locales gestionan en torno al treinta por ciento de cuota de mercado.

Bolivia (Banco de Crédito de Bolivia), República Dominicana (Banco Popular Dominicano), Colombia (Bancolombia).



## EL NÚMERO MEDIO DE CAJAS DE AHORROS QUE ACTÚA EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA ES DE DIECINUEVE

Considerando el sistema financiero español en su conjunto, las **Cajas de Ahorros constituyen un elemento esencial a la hora de garantizar el desarrollo de una actividad financiera en condiciones competitivas**. Las 46 entidades que componen el Sector de Cajas de Ahorros, de muy diversos tamaños, compensan en gran medida la polarización que ejercen los dos grandes Bancos nacionales, evitando las prácticas abusivas que el poder de mercado pudiera generar.

Para evaluar las condiciones de competencia o concentración de los mercados financieros puede utilizarse el índice de Herfindahl-Hirschman, cuyo valor debería situarse por debajo de 1.800 (umbral marcado por la Reserva Federal como límite para autorizar una operación de fusión).

Con datos de diciembre de 2005, el índice Herfindahl-Hirschman para el conjunto de las entidades de crédito apenas presenta variaciones con respecto al ejercicio anterior; situándose en 1.434, muy próximo a los valores que se consideran óptimos. Esta estabilidad del índice es lógica en un periodo en el que no se ha produci-

### 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	20
Aragón	23	35
Asturias	12	68
Baleares	11	38
Canarias	11	38
Cantabria	15	62
Castilla - León	23	25
Castilla - La Mancha	23	41
Cataluña	31	33
Extremadura	13	42
Galicia	13	39
Madrid	43	38
Murcia	16	41
Navarra	12	72
País Vasco	16	37
La Rioja	18	32
C. Valenciana	22	35
<b>Promedio</b>	<b>19</b>	<b>41</b>
Ceuta	4	56
Melilla	3	82

(1) Diciembre 2005. Cuota de mercado de crédito considerando sólo las Cajas de Ahorros.

do ningún movimiento de concentración.

Si recalculamos el índice obviando la existencia de las Cajas en el mercado español, alcanza valores próximos a los 3.000 puntos, lo que avala claramente el hecho de que de no existir estas instituciones el mercado español sería un oligopolio.



*“Los cuatro ejes sobre los que tenemos que pivotar nuestra acción en materia de Responsabilidad Social Corporativa son: las actividades internas, como son el Gobierno Corporativo y la generación de excedentes; y las externas, que engloban tanto cooperación como la adecuada distribución del excedente que hayamos sido capaces de generar”.*

Braulio Medel, Presidente de Unicaja.  
Foro Estratégico de las Cajas de Ahorros  
10 de junio de 2006



# 05

Dimensión social  
y medioambiental  
en las relaciones  
internas y externas

<i>Empleados</i>	134
<i>Clientes</i>	158
<i>Proveedores</i>	178
<i>Administración Pública</i>	186
<i>Medio Ambiente</i>	196

## EL PERSONAL DE LAS CAJAS SE CLASIFICA EN DOS GRUPOS PROFESIONALES, CON DIFERENTES NIVELES RETRIBUTIVOS EN CADA UNO DE ELLOS

{ 5.1 }

### Empleados

*“En todos los grupos que conforman nuestros Consejos y, por tanto, también en el caso de los empleados, se cumple, como regla general, que su sentido de la responsabilidad les hace priorizar los intereses generales de la entidad por encima de los intereses a corto plazo del grupo que representan. La clave, pues, radica en continuar haciendo este ejercicio de responsabilidad, y también en que los intereses divergentes dentro de los Órganos de Gobierno se neutralicen unos a otros”.*

**Adolfo Todó**, Director General de Caixa Manresa  
Foro Estratégico de las Cajas de Ahorros  
9 de junio de 2005

• La plantilla de las Cajas de Ahorros se ha incrementado en un 29,2 por ciento en los últimos diez años, pasando de 84.866 empleados en 1995 a 118.072 en 2005.

• Las mujeres representan ya el cuarenta por ciento de los empleados de las Cajas, frente al 35 por ciento de 2001.

En el último año se ha producido un incremento neto de mujeres en la plantilla de las Cajas de Ahorros de un diez por ciento, frente al uno por ciento de los hombres.

El 95,68 por ciento de los empleados tiene un contrato indefinido.

La búsqueda de fórmulas que permitan aprovechar al máximo las ventajas competitivas que surgen de las personas que forman una organización, creando y fomentando entornos de trabajo que favorezcan la máxima contribución y compromiso con los objetivos estratégicos, es el reto más significativo al que se enfrenta cualquier organización. En este sentido, las Cajas de Ahorros se encuentran en pleno proceso de adaptación, con una creciente implicación por parte de los empleados y un nuevo marco en el que los valores intrínsecos de responsabilidad cobran un papel primordial en la gestión de las personas.

Sexo	Número de empleados	% plantilla
Mujer	47.614	40,3%
Hombre	70.458	59,7%
<b>Total</b>	<b>118.072</b>	<b>100,0%</b>

**INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS**

(Nota 1)

El personal de las Cajas se clasifica en dos grupos profesionales:

**Grupo Profesional I**

Se integran en este Grupo Profesional quienes, estando incluidos dentro del ámbito de aplicación del Convenio Colectivo 2003-2006, estén a su vez vinculados directamente con la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, y desempeñen funciones o trabajos de dirección, ejecutivas, de coordinación, de asesoramiento técnico o profesional, comerciales, técnicas, de gestión o administrativas.

## EL 47% DE LOS EMPLEADOS DE LAS CAJAS DE AHORROS TIENE ENTRE 25 Y 40 AÑOS

El empleado que se designe para realizar habitualmente las funciones de dirección de oficina o departamento, o superiores, accederá, como mínimo, al Nivel VII, en los términos y plazos que correspondan, conforme se especifica en el Convenio Colectivo.

### Grupo Profesional 2

Se integran en este Grupo Profesional quienes desempeñen funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, tales como conserjería, vigilancia, limpieza, atención telefónica, conservación y mantenimiento, y otros servicios de naturaleza similar o análoga.

Dentro de cada grupo profesional existirán varios niveles retributivos, en función de las circunstancias que requieran o aconsejen una retribución diferenciada respecto al nivel retributivo inferior y de forma que se permita un adecuado desarrollo de la carrera profesional prevista en el Convenio Colectivo 2003-2006.

• Dentro del Grupo Profesional 1 existirán trece niveles retributivos, denominados con los ordinales I a XIII.

• Dentro del Grupo Profesional 2 existirán cinco niveles retributivos, denominados con los ordinales I a V.

Grupo Profesional I Niveles	Sexo	Número de empleados	% plantilla
I	Mujeres	38	0,03%
	Hombres	972	0,82%
II	Mujeres	449	0,38%
	Hombres	4.408	3,73%
III	Mujeres	899	0,76%
	Hombres	8.372	7,09%
IV	Mujeres	2.442	2,07%
	Hombres	11.581	9,81%
V	Mujeres	3.788	3,21%
	Hombres	10.487	8,88%
VI	Mujeres	4.468	3,78%
	Hombres	10.787	9,14%
VII	Mujeres	5.383	4,56%
	Hombres	7.958	6,74%
VIII	Mujeres	2.256	1,91%
	Hombres	1.874	1,59%
IX	Mujeres	4.557	3,86%
	Hombres	3.433	2,91%
X	Mujeres	2.700	2,29%
	Hombres	1.898	1,61%
XI	Mujeres	6.263	5,30%
	Hombres	3.355	2,84%
XII	Mujeres	9.025	7,64%
	Hombres	5.914	5,01%
XIII	Mujeres	2.946	2,50%
	Hombres	1.820	1,54%
<b>Total</b>		<b>118.072</b>	<b>100,00%</b>

**MUJERES Y HOMBRES POR CATEGORÍA PROFESIONAL**

(Nota 2)

## LAS CAJAS DE AHORROS SE HAN CARACTERIZADO SIEMPRE POR CREAR EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD

### MUJERES Y HOMBRES POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Grupo Profesional II Niveles	Sexo	Número de empleados	% plantilla
I	Mujeres	366	0,31%
	Hombres	3.290	2,79%
II	Mujeres	1.462	1,24%
	Hombres	19.008	16,1%
III	Mujeres	10.235	8,67%
	Hombres	54.832	46,44%
IV	Mujeres	5.849	4,95%
	Hombres	9.504	8,05%
V	Mujeres	12.794	10,84%
	Hombres	731	0,62%
<b>Total</b>		<b>118.072</b>	<b>100,00%</b>

(Nota 3)

### DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS SEGÚN LA EDAD

Edad	Mujeres	Hombres	% plantilla
<25	1.178	1.743	2%
De 25 a 40	22.482	33.269	47%
De 41 a 55	19.357	28.644	41%
>55	4.597	6.802	10%
<b>Total</b>	<b>47.614</b>	<b>70.458</b>	<b>100%</b>

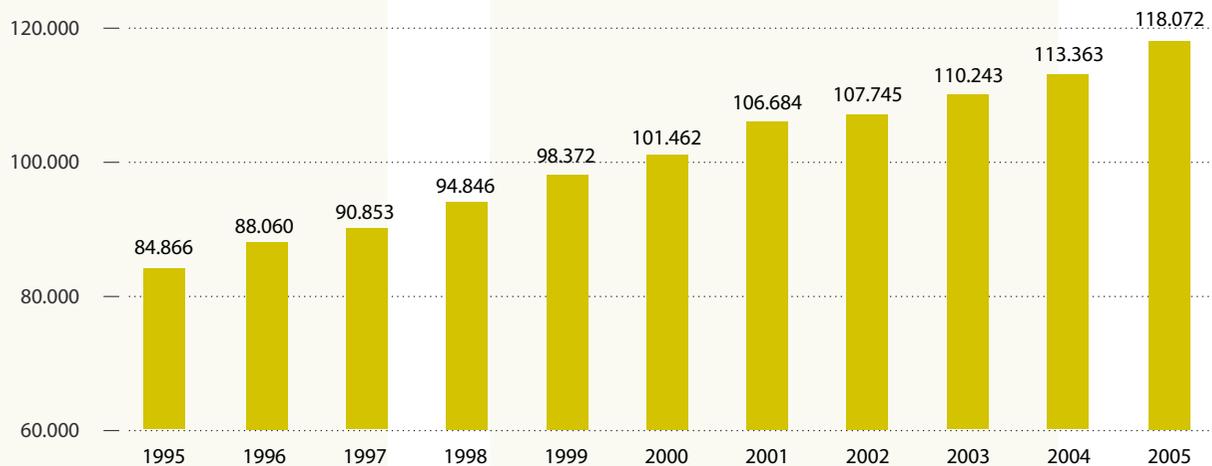
(Nota 4)

#### 5.1.1

#### CREACIÓN DE EMPLEO ESTABLE

Las Cajas de Ahorros se han caracterizado siempre por ser generadoras de un empleo estable y de calidad. Muestra de ello es el importante incremento del total de la plantilla de las Cajas de Ahorros, que ha aumentado en un 29,2 por ciento en los últimos diez años, pasando de 84.866 en el año 1995 a un total de 118.072 profesionales en 2005.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPLEADOS DE LAS CAJAS DE AHORROS



(Nota 5)

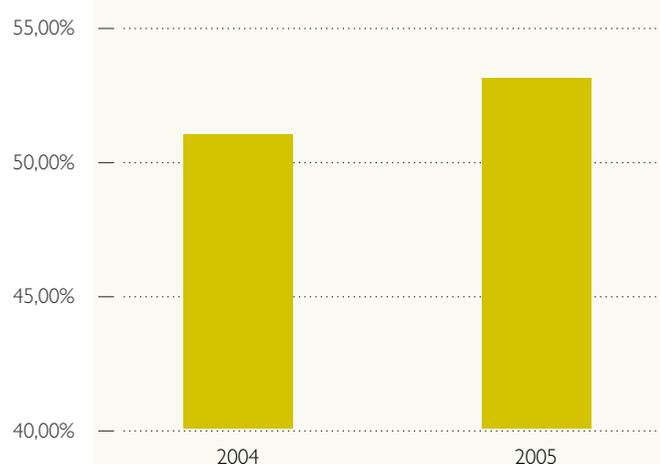
La fidelidad de los empleados es un elemento indispensable en el desarrollo empresarial de cualquier entidad. En este sentido, las Cajas ofrecen notables niveles de estabilidad a sus profesionales, lo que supone uno de sus aspectos diferenciales en el mercado de trabajo. El principal reto al que se están enfrentando las Cajas de Ahorros es conjugar este concepto con el paulatino rejuvenecimiento de sus plantillas para dar paso a las nuevas generaciones.

De este modo, la antigüedad media de los empleados de las Cajas de Ahorros españolas asciende a 15,79 años (Nota 6), lo que supone 1,78 años menos de que en 2004. Este rejuvenecimiento se debe, sobretodo, a la contratación en los últimos años de personas jóvenes. Como prueba de la modernización y rejuvenecimiento de la plantilla de las Cajas, un porcentaje significativo de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años.

## LA ANTIGÜEDAD MEDIA DE LOS EMPLEADOS DE CAJAS ASCIENDE A 15,79 AÑOS, LO QUE SUPONE 1,78 AÑOS MENOS QUE EN 2004

Asimismo, las Cajas de Ahorros han experimentado un aumento del porcentaje de empleados con titulación superior:

### PORCENTAJE DE TITULADOS UNIVERSITARIOS



(Nota 7)

Una muestra del desempeño de las Cajas de Ahorros en la creación de empleo estable y de calidad es el Índice de Rotación Externa media del Sector (Nota 8), medido como el número de personas que abandonan la entidad sin contar con jubilaciones, prejubilaciones y fallecimientos entre el número de empleados totales. Este índice es uno de los más bajos del mercado de trabajo, 1,48 por ciento.

Otra de las variables a tomar en consideración en la creación de empleo estable de las Cajas de Ahorros es la contratación de nuevos profesionales. En el periodo 2003-2005, estas entidades han contratado a más de 5.000 personas (Nota 9). Asimismo, y ligado al constante crecimiento del número de clientes y oficinas, las Cajas de Ahorros tienen previsto contratar un volumen también significativo en 2006.

La distribución por sexos de las plantillas de las Cajas (Nota 10) tiende a equipararse progresivamente. Prueba de ello es que la proporción de las mujeres en las plantillas ha pasado del 35 por ciento en 2001 al cuarenta por ciento en 2005. Adicionalmente, se observa un crecimiento neto de mujeres de un diez por ciento en el último año en la plantilla de las Cajas de Ahorros, mientras que el incremento neto de hombres asciende únicamente al uno por ciento.

Sexo	2005	2004	Variación
Mujeres	47.614	43.305	10%
Hombre	70.458	70.058	1%
<b>Total</b>	<b>118.072</b>	<b>113.363</b>	<b>4%</b>

**EVOLUCIÓN DE LOS EMPLEADOS POR SEXO**

La gran mayoría de los nuevos profesionales de las Cajas de Ahorros cuenta con un contrato estable por medio de la contratación indefinida. Asimismo, las Cajas de Ahorros seguirán confiando en sus empleados con contrato temporal, pasando la mayoría de ellos a contrato indefinido. La predominancia de este tipo de contratación indefinida es otro de los rasgos propios de las plantillas de las Cajas de Ahorros, ya que el 95,68 por ciento de los trabajadores cuenta con este tipo de contrato.

Tipo de contrato	Nº empleados	Porcentaje de la plantilla
Indefinido	112.973	95,68%
Temporal	5.092	4,31%
Otro (especificar)	7	0,01%
<b>Total</b>	<b>118.072</b>	<b>100,00%</b>

**TIPOLOGÍA DE CONTRATOS**

(Nota 11)

**5.1.2 SELECCIÓN**

La selección de personal es, cada vez más, un elemento esencial para la adecuada gestión de recursos humanos. Los cambios experimentados en el Sector de las Cajas de Ahorros, que han supuesto una mayor orientación al servicio de calidad al cliente, han provocado una modernización y renovación significativa de la plantilla de las Cajas para adaptarla a los nuevos mercados y a las nuevas demandas de los clientes.

## LAS CAJAS ESTÁN ADOPTANDO MODELOS INTEGRALES DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS, PARA ADAPTAR LAS CAPACIDADES DE CADA PROFESIONAL A LOS REQUERIMIENTOS DE CADA PUESTO DE TRABAJO

Cada vez más, las Cajas están adoptando modelos integrales de gestión por competencias, que permiten adaptar las capacidades de cada profesional a los requerimientos de cada puesto de trabajo, con sus procesos de selección. Estos modelos contemplan sistemas de evaluación de candidatos basados en distintas aptitudes y actitudes y de su adecuación a dicho puesto de trabajo.

Estos nuevos procedimientos de selección, unidos a la creciente aplicación de códigos éticos de conducta, conforman un marco de actuación basado en la no discriminación a ningún colectivo o persona y también garantizan el cumplimiento de todas las normativas aplicables en materia de respeto a los derechos humanos. Una muestra de este aspecto son los cerca de mil trabajadores con algún tipo de discapacidad que trabajan en las Cajas de Ahorros.

Por lo general, en las Cajas de Ahorros, existen tres procesos diferentes de selección de recursos humanos:

 **procesos de selección internos** para cubrir necesidades específicas con personal de la misma Caja de Ahorros

 **procesos de selección específicos** para cubrir determinados perfiles

 **procesos de selección continuos**, dirigidos especialmente para cubrir necesidades de la red comercial

Es habitual que las Cajas de Ahorros recurran a distintos mecanismos de atracción del talento, como son, principalmente:

 **colaboración con universidades y escuelas de negocio** por medio de ferias de empleo y con presentaciones directas a sus alumnos

 **web corporativa**, que permite la recepción y recopilación de candidatos

 publicación de ofertas a través de los medios de comunicación

 publicación de puestos vacantes en la Intranet corporativa dirigida a promoción interna

Independientemente de estos procesos, las Cajas de Ahorros cuentan con un programa de prácticas de trabajo en colaboración con universidades y escuelas de negocios. Generalmente, están dirigidos a acercar el mundo empresarial y académico, fomentando el aprendizaje a estudiantes en los últimos años de sus licenciaturas o diplomaturas.

### 5.1.3

## DESARROLLO DE PERSONAS Y FORMACIÓN

En las Cajas de Ahorros, la formación es entendida como una forma de motivar y reforzar el desarrollo profesional de sus empleados y, paralelamente, como parte de su compromiso de calidad hacia los clientes, para reforzar aspectos relacionados con la calidad del servicio.

Por ello, las Cajas de Ahorros vienen desarrollando en los últimos años ambiciosos planes de formación basados en sus modelos de competencias. Por otro lado, el nuevo marco normativo propio del sector de servicios financieros y las nuevas prácticas en materia de buen gobierno, hacen necesario que los empleados de una Caja de Ahorros sean conscientes y conocedores de estos principios y, por ello, están integrados en los planes de formación de la mayoría de Cajas de Ahorros.

## EN LAS CAJAS LA FORMACIÓN ES ENTENDIDA COMO UNA FORMA DE MOTIVAR EL DESARROLLO DE LOS EMPLEADOS Y DE REFORZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

El objetivo de estos planes es doble:

- responder a las necesidades formativas de cada uno de los empleados de las Cajas en cada momento de su carrera profesional y
- adaptar los conocimientos de sus profesionales a los requerimientos externos y de relación comercial con los clientes.

En este sentido, se pueden agrupar los planes de formación de las Cajas de Ahorros en los siguientes grupos:

- **Formación inicial o planes de bienvenida:** dirigidos normalmente a nuevos empleados de las Cajas, para introducirlos en los principios y cultura corporativos y herramientas habituales a utilizar en su puesto de trabajo.
- **Formación de directivos o puestos intermedios:** planes de formación específicos para personas que promocionan a puestos de mayor responsabilidad. Es el caso, por ejemplo, de los nuevos directores de oficina, que reciben formación específica para la mejora de sus habilidades directivas.
- **Formación en productos y servicios:** se trata de planes formativos dirigidos a mejorar el conocimiento de soluciones financieras y parafinancieras para sus clientes.
- **Formación en tecnología:** el objetivo de estos programas es mejorar los conocimientos y la agilidad en el trabajo por medio del empleo de nuevas herramientas, así como profundizar sobre el conocimiento de los nuevos canales de banca remotos.

• **Formación comercial y de atención al cliente:** se trata de planes específicos para desarrollar en determinados empleados sus aptitudes comerciales y de interlocución con el cliente.

• **Formación en regulación:** dirigida a que los profesionales de las Cajas compartan los conocimientos en materia de regulación, para adaptarse a las nuevas prácticas en materia de buen gobierno y Responsabilidad Social Corporativa (prevención del blanqueo de capitales, Basilea II, etc.).

• **Formación en idiomas:** dirigida a desarrollar el conocimiento de idiomas en el entorno de comunicación empresarial y financiera.



## DE MEDIA SE HA REALIZADO UNA ACCIÓN FORMATIVA POR EMPLEADO CON UN PROMEDIO DE 34,44 HORAS DE FORMACIÓN PARA CADA UNO

En la siguiente tabla se muestra el peso de los principales grupos de actividades formativas sobre el total de formación realizada en las Cajas:

Área de formación	% horas dedicadas
Formación comercial y de atención al cliente	40,00%
Habilidades	22,00%
Idiomas	4,00%
Tecnología	16,00%
Otros	18,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

(Nota 12)

De media, se ha realizado una acción formativa por empleado con un promedio de 34,44 horas de formación para cada uno, lo que supone una inversión de aproximadamente 530,5 euros por empleado.

	por empleado
Número horas de formación (Nota 13)	34,44
Número acciones de formación (Nota 14)	1,0
Inversión en formación (€) (Nota 15)	530,5

Paralelamente, a la formación realizada individualizadamente por las distintas Cajas, por medio de la CECA se creó hace 33 años la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA), que colabora con todas las Cajas de Ahorros en la realización de programas formativos.

En los últimos años, debido al proceso de innovación financiera, reforma normativa y a la introducción de las nuevas tecnologías en el negocio diario de los servicios financieros, se ha incrementado significativamente el número de programas y actividades centralizadas a través de la ESCA.

	2004	2005
<b>Formación presencial</b>	<b>115</b>	<b>143</b>
Seminarios	81	104
Expertos larga duración	12	16
Convenciones	22	23
<b>Formación distribuida</b>	<b>788</b>	<b>787</b>
Distancia	65	79
On line	510	569
In company	213	139
<b>Total programas</b>	<b>903</b>	<b>930</b>

**PROGRAMAS ESCA**

	2004	2005
<b>Formación presencial</b>	<b>3.468</b>	<b>4.307</b>
Seminarios	1.608	2.271
Expertos larga duración	731	818
Convenciones	1.129	1.218
<b>Formación distribuida</b>	<b>39.051</b>	<b>33.306</b>
Distancia	9.441	8.026
On line	23.637	21.516
In company	5.973	3.764
<b>Total alumnos</b>	<b>42.519</b>	<b>37.613</b>

**ALUMNOS ESCA**

Se han producido aumentos significativos en el número de programas presenciales (24,34 por ciento más) y en el número de alumnos (24,19 por ciento más) en la formación presencial. En el caso de la formación distribuida, la Escuela Superior de Cajas de Ahorros ha realizado un importante esfuerzo de migración de la formación presencial en los centros de formación de las Cajas hacia nuevas metodologías pedagógicas, pasando de 575 programas en 2004 a 648 en 2005, lo que supone un aumento del 12,69 por ciento.

## EL NÚMERO DE PROGRAMAS PRESENCIALES IMPARTIDOS POR LA ESCA HA AUMENTADO UN 24,34% Y EL NÚMERO DE ALUMNOS, UN 24,19% EN 2005

Estas sesiones se imparten por un equipo docente especializado y perteneciente a diversos sectores (Banco de España, CNMV, Agencia de Protección de Datos, Dirección General del Tesoro, Dirección General de Seguros, Universidades, etc.).

Los programas de formación que se han canalizado a través de la ESCA se pueden dividir en:

• **Formación en seguros:** desarrollo de programas alineados con las exigencias marcadas por la nueva regulación.

• **Formación en materia de riesgos** acorde a las exigencias de Basilea II, incidiendo en programas de riesgo operacional, análisis de balances, riesgo de crédito, riesgo hipotecario, dirección de riesgos y gestión de la morosidad.

• **Formación de índole comercial y de atención al cliente** dirigida a los gestores comerciales de la red de oficinas.

• **Formación relacionada con el cumplimiento normativo**, especialmente la relacionada con la prevención del blanqueo de capitales. Por otro lado, se han organizado jornadas de alto impacto en materia de cumplimiento normativo en colaboración con distintos organismos públicos y privados, entre las que destacan las Jornadas sobre RSC, Gobierno Corporativo, Prevención del Blanqueo de Capitales y LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos).

Todos estos programas se imparten combinando las metodologías *on line*, a distancia, presencial y con talleres prácticos.

En las Cajas de Ahorros, la formación va ligada al desarrollo profesional de sus empleados. En este sentido, la mayoría de las Cajas de Ahorros integra sus modelos de desarrollo profesional en sus modelos de gestión por competencias, de tal manera que la promoción de un empleado sea una decisión lo más justa y transparente posible.

Los sistemas de evaluación por competencias implantados en muchas Cajas tienen varios aspectos en común:

- **sistemas de valoración anuales**
- **participación de los responsables del profesional evaluado, del departamento de Recursos Humanos, auto evaluación por parte del empleado y, en ocasiones, participación de la figura del tutor**
- **enfoque hacia la mejora de las capacidades del empleado, identificando áreas de desarrollo sobre las que incidir en el transcurso del año y sistemas de seguimiento de las mismas**
- **inclusión de capacidades técnicas, así como capacidades de gestión y liderazgo**

Para determinados puestos, como suelen ser los de director de oficina comercial, se suelen publicar las ofertas en las distintas Intranets corporativas, con el fin de que todos los empleados conozcan las condiciones, experiencia y capacidades necesarias para dicho puesto y se puedan presentar al mismo.

Como resultado del interés mostrado por las Cajas de Ahorros en el desarrollo profesional de sus empleados, el 16,97 por ciento de éstos ha promocionado a puestos de mayor responsabilidad (Nota 16).

#### 5.1.4

### COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

La práctica generalizada en las Cajas de Ahorros es retribuir a sus empleados, por un lado, con una retribución fija acorde con lo establecido en el Convenio Colectivo en vigor para el Sector; junto con una serie de mejoras particulares de cada Caja y, por otro lado, con una compensación variable ligada al desempeño de cada empleado y planteada para impedir cualquier tipo de discriminación por sexo, edad, raza o similar.

## EN LAS CAJAS LA MEDIA SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES PARA LA MISMA CATEGORÍA PROFESIONAL ES EQUIVALENTE

El nuevo marco retributivo implantado por el Convenio Colectivo, en vigor desde 2003, simplifica las categorías del personal, dividiéndolo en dos grupos y dieciocho niveles retributivos. Al margen de este convenio, la mayoría de las Cajas establecen unas mejoras voluntarias en la retribución fija de sus empleados.

Prueba de la política de no discriminación salarial seguida por el Sector de las Cajas de Ahorros es la retribución equitativa a hombres y mujeres en función de la categoría del puesto que ocupan y con independencia del sexo del empleado. En las Cajas la media salarial entre hombres y mujeres para la misma categoría profesional es equivalente.

De media, el 88,50 por ciento de los empleados de las Cajas recibe además retribución variable en función del desempeño. Este tipo de retribución supone aproximadamente el 7,17 por ciento del salario total de los empleados.

Adicionalmente, una serie de Cajas ha implantado un plan de incentivos que vincula un bonus económico con la consecución de una serie de objetivos estratégicos, entre los que se encuentran objetivos de sostenibilidad relativos al modelo de excelencia EFQM y la satisfacción del cliente.

### DATOS DE RETRIBUCIÓN 2005

		Total
Gastos salariales totales	(Nota 17)	5.355.784.405,70 €
Salario medio de la plantilla	(Nota 18)	41.100,92 €
% de personas con salario variable	(Nota 19)	<b>88,50 %</b>
% del salario variable frente al salario total	(Nota 20)	<b>7,17 %</b>

Además, las Cajas establecen una serie de beneficios sociales para sus empleados. En el Convenio Colectivo se establecen algunos de ellos, pero la gran mayoría de las Cajas incluye beneficios y compensaciones no monetarias por encima de lo establecido en el marco laboral del Sector. Los beneficios sociales más extendidos son:

#### Ventajas financieras en productos de activo y condiciones especiales para financiaciones:

remuneración preferente para cuentas de ahorro, cuentas corrientes, eliminación de comisiones, etc. y condiciones preferenciales en préstamos hipotecarios, compra de ordenadores, etc.

- **Seguros:** los empleados de las Cajas, en muchas ocasiones, cuentan como parte de su retribución con seguros de vida, seguros de accidentes, pólizas de asistencia sanitaria, etc.
- **Ayudas a formación:** financiación y subvención de formación para empleados (idiomas, programas máster, etc.) y para sus hijos, con condiciones especiales para hijos en guardería o con algún tipo de discapacidad.
- **Sistemas de previsión social:** los profesionales 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
- **Acceso a actividades deportivas y culturales:** la mayoría de las Cajas de Ahorros cuenta, normalmente, gracias a sus Obras Sociales, con centros deportivos o culturales. Los empleados de las Cajas y sus familias tienen la oportunidad de acceder a dichos servicios, como puedan ser campeonatos deportivos, acceso a exposiciones, etc.
- **Compensaciones o premios por fidelidad o antigüedad**
- **Otras ventajas, como:** descuentos en programas vacacionales, cesta de navidad, etc.

## LAS CAJAS DE AHORROS HAN ADOPTADO DIVERSAS POLÍTICAS Y MEDIDAS CON EL OBJETIVO DE FACILITAR A LOS EMPLEADOS LA CONCILIACIÓN DE SU VIDA PROFESIONAL CON LA PERSONAL

### 5.1.5

#### CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL CON LA FAMILIAR

En el nuevo entorno laboral en el que se desarrolla la sociedad, una buena conciliación entre la vida profesional y la vida personal de los empleados de una compañía es un aspecto de creciente importancia. Conscientes de que esta flexibilidad es una variable muy valorada por sus profesionales, las Cajas de Ahorros han venido impulsando determinadas políticas y medidas.

Existen medidas que benefician especialmente al colectivo femenino, ya que es dicho colectivo quien lo demanda prioritariamente, y que contribuyen a la plena integración de las mujeres en el entorno laboral de las Cajas de Ahorros. Entre las medidas adoptadas, las más extendidas son:

• **Medidas relacionadas con la baja por maternidad y permisos de lactancia:**  
ampliación de los días de baja por maternidad y permisos de lactancia para facilitar a las madres y los padres su vida en los primeros años de vida de sus hijos.

• **Medidas dirigidas a las madres y padres con hijos en edad escolar:** se trata de medidas como los “días sin cole”, en los que se organizan actividades deportivas y culturales para los hijos de los empleados durante los periodos en los que no haya colegio (verano, navidad, semana blanca, etc.) o como reducciones de jornadas en determinados casos para madres con hijos en edad escolar.

• **Fomento del tele-trabajo:** se trata de medidas para que los empleados puedan realizar una parte de su trabajo, o incluso formación, desde su propio domicilio, gracias al acceso remoto a las Intranets corporativas.

• **Concesión de permisos especiales:** las Cajas de Ahorros permiten a sus empleados ausentarse del trabajo bajo determinadas circunstancias (matrimonio, nacimiento, fallecimiento, etc.).

#### 5.1.6

### MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS

Este tipo de canales ofrece información a los empleados sobre la evolución de la entidad, sobre sus prioridades y preocupaciones estratégicas y sobre los principales indicadores del negocio, permitiéndoles conocer el desarrollo y la evolución real del negocio. Por otro lado, también sirven para que la Dirección conozca de primera mano las preocupaciones e inquietudes de sus empleados y a éstos ser partícipes de las decisiones estratégicas de cada Caja.

Estas medidas favorecen la adopción por parte de los empleados de los principios y culturas corporativas, el orgullo de pertenencia e incrementan la participación y motivación de los profesionales.

Entre los principales canales existentes entre las Cajas de Ahorros, destacan:

## LAS CAJAS CUENTAN CON ESTUDIOS DE CLIMA LABORAL Y DE VALORACIÓN ASCENDENTE PARA LOS PUESTOS DIRECTIVOS, QUE PERMITEN CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

• **Portal del empleado:** se trata de un espacio en la Intranet corporativa a través del cual cada empleado accede a toda la información necesaria (nóminas, planes de compensación, traslados, vacantes, etc.) y la entidad publica información para compartir con empleados (acuerdos de las Asambleas Generales y de la Dirección, políticas, cambios importantes en la organización, etc.).

• **Buzones de sugerencia:** se trata de espacios a través de los cuales los empleados realizan aportaciones de naturaleza diversa relacionada con la entidad y su trabajo.

• **Revistas, circulares, etc.:** muchas Cajas de Ahorros cuentan con información periódica para sus empleados en forma de revista o de circular, en los cuales se publican aspectos y artículos que pueden interesar a éstos.

• **Premios especiales:** se trata de premios por contribuciones sobresalientes de los empleados por distintos aspectos (innovación, ideas de mejora, etc.)

Las Cajas de Ahorros cuentan con estudios de clima laboral y de valoración ascendente para los puestos directivos, que permiten conocer el grado de satisfacción general de los empleados, identificando posibles mejoras en la relación con los mismos.

### 5.1.7

### LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Las Cajas de Ahorros cumplen con rigurosidad la legislación vigente con respecto a la representación sindical en sus organizaciones y con respecto a la libertad de asociación de sus empleados.

Muestra de esta política de libertad de asociación es la elevada participación en las elecciones para representantes sindicales de muchas de las Cajas de Ahorros, que alcanza en algunos casos el noventa por ciento de la plantilla.

Los representantes de los trabajadores forman parte activa de las decisiones de la entidad, por medio de la participación en los Órganos de Gobierno, donde necesariamente deben tener participación y siendo un agente clave a la hora de tomar decisiones estratégicas.

Asimismo, las Cajas mantienen una comunicación fluida y continua con los representantes sindicales que han permitido, en muchos casos, la adopción de acuerdos que benefician a ambas partes.

En la siguiente tabla se muestra la representación sindical de las Cajas de Ahorros:

Sindicato	Nº de representantes	Porcentaje
FeS-UGT (Federación de Servicios - Unión General de Trabajadores)	764	24,00%
CCOO-Comfia (Comisiones Obreras - Comisiones Financiero y Administrativo)	1.169	36,71%
CSICA (Confederación Sindical Independiente de Cajas de Ahorros)	492	15,45%
CIG (Confederación Intersindical de Galicia)	71	2,23%
Otros	688	21,61%
<b>Total</b>	<b>3.184</b>	<b>100,00%</b>

**REPRESENTACIÓN SINDICAL EN LAS CAJAS DE AHORROS**

(Nota 21)

Al margen de lo anterior, y como parte de su política de responsabilidad corporativa, las Cajas de Ahorros disponen de determinados principios para proteger los derechos humanos básicos de sus empleados, bajo políticas de no discriminación, igualdad de oportunidades, no acoso en el trabajo, rechazo al empleo infantil y forzoso y participación en la gestión. A continuación, se describen estas iniciativas.

## UNO DE LOS PRINCIPALES COMPROMISOS DE LAS CAJAS DE AHORROS CON SUS EMPLEADOS ES LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO

- **Derechos básicos:** los empleados de las Cajas de Ahorros, siguiendo lo establecido por la normativa sectorial vigente, tienen derecho a:
  - no ser discriminados por razones de sexo, raza, nacionalidad, edad o cualquier condición social.
  - una adecuada política de prevención de riesgos laborales y de seguridad en su puesto de trabajo.
  - al respeto de su intimidad y privacidad.
  - derecho al no acoso moral y/o sexual en el entorno del trabajo y al trabajo no forzoso.
- **Participación en la gestión empresarial:** como ya se ha comentado, los representantes legales de los trabajadores participan en la gestión de las Cajas de Ahorros al tener acceso a los Órganos de Gobierno de las mismas.

### 5.1.8

#### SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Uno de los principios básicos del compromiso de las Cajas de Ahorros con sus empleados es la seguridad y salud en el desarrollo de su trabajo. Para ello se ha desarrollado una serie de políticas y procedimientos a favor de la prevención y protección de la salud y de la seguridad de sus profesionales como mecanismo de responsabilidad empresarial y con el objetivo de favorecer un entorno de trabajo sano y de calidad.

Entre los sistemas desarrollados por las Cajas para la puesta en práctica de estas medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales, están:

• **Publicación y comunicación a todos los empleados de manuales de prevención.**

• **Sistemas de evaluación de riesgos:** el personal de los departamentos de prevención de riesgos laborales visita los distintos centros de trabajo evaluando posibles riesgos de la salud derivados.

• **Realización de auditorías externas del sistema de prevención de riesgos laborales.**

• **Desarrollo de actividades formativas** para la sensibilización de los empleados.

• **Reconocimientos médicos,** que sirvan para detectar posibles riesgos de la salud derivados de su situación laboral.

Los principales indicadores relacionados con la seguridad y la salud de los trabajadores de las Cajas de Ahorros son:

		Porcentaje
Índice de Absentismo <sup>(1)</sup>	Nota 22	3,60%
Índice de Frecuencia <sup>(2)</sup>	Nota 23	0,06%
Índice de Gravedad <sup>(3)</sup>	Nota 24	0,52%

<sup>(1)</sup> Total de horas ausencia de trabajo de empleados directos / Total de horas trabajadas de empleados directos.

<sup>(2)</sup> Número de incidentes por cada millón de horas-hombre trabajadas.

<sup>(3)</sup> Número total de jornadas perdidas por cada millón de horas-hombre trabajadas.

**MAGNITUDES DE SEGURIDAD Y SALUD**

## EL CLIENTE ES EL EJE CENTRAL DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO DE LAS CAJAS DE AHORROS

{ 5.2 }

### Clientes

*“Hoy en día no vendemos productos, vendemos sensaciones diferenciales y nos preocupa especialmente la forma en que atendemos al público y la percepción que tienen de nosotros”.*

**Enrique Goñi**, Director General de Caja Navarra  
Tribuna Revista Ahorro  
Febrero 2005

- Las Cajas de Ahorros cuentan con un total de 51.435.000 cuentas de pasivo.
- El periodo medio de resolución de quejas y reclamaciones se situó en quince días.

- Los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas, recogieron en 2005, un total de 57.444 reclamaciones, un número poco relevante en comparación con el número de operaciones realizadas por estas entidades. Sólo el 2,95 por ciento de esas quejas y reclamaciones se elevó al Banco de España.

El cliente es el eje central de la estrategia de negocio de las Cajas y, por esta razón, estas entidades buscan crear un entorno de excelencia en la gestión y atención de las necesidades del mismo:

• **instituyendo cauces de comunicación fluidos y transparentes**, con el objetivo de conocer sus necesidades, inquietudes y grado de satisfacción general.

• **estableciendo una estrategia multicanal** que permite llevar la acción financiera y social de las Cajas a todos los ámbitos, tanto rurales como urbanos.

• **realizando un trato diferenciado hacia algunos grupos específicos** que presentan unas necesidades financieras muy concretas, por ejemplo: personas mayores, jóvenes, inmigrantes, etc.

• **fomentando una estrategia de innovación** en el desarrollo de nuevos productos y servicios, que satisfagan las necesidades cada vez más exigentes de los clientes.

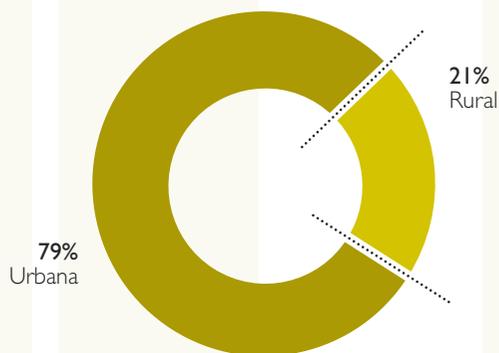
## 5.2.1

### PRINCIPALES MAGNITUDES DE CLIENTES

El Sector de Cajas de Ahorros cuenta con un total de 51.435.000 cuentas de pasivo, reflejo del aumento del negocio y la expansión de la actividad de las Cajas.

**LOS PARTICULARES SON LOS PRINCIPALES CLIENTES DE LAS CAJAS, SI BIEN CADA VAZ TIENEN MÁS RELEVANCIA OTROS GRUPOS, COMO LOS JÓVENES, LOS INMIGRANTES O LAS PERSONAS MAYORES**

Una nota distintiva de la acción financiera de las Cajas a lo largo de su existencia es su capilaridad y cobertura de todo el territorio nacional, haciendo accesible la actividad financiera a la población residente en entornos rurales (tal y como se explica en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*, en el epígrafe dedicado a la *Vinculación territorial*).



**DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS**

Respecto a la tipología de clientes, la actividad financiera de las Cajas llega a todo tipo de colectivos. Si bien, el grupo más significativo sigue siendo el de particulares, cada vez cobran mayor importancia algunos grupos específicos como son los jóvenes, inmigrantes o personas mayores.

Tipo de cliente	% sobre total de clientes
Particulares	60,1%
Jóvenes	12,5%
Mayores	17,4%
Inmigrantes	5,7%
Pyme	4,0%
Grandes empresas	0,3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**TIPOS DE CLIENTES**

(Nota 25)

## 5.2.2

### SEGMENTACIÓN DEL NEGOCIO

• **Banca minorista:** los objetivos sociales de las políticas de banca minorista de las Cajas están orientados a: facilitar el acceso a los servicios financieros a personas con exclusión social, promover el acceso a la financiación a colectivos con dificultades, proveer de servicios que favorezcan la integración financiera, contribuir al desarrollo socioeconómico y cultural mediante operaciones que promuevan la inversión en proyectos y/o empresas y, finalmente, canalizar el ahorro con criterios éticos. Los segmentos a los que van dirigidas las políticas de banca minorista son básicamente aquellos que corren mayor riesgo de exclusión financiera, como pueden ser los jóvenes, las personas mayores, los inmigrantes y los discapacitados.

• **Banca de inversión:** sólo una minoría de Cajas ejerce actividades de banca de inversión. Las políticas que guían estas actividades tienen en cuenta criterios de ética y responsabilidad corporativa y medio ambiente en el proceso de evaluación de riesgos. Por ello, se están potenciando operaciones sindicadas relacionadas con proyectos que aportan un importante beneficio socioeconómico y/o medioambiental. Algunas operaciones apoyadas son de desarrollo de energías renovables (parques eólicos principalmente), tratamiento de residuos, depuradoras de aguas residuales y centros gerontológicos, entre otros. Se excluyen aquellas operaciones que conllevan riesgos de blanqueo, que puedan ser susceptibles de lesionar derechos humanos que afectan a colectivos especialmente vulnerables o que suscitan preocupación social, como puede ser el apoyo a la industria bélica.

## LAS CAJAS DE AHORROS ESTÁN FOMENTANDO ENTRE SUS CLIENTES LA INVERSIÓN EN FONDOS SOLIDARIOS, ÉTICOS Y SOSTENIBLES

 **Gestión de activos:** una importante proporción de Cajas ofrece servicios de gestión de activos. La cobertura de productos y servicios de gestión de activos atiende a diferentes necesidades y perfiles, ofreciendo condiciones preferentes o modalidades dirigidas específicamente a colectivos especiales. Atendiendo a la demanda de fondos especiales, se han desarrollado productos que conllevan la selección de valores teniendo en cuenta criterios sostenibles. Si bien existe aún una limitada oferta de fondos solidarios, éticos o sostenibles, se observa una tendencia de las Cajas a fomentar este tipo de inversión. Adicionalmente, algunas Cajas donan parte de la comisión de gestión de fondos especiales a ONG de reconocido prestigio, como Cáritas Española, UNICEF y Cruz Roja, entre otras.

 **Seguros:** paulatinamente la actividad aseguradora ha venido incorporando diversas estrategias asociadas a la responsabilidad corporativa con el objeto de poner en valor el impacto socio-económico de esta actividad. La actividad aseguradora de las Cajas ejerce una vital influencia en la sociedad al cubrir los riesgos que enfrentan empresas e individuos vulnerables y contribuye a la creación y mantenimiento de una cultura de prevención y previsión de futuro. Se está trabajando activamente en la elaboración de productos específicos para los clientes vulnerables de las Cajas como inmigrantes de escasos recursos, clientes no residentes y amas de casa, entre otros.

### 5.2.3

## ATENCIÓN PERSONALIZADA A CLIENTES

La oferta de las Cajas hacia todo tipo de grupos ha hecho que estas entidades hayan tenido que esforzarse para adaptar su portafolio de productos y servicios hacia la satisfacción de las necesidades financieras y sociales específicas de sus clientes más relevantes, como por ejemplo, los mayores, los jóvenes y los inmigrantes.

• **Personas mayores:** el grado de desarrollo en las condiciones y esperanza de vida hace que un grupo cada vez más numeroso de personas pueda disfrutar de una vida más larga y de mayor calidad.

Sabedoras de este hecho, las Cajas han creado una amplia gama de productos y servicios dirigida, de forma específica, a las personas mayores, como por ejemplo:

- **acceso a la financiación:** lanzamiento de hipotecas inversas, destinadas a mayores que son propietarios de una vivienda
- **ofertas de ocio:** viajes, sorteos y promociones diversas
- **condiciones ventajosas en caso de domiciliación de la pensión:** anticipo del cobro de la pensión, descuentos en servicios de tele asistencia, exención de comisiones, etc.

## LAS CAJAS HAN DESARROLLADO OFERTAS ESPECÍFICAS PARA LOS JÓVENES, LOS INMIGRANTES Y LAS PERSONAS MAYORES

• **Jóvenes:** las Cajas han establecido una oferta específica para el grupo de jóvenes, prestando una especial atención a uno de los principales motivos de preocupación de los jóvenes: el acceso a la vivienda. Dentro de la oferta dirigida a los jóvenes, se pueden destacar las siguientes líneas de actuación:

• **acceso a la vivienda:** las Cajas han firmado numerosos convenios de colaboración con diversos organismos públicos con el objetivo de promover el acceso de los jóvenes a la vivienda, tanto en alquiler como en compra

• **acceso a financiación para estudios:** préstamos en condiciones ventajosas para la financiación de estudios

• **cuentas corrientes para canalizar el ahorro,** en condiciones ventajosas de coste (sin gastos ni comisiones).

• **Inmigrantes:** durante los últimos años se ha multiplicado el número de inmigrantes, especialmente aquellos que provienen de países de América Latina, del Magreb y Europa del Este. Este colectivo tiene una serie de características comunes como son: la dificultad en el uso del idioma, el acceso al empleo y a la vivienda, necesidad de envío de fondos a sus países de origen, situaciones de ruptura del núcleo familiar, etc. Las Cajas, conocedoras de esta situación, han creado una serie de productos y servicios dirigidos a este grupo:

• **gestión de envío de dinero** (como ya se ha detallado en el capítulo El enfoque social de la actividad financiera, en el epígrafe dedicado a *Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad, microcréditos y remesas*)

• **servicios de asesoramiento:** con el fin de facilitar su plena integración, las Cajas ofrecen servicios de asesoramiento presencial y telefónico a los inmigrantes sobre temas financieros y legales, tramitación gratuita del certificado de residencia, etc.

- seguros de repatriación en condiciones favorables

- acceso a la financiación: oferta de microcréditos o de préstamos dirigidos a financiar la reagrupación familiar; a homologar el carné de conducir, etc.

#### 5.2.4

#### PRODUCTOS SOLIDARIOS Y DE REDUCCIÓN DE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

Fruto de su compromiso con la sociedad y sus clientes, las Cajas tienen una completa gama de productos y servicios solidarios, dirigida a reducir la exclusión financiera.

- **Productos solidarios**, permiten a los clientes contribuir indirectamente por medio de los productos contratados a los objetivos sociales de las Cajas:

- **tarjetas solidarias**: en las que las Cajas ceden parte de los beneficios obtenidos por el uso de las tarjetas en comercios a la financiación de diversas acciones sociales y de voluntariado
- **cuentas corrientes asociadas a causas humanitarias**, que permiten financiar la actividad de diversas ONG de todo el mundo
- **cuentas sociales**: cuentas a la vista con funcionalidades básicas y sin comisiones para personas sin recursos

## LAS CAJAS HAN ESTABLECIDO UNA SERIE DE PRODUCTOS DIRIGIDOS A REDUCIR LA EXCLUSIÓN FINANCIERA DE DETERMINADOS COLECTIVOS

### • **fondos de inversión éticos y solidarios:**

permiten canalizar el ahorro de los clientes hacia instituciones de inversión colectiva, que bien ceden parte de sus comisiones a actividades sociales, humanitarias o de rehabilitación del patrimonio histórico o bien limitan su perímetro de inversión a empresas

o sectores especialmente vinculados con la Responsabilidad Social Corporativa

• **depósitos solidarios:** productos de ahorro que ceden parte de la rentabilidad obtenida por el cliente a proyectos de ámbito social y/o medioambiental.

### • **Productos dirigidos a reducir la exclusión financiera de determinados colectivos:**

• **microcréditos:** un completo panorama del microcrédito se ofrece en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*, en el epígrafe dedicado a *Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad, microcréditos y remesas*

pequeñas comunidades de base con un sustrato étnico común) que comparten un plan de ahorro y de negocio

• **Montes de Piedad:** sistemas que permiten al cliente el acceso al crédito mediante la pignoración de determinados bienes (más información sobre estas instituciones en el capítulo *El Enfoque social de la actividad financiera*, en el epígrafe *Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad, microcréditos y remesas*).

• **centros multi-idioma de atención a clientes:** desarrollo de centros financieros con servicios y horarios especiales adaptados a las necesidades de los colectivos inmigrantes (horarios de tardes, fines de semana, etc.), así como la adaptación progresiva de los cajeros automáticos a diversos idiomas

• **bancos comunales:** consistentes en agrupaciones de personas (en general,

• **adaptación de servicios a las personas con discapacidad:** las Cajas tienen programas que facilitan la supresión de barreras arquitectónicas en sus oficinas así como la atención a personas sordas

## 5.2.5

### CANALES DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Las Cajas disponen de una estrategia multicanal en su relación con los clientes, en la que la actividad presencial en su red de oficinas sigue siendo el principal vehículo para la atención y asesoramiento de los clientes. El resto de canales ejerce un papel complementario / alternativo y configura una oferta que permite al cliente disponer de un amplio número de canales de acceso: cajeros automáticos, banca telefónica, banca por Internet, etc.

• **Red de oficinas:** en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*, en el epígrafe *Vinculación territorial*, se ofrece toda la información sobre la red de oficinas de las Cajas de Ahorros españolas.

• **Cajeros automáticos:** el parque total de cajeros automáticos es de 31.703 unidades, de los cuales un número cada vez mayor está situado fuera de las dependencias de las oficinas, en lugares de gran afluencia de público (centros comerciales, universidades, etc.).

• **Banca telefónica:** servicio que ofrece a clientes y no clientes el acceso a los productos y servicios a través del teléfono. Por este medio, se puede realizar todo tipo de operaciones (traspasos, consultas, contratación de productos, pago de impuestos, operatoria con tarjetas de crédito, etc.).

## EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES SE SITÚA EN UN 8,37 SOBRE DIEZ, CON UNA MEJORA DE 0,17 PUNTOS RESPECTO A 2004

 **Banca por Internet:** servicio que posibilita a clientes y no clientes el acceso a los productos y servicios ofrecidos a través de Internet. Los clientes usuarios de este servicio pueden acceder a sus productos y servicios contratados mediante su identificación como usuario y su clave secreta.

 **SMS:** servicio novedoso que permite al cliente realizar operaciones bancarias desde el teléfono móvil y en tiempo real, por medio de la transmisión de mensajes cortos de texto (SMS).

### 5.2.6

#### CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Las Cajas disponen de mecanismos de comunicación y diálogo con sus clientes, de muy diversas formas, especialmente por medio de encuestas periódicas y del análisis y gestión de quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias recibidas en el Servicio de Atención al Cliente.

Con el objetivo de asegurar la excelencia en el servicio a sus clientes, numerosas Cajas de Ahorros han desarrollado sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001, con el fin de hacer extensiva a toda la organización el concepto de la calidad y de homogeneizar los procesos desarrollados, implementando indicadores que permitan evaluar su eficiencia y eficacia, para aumentar la satisfacción del cliente.

En este contexto y con objeto de medir el grado de satisfacción de los clientes y al margen de las acciones individuales llevadas a cabo por algunas Cajas, se ha establecido un proyecto sectorial dirigido a conocer la satisfacción de los clientes de acuerdo a una serie de parámetros: calidad de trato, rapidez, capacidad comercial, etc.

Al día de hoy, el Índice de Satisfacción de Clientes se sitúa en un 8,37 sobre diez, con una mejora de 0,17 puntos frente al año anterior.

## 5.2.7

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Las Cajas de Ahorros, anticipándose a la normativa actualmente existente respecto a la creación de mecanismos para gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes, cuentan desde 1995 con un Servicio específico de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente de cada una de las Cajas tiene como objetivo garantizar la defensa de los derechos de los clientes, tramitando y resolviendo reclamaciones, preguntas o sugerencias.

Por otro lado, un número significativo de Cajas ha complementado el Servicio de Atención al Cliente con la figura del Defensor del Cliente.

Además, desde la Comisión del Servicio de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros se ha creado una codificación conjunta para homogeneizar criterios de quejas y reclamaciones que mejoren la calidad en el servicio a los clientes.

#### **EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

Los Servicios de Atención al Cliente de las 46 Cajas de Ahorros atendieron durante 2005 un total de 57.444 quejas y reclamaciones, frente a las 53.609 (Nota 26) del año anterior; según los datos de la Encuesta sobre el Servicio de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros.

## EL 61,40% DE LAS RECLAMACIONES SE RESOLVIÓ A FAVOR DEL CLIENTE, FRENTE AL 47,38% DE 2004

En cuanto a las operaciones pasivas, se recibieron 9.048 reclamaciones (Nota 27), es decir, el peso de las reclamaciones presentadas sobre el total de las cuentas administradas por las Cajas de Ahorros fue de un 0,0175 por ciento.

Para las operaciones activas (con un total de 6.735 (Nota 28) reclamaciones), éstas suponen el 0,032 por ciento del total de cuentas de préstamos y créditos.

Dentro de los productos, las 5.991 quejas y reclamaciones (Nota 29) atendidas sobre tarjetas respecto del total de las operaciones realizadas en el año 2005 con tarjetas de crédito y débito, más de quince millones, representaron un 0,000411 por ciento.

Aquellas quejas y reclamaciones que no han sido admitidas por los motivos que figuran en el Artículo 12.3 de la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, ascienden a 1.732, es decir, un 2,93 por ciento de todas las presentadas.

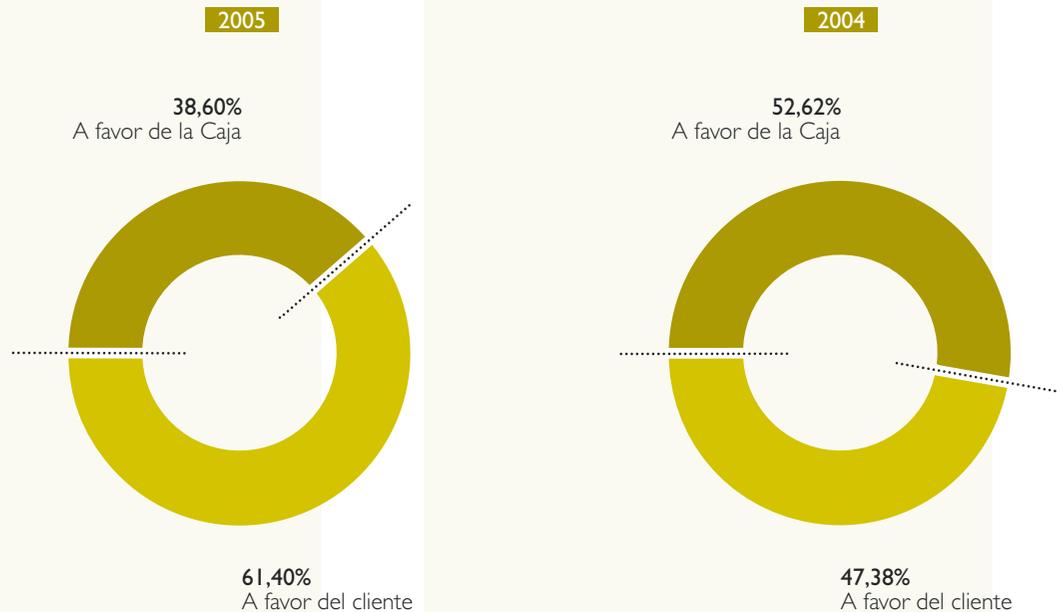
Nº reclamaciones admitidas	57.444	97,07%
Nº reclamaciones no admitidas	1.732	2,93%

### ADMISIÓN DE RECLAMACIONES

(Nota 30)

Por lo que respecta a la resolución de las reclamaciones presentadas, de los datos obtenidos de la encuesta, se deduce que en el 61,40 por ciento de las reclamaciones resueltas la solución fue favorable al cliente, mientras que en el 38,60 por ciento restante lo fue a favor de la entidad. Este dato es muy significativo respecto al año anterior y manifiesta el esfuerzo constante de las Cajas por satisfacer a sus clientes, pues las resueltas a favor de éstos en el 2004 representaban un 47,38 por ciento (Nota 31).

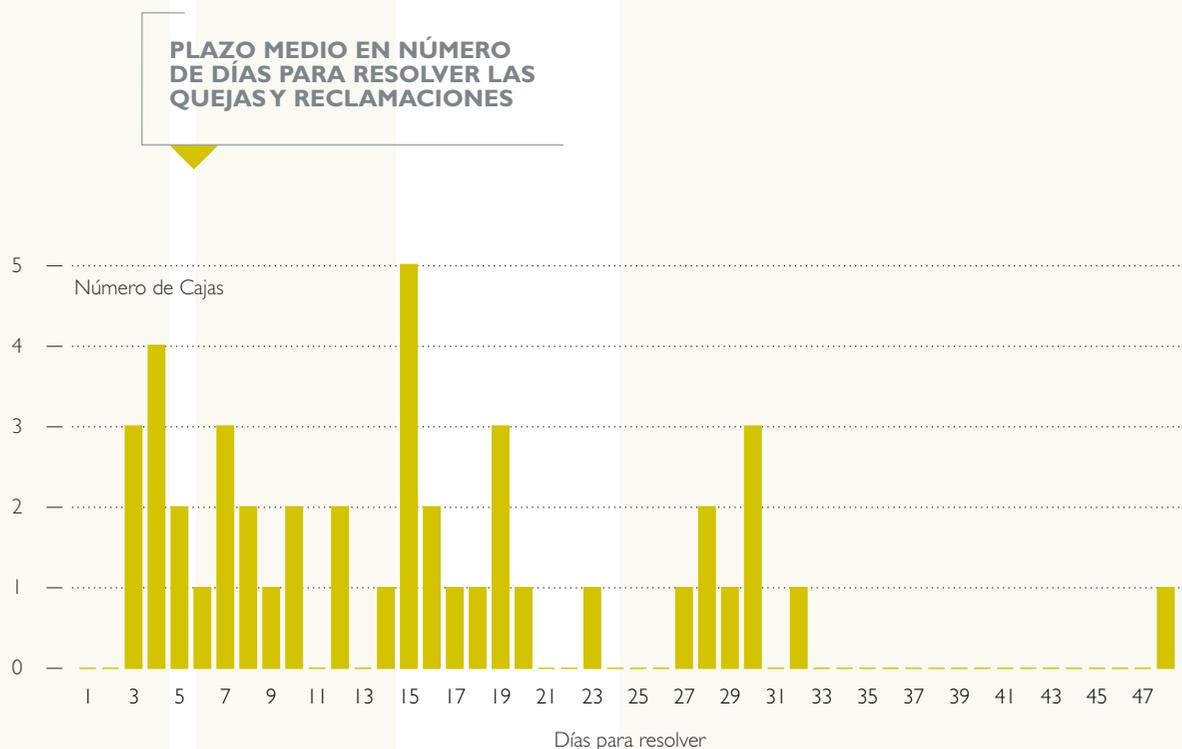
**PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS A FAVOR DE CLIENTES Y DE LA CAJA**



(Nota 32)

Una muestra de la agilidad del Servicio de Atención al Cliente de las Cajas es que el periodo medio de resolución de quejas y reclamaciones se situó en tan sólo quince días. Además, un treinta por ciento de las Cajas resuelve las reclamaciones en menos de una semana. Estos plazos son muy inferiores a los dos meses que la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, ofrece como máximo a las entidades de crédito para resolver y que demuestran, una vez más, el compromiso social de las Cajas para solucionar cuanto antes las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes.

## LOS SERVICIOS E INSTALACIONES CAUSAN EL MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES POR TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO

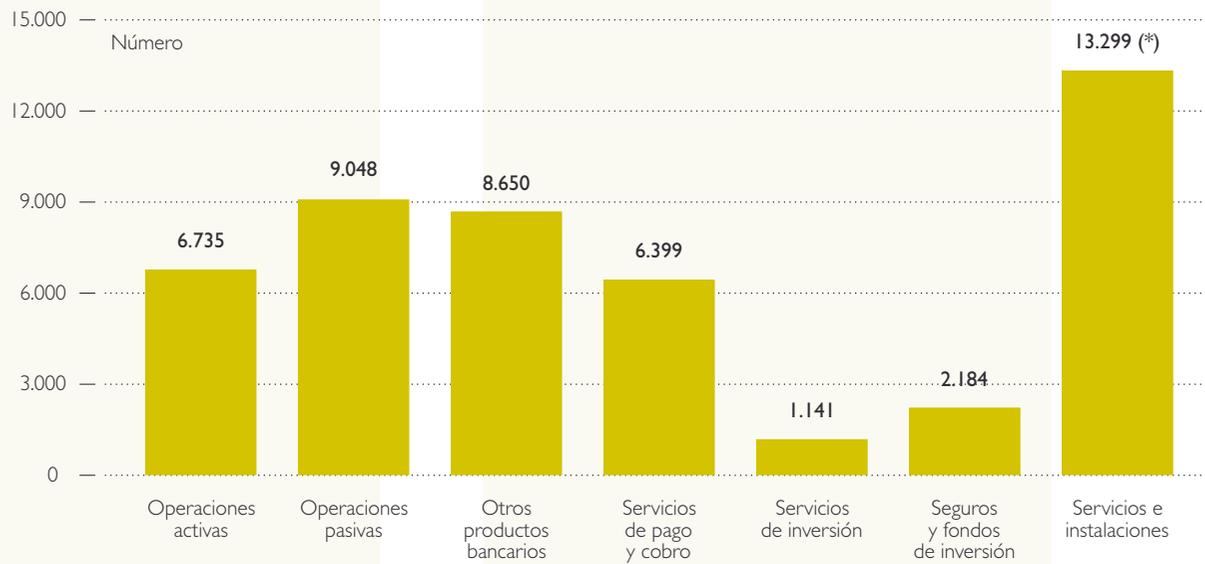


(Nota 33)

### ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

En el análisis de las quejas y reclamaciones por tipo de producto o servicio, se observa que el apartado de “Servicios e instalaciones” (que incluye servicios de banca electrónica y banca telefónica, entre otros\*) es el que ocupa el mayor número de reclamaciones, con un 28,02 por ciento. El segundo lugar, corresponde a las operaciones de pasivo (19,07 por ciento), seguido por el apartado de “Otros productos bancarios” (en especial, operaciones con cajeros e incidencias con tarjetas) que representa el 18,23 por ciento del total.

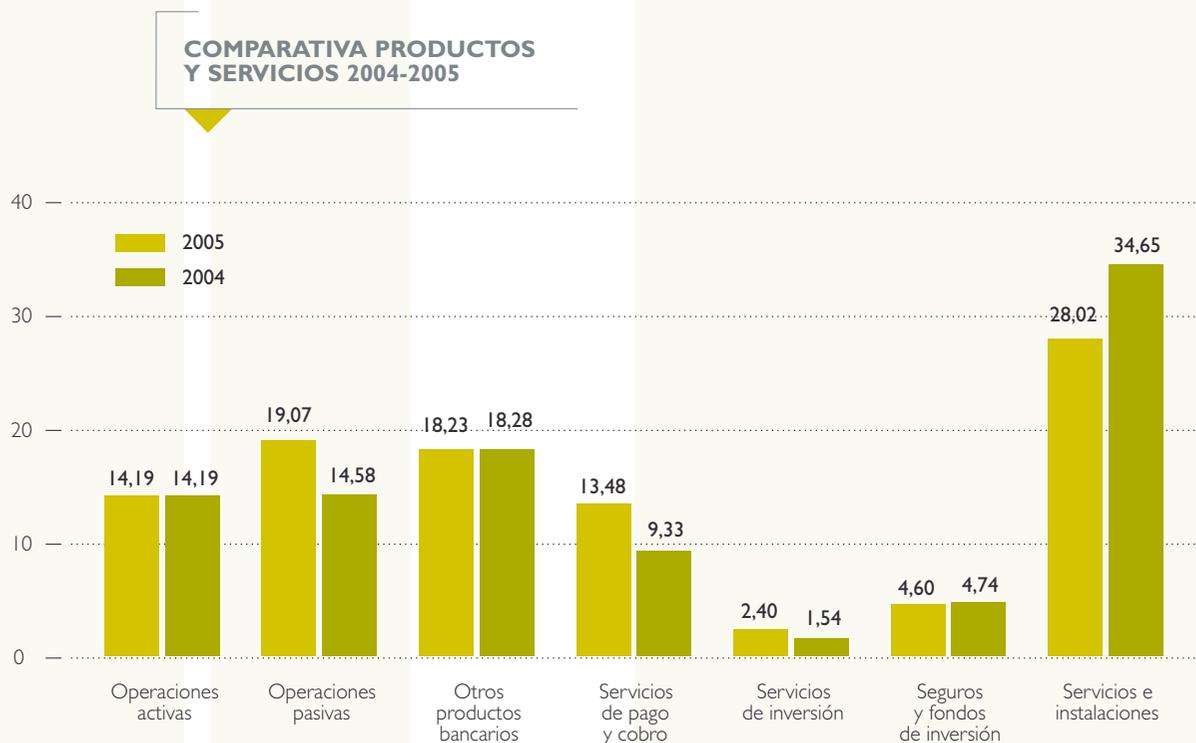
### RECLAMACIONES Y QUEJAS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS



(\*) La columna de "Servicios e instalaciones" contiene: la banca electrónica; la banca telefónica; las cajas de seguridad para alquilar; la venta de entradas, campañas; correo y comunicaciones; empresas participadas; instalaciones; mobiliario y otros medios; Obra Socio Cultural; promociones; publicidad y propaganda, servicios de ventanilla al público; servicios realizados por otras empresas y subvenciones oficiales.

(Nota 34)

**EL 26,21% DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES SE DEBIÓ A MOTIVOS OPERATIVOS, COMO DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD, ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD O RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS**

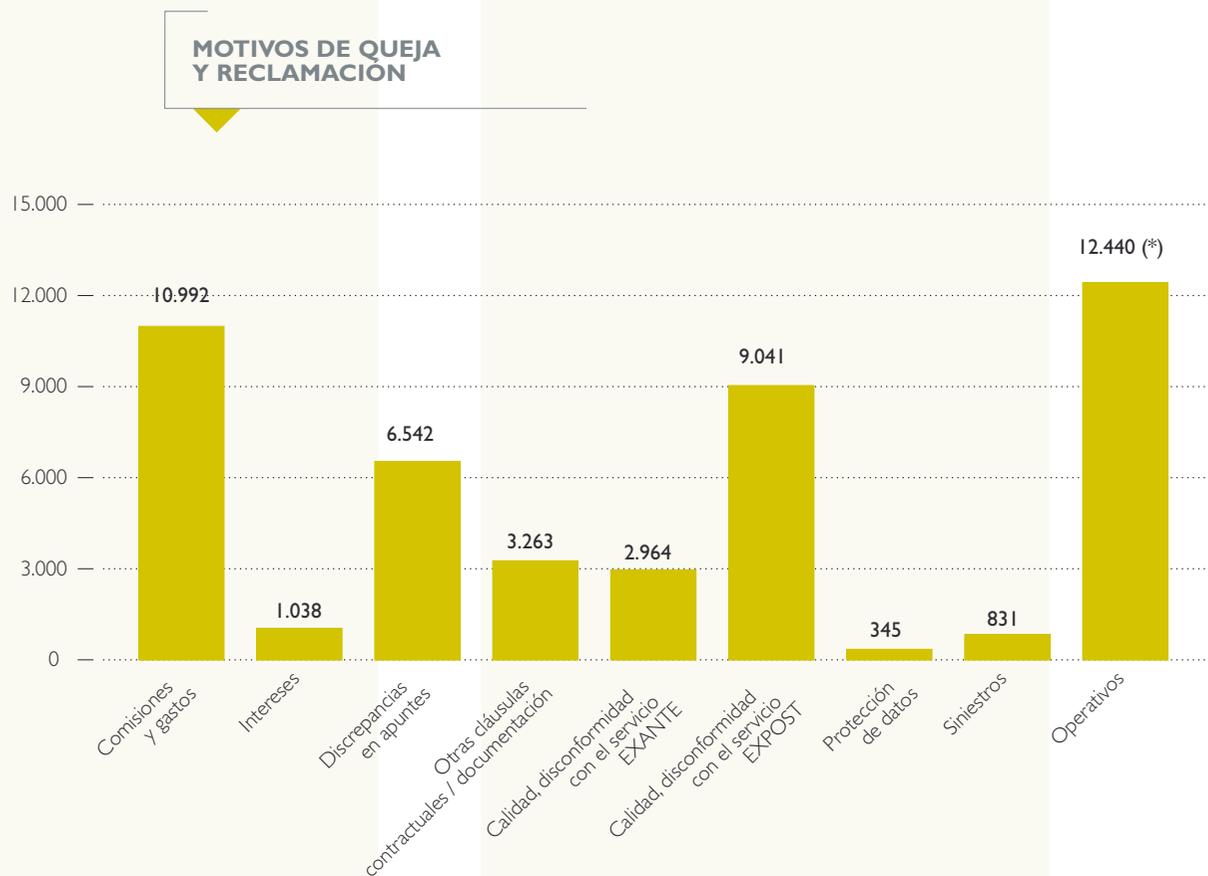


(Nota 35)

**MOTIVOS DE QUEJA Y RECLAMACIÓN**

Atendiendo a los motivos que originaron las reclamaciones, el epígrafe de “Operativos” (que incluye, entre otros motivos, denegación de la solicitud, actuación unilateral de la entidad o reclamación de impagados) es el que agrupa un mayor porcentaje de reclamaciones con un 26,21 por ciento del total. En un segundo lugar, se sitúan aquellas reclamaciones motivadas por incidencias en las comisiones o gastos que afectan a las operaciones (23,16 por ciento del total); en tercer lugar, por número de reclamaciones, están las originadas por causas relacionadas con la calidad de servicio ex post (entre otras, falta de diligencia o tiempo de espera en oficinas).

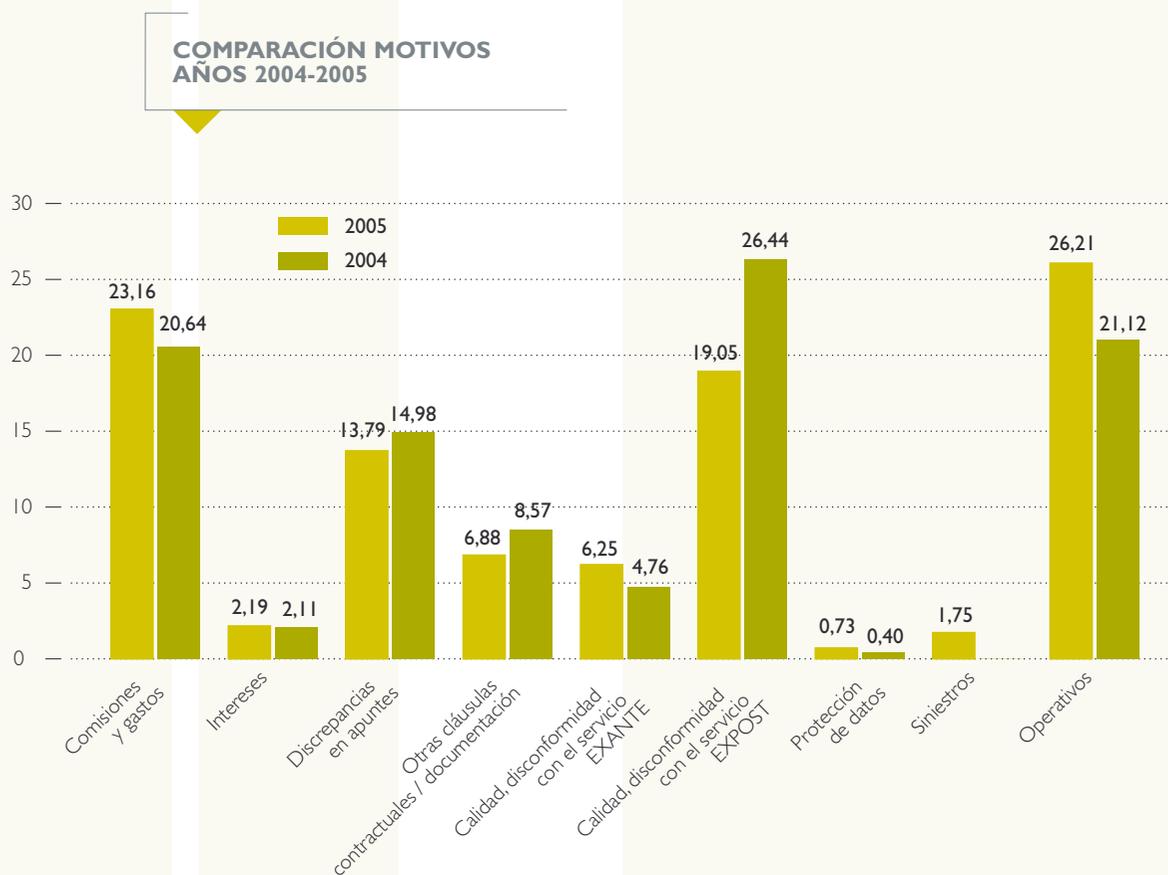
En el siguiente gráfico se muestra una visión global de los motivos que han originado las quejas y reclamaciones presentadas en los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas:



(\*) La columna de "Operativos" contiene: actuación unilateral de la entidad; denegación de solicitud; reclamaciones de impagados; fallos técnicos, averías, paradas; falta de discreción; idioma; dotación de medios, instalaciones, mobiliario; impuestos e incidencias en las instalaciones.

(Nota 36)

## LA MAYORÍA DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS A LAS CAJAS DE AHORROS SE RESUELVEN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ESTAS ENTIDADES



(Nota 37)

Sólo el 2,95 por ciento de las quejas y reclamaciones (Nota 38) presentadas a las Cajas de Ahorros es elevado al Banco de España, señal de que en el primer filtro, que son las Cajas, la mayoría de los clientes quedan satisfechos con las resoluciones emitidas desde los SAC (Servicios de Atención al Cliente).

### MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



(Nota 39)

**LAS CAJAS DESEMPEÑAN UN PAPEL IMPORTANTE NO SÓLO  
COMO AGENTES SOCIALES, SINO TAMBIÉN COMO DINAMIZADORES  
DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE SUS ZONAS DE INFLUENCIA**

{ 5.3 }

## Proveedores

*“Las Cajas de Ahorros somos auténticos modelos de responsabilidad y compromiso social. En el origen de todas existe un encargo de desarrollo, progreso e impulso sostenible a favor del territorio originario. En las Cajas de Ahorros la expansión no es sinónimo de deslocalización; más bien, al contrario, una política expansiva guarda relación en el crecimiento como referente local. Descuidar los cimientos a favor de la fachada conllevaría una inestabilidad al edificio muy costosa en su mantenimiento”.*

**José Luis Ros**, Presidente de Caja de Guadalajara  
Tribuna Revista Ahorro  
Octubre 2005

• El volumen de compras realizadas el pasado año por las Cajas de Ahorros a sus proveedores ascendió a 2.624 millones de euros, beneficiándose un total de 65.719 proveedores.

• Las Cajas realizan el 56 por ciento de sus compras a proveedores locales, lo que representa un aumento del siete por ciento respecto a 2004.

• Las Cajas de Ahorros firmantes del Pacto Mundial de la ONU están comenzando a impulsar entre sus proveedores la adhesión a dicho Pacto.

Las Cajas de Ahorros desempeñan un importante papel no sólo como agentes sociales, sino también como dinamizadores de la actividad económica en sus zonas de influencia. Esto se traduce no sólo en soluciones para sus clientes, salarios para sus empleados o ingresos para las Administraciones Públicas, sino también en impulso para el desarrollo y el crecimiento del sector empresarial a través de los beneficios directos que obtienen sus múltiples y diversos proveedores como contraprestación por sus productos y/o servicios.

La relación de las Cajas con su colectivo de proveedores está fundamentada en la aportación recíproca y la confianza. Las Cajas consideran que sus proveedores son socios de negocio con los que hay que mantener relaciones duraderas, participativas y beneficiosas para ambas partes.

Adicionalmente, como consecuencia de las crecientes demandas de la sociedad a las empresas en materia de gestión de aspectos no financieros, cada vez está tomando una mayor importancia la gestión de los proveedores debido al efecto multiplicador que tiene una gestión responsable y ética de los mismos. Las Cajas de Ahorros están respondiendo a estas demandas impulsando diversas medidas entre las cuales cabe destacar las siguientes:

## LAS CAJAS EN LA GESTIÓN DE SUS PROVEEDORES TIENEN EN CUENTA CRITERIOS NO SOLO ECONÓMICOS, SINO TAMBIÉN ÉTICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

- 
 aprobación de nuevas y modernas políticas de compras
- 
 desarrollo de códigos de conducta para proveedores y códigos éticos de compras
- 
 inclusión de criterios éticos, ambientales y/o sociales en los procesos de homologación y selección de proveedores
- 
 uso de herramientas basadas en soluciones alojadas en la web para ofrecer nuevas vías de comunicación para aquellas empresas que deseen suministrar bienes o servicios
- 
 desarrollo de plataformas para subasta electrónica y soluciones *e-procurement*. (es como una cooperativa, pero en versión cibernética. Las empresas se unen para comprar a través de Internet algunos servicios y productos estratégicos que necesitan para su actividad. Al agrupar su demanda, las compañías obtienen un mayor poder de negociación, pudiendo presionar sobre los precios de compra. Con el uso de Internet, además, consiguen canalizar mejor las ayudas).

### 5.3.1

#### CREACIÓN DE VALOR PARA PROVEEDORES

En lo que respecta a la capacidad de creación de valor directo de las Cajas hacia sus proveedores, es decir, las compras totales a este grupo, cabe citar que en 2005 esta cifra ascendió a 2.624 millones de euros (Nota 40), beneficiándose un total de 65.719 proveedores (Nota 41).

Las Cajas demuestran un compromiso claro en el desarrollo y dinamización de las zonas que constituyen su ámbito de actuación como demuestra que el 56 por ciento de sus compras se realiza a proveedores locales. Esto representa un aumento de siete puntos porcentuales con respecto al año anterior (Nota 42).

### 5.3.2

#### PÓLITICA Y CÓDIGOS

Se observa una tendencia a desarrollar o enriquecer las normas de actuación en la relación con proveedores, bien sea mediante el desarrollo de políticas específicas y ampliación de los códigos de conducta o bien por medio del desarrollo de códigos de compras.

Las políticas dirigidas a este grupo suponen, primordialmente, asegurar que sean compatibles los procedimientos de compras y contratación con los principios y códigos éticos y que la selección de proveedores esté basada en la transparencia, la igualdad de oportunidades, la objetividad y la búsqueda del beneficio para ambas partes.

Adicionalmente, las Cajas firmantes del Pacto Mundial de la ONU están comenzando a impulsar entre sus proveedores la adhesión a dicho Pacto. Algunas, inclusive, han incorporando los diez principios en su política de compras.

### 5.3.3

#### GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Para las Cajas, gestionar de manera óptima sus relaciones con los proveedores es de vital importancia, dado que del éxito de esta gestión depende en gran medida la capacidad de ambas partes para crear valor de manera sostenible.

Las Cajas, como toda empresa, necesitan suministradores de confianza, que conozcan sus necesidades y que puedan adecuarse a sus expectativas y requerimientos.

De manera creciente, las Cajas están teniendo en cuenta en su gestión de proveedores criterios no sólo económicos, sino también éticos, sociales y ambientales, que refuerzan la vocación e impacto social de las mismas.

## LAS CAJAS TRASLADAN A SUS PROVEEDORES SUS PRINCIPIOS EN MATERIA DE RSC, SOLICITANDO EL RECONOCIMIENTO, ENTENDIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LOS MISMOS

Cabe destacar las siguientes prácticas en materia de gestión de proveedores:

- **desarrollo de protocolos de relación con proveedores**
- **desarrollo y difusión interna de códigos éticos** que establecen pautas de comportamiento como la no aceptación de regalos por parte de proveedores, el mantenimiento de las obligaciones adquiridas por un contrato y la ejecución de cláusulas de penalización, entre otros
- **rechazo de todo tipo de acciones que presupongan posiciones de dominio frente a los suministradores**
- **traslación a los proveedores de los valores y principios de la Caja en materia de Responsabilidad Social Corporativa,** solicitando a los proveedores el reconocimiento, entendimiento y aceptación de los mismos
- **gestión de compras a través de centros gestores especializados,** que según el tipo y complejidad del producto y/o servicio, analizan, seleccionan, evalúan y gestionan la relación con proveedores siguiendo unos estrictos protocolos de actuación
- **diversificación en la asignación de contratos para evitar la concentración de compras en pocos proveedores**
- **procesos automatizados de pago,** que permiten el cumplimiento puntual de los compromisos adquiridos
- **celebración periódica de reuniones con los proveedores,** en las que se analizan incidencias y asuntos referentes a la prestación de sus servicios
- **desarrollo de sistemas de subasta electrónica y compra electrónica (e-procurement),** de la mano de empresas especializadas

#### 5.3.4

### SELECCIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE LOS PROVEEDORES

Los procesos de selección de nuevos proveedores se basan en criterios que avalan, en función de la tipología del servicio o producto a ofertar, su capacidad técnica, su acreditación u homologación oficial, sus referencias y el compromiso ético, social y medioambiental del proveedor.

Existe una serie de Cajas que cuenta con unos procedimientos de selección y homologación más desarrollados y rigurosos. Las mejores prácticas identificadas en este ámbito son:

- **existencia de procesos normalizados** que permiten seleccionar las propuestas de los proveedores de forma colegiada mediante comités, asegurando la igualdad de oportunidades y la transparencia
- **inclusión de criterios en materia de derechos humanos**, con el fin de evitar el suministro de artículos que hayan sido fabricados a partir de mano de obra infantil o en otras circunstancias contrarias al respeto de los derechos humanos
- **inclusión de criterios medioambientales**, tales como contar con certificaciones ISO 14001 y EMAS. Excepcionalmente, existen Cajas que exigen a sus proveedores certificaciones de mantenimiento e, inclusive, certificaciones de correcta disposición de residuos eléctricos y electrónicos. Otras Cajas, adicionalmente, le otorgan prioridad a los criterios ambientales, lo cual permite la adquisición selectiva de materiales reciclables y respetuosos con el medio ambiente, ecológicos o socialmente responsables

## LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES TIENEN EN CUENTA ASPECTOS COMO EL CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS LABORALES, FISCALES, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS Y ALINEAMIENTO CON LOS PRINCIPIOS DE LAS CAJAS

- **apoyo a las pyme de contenido social,** fomentando la contratación con aquellas que muestran especial interés hacia los sectores más necesitados y las que favorecen la cohesión territorial de las zonas en las que la entidad desarrolla su actividad

### 5.3.5

#### EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN ACTIVO

Respecto a los procesos de evaluación de proveedores, la tendencia es considerar aspectos tales como resultados obtenidos, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, de prevención de riesgos asociados y alineamiento con los principios de actuación de las Cajas de Ahorro. En el caso de los contratistas de obras, se verifica la existencia de pólizas de seguros de responsabilidad civil.

Cabe destacar las siguientes prácticas:

- **procesos de evaluación continua por medio de diversos procedimientos,** entre los que destaca la valoración mediante cuestionarios periódicos con los que se reevalúa las condiciones del proveedor homologado
- **celebración periódica de reuniones con los proveedores**

 **realización de encuestas** para la valoración de servicios que provee un externo y que tienen mayor repercusión en la atención al cliente (por ejemplo, tasaciones, recobros...)

 **aplicación de encuestas** que permitan al proveedor valorar su relación con la Caja y proponer áreas o acciones de mejora

## LAS CAJAS HAN FIRMADO DIVERSOS CONVENIOS CON LA ADMINISTRACIÓN RELACIONADOS CON TEMAS DE INTERÉS PARA LA SOCIEDAD, COMO EL ACCESO A LA VIVIENDA, EL FOMENTO DEL EMPLEO O LA FINANCIACIÓN DE ESTUDIOS

{ 5.4 }

### Administración Pública

*“El desarrollo económico regional no se puede entender sin el binomio Cajas-territorio”.*

Juan Pedro Hernández-Moltó, Presidente de Caja Castilla La Mancha.  
Foro Estratégico de las Cajas de Ahorros  
10 de junio de 2005

• En 2005, las Cajas han ocupado el primer lugar, entre las diferentes entidades de crédito, en la financiación de la compra de vivienda por parte de las familias (55,04 por ciento), de la agricultura (44,24 por ciento) y de la construcción (49,38 por ciento).

• Las Cajas de Ahorros han aportado el 60 por ciento de la financiación de la vivienda desde que se firmó el primer Plan de la Vivienda en 1981.

• Las Cajas, durante el periodo de vigencia del Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias, han tenido una participación destacada, alcanzando una cuota media del 51 por ciento.

Las Cajas de Ahorros con el ánimo de conseguir sus objetivos económicos y sociales entran en relación con numerosas entidades de carácter público en todos sus niveles (local, provincial, autonómico o estatal), con las cuales han suscrito numerosos convenios de colaboración.

Estos convenios tienen como objetivo los fines más diversos, siempre relacionados con áreas de interés y preocupación para la sociedad: acceso a la vivienda, financiación de microcréditos, fomento del empleo, financiación de estudios, ayudas para la investigación, aprovechamiento de energías renovables, etc.

Existe una tendencia creciente en las Cajas a recoger, dentro de sus códigos de conducta, los mecanismos de relación con las Administraciones Públicas. Las relaciones entre las Cajas y las Administraciones están presididas por el principio de lealtad institucional; adicionalmente, las Cajas, sus Órganos de Gobierno y sus empleados extreman la diligencia en el cumplimiento de las obligaciones legales impuestas por las Administraciones.

La CECA, en representación de todo el Sector de las Cajas de Ahorros, está presente en el Foro de Expertos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS), que es el ámbito de la Administración creado para escuchar las propuestas sobre Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y asesorar al Gobierno en las iniciativas sobre esta materia. Además de este Foro, existen otros dos ámbitos a los que el Gobierno atenderá antes de adoptar alguna decisión en materia de RSE o RSC; estos son, el Foro del Diálogo Social, integrado por la CEOE y los sindicatos, y la Subcomisión para potenciar la Responsabilidad Social de las Empresas del Congreso de los Diputados, en la que ha comparecido la CECA en representación del Sector.

El efecto dinamizador de las Cajas hace que sin su compromiso, su capacidad financiera y su capilaridad y capacidad de distribución muchos de los proyectos a los que se refieren los convenios no se hubieran podido llevar a cabo.

En el siguiente cuadro se muestran los principales convenios firmados por las Cajas con las Administraciones u organismos públicos.

## LAS CAJAS HAN FIRMADO EN 2005 UN CONVENIO CON EL MINISTERIO DE CULTURA PARA LA DIFUSIÓN DE LAS LETRAS Y EL ARTE ESPAÑOLES

Convenio	Concepto
<b>Viviendas Protección Oficial</b>	<p>El objeto es la financiación de vivienda.</p> <p>Destinado a clientes con un determinado nivel de renta.</p> <p>Los precios de la vivienda y los tipos de interés de los préstamos están regulados por la Administración.</p>
<b>Fomento del empleo</b>	<p>Destinado bien a la financiación de inversiones generadoras de empleo o bien 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.</p>
<b>Pyme</b>	<p>El objetivo es la financiación de inversiones en activos fijos.</p> <p>Dirigido, fundamentalmente, a las pyme y los autónomos.</p>
<b>Mejora de las Estructuras Agrarias</b>	<p>Para favorecer la financiación a interés preferente de inversiones en el entorno agrícola y ganadero.</p> <p>Suelen ser un impulso a las actividades agrarias y permiten una mejora de las condiciones de trabajo producción, renta y comercialización del sector agrario en coherencia con la Política Agraria Comunitaria.</p>
<b>Marco de Colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA)</b>	<p>El objeto es promover entre las Cajas la suscripción de una Línea de Mediación del ICO, con la finalidad de aportar financiación a los regantes, miembros de una comunidad de regantes, para facilitar el equipamiento de sus parcelas, después de que la zona regable donde están situadas éstas haya sido sometida a un proceso de mejora y consolidación de regadíos por el MAPA, mediante una actuación directa de este departamento o a través de una actuación de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias, que actúe en el territorio donde está situada la zona regable, incluida dentro del Plan Nacional de Regadíos, Horizonte - 2008.</p>
<b>Apoyo a actividades culturales</b>	<p>Financiación preferente de actividades culturales.</p>
<b>Difusión de las letras y el arte españoles</b>	<p>Convenio marco de colaboración con alcance para todas las actividades de fomento de la cultura y las letras que resulten de interés tanto para el Ministerio de Cultura como para las Cajas de Ahorros.</p>

Convenio	Concepto
Promoción y difusión de El Quijote entre los pensionistas	Convenio con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para distribuir 4.000.000 folletos, titulados <i>El Quijote en el Mundo</i> , entre los pensionistas que tienen domiciliada su pensión en las Cajas de Ahorros.
Rehabilitación del Patrimonio Histórico	Financiación preferente de actividades destinadas a la rehabilitación de edificios y núcleos históricos.
Fomento de actividades deportivas	Financiación preferente de actividades deportivas.
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 la educación y la investigación	Creación o patrocinio de cátedras en universidades públicas, financiación a instituciones en condiciones especiales, acuerdos de prácticas para estudiantes, etc.
Hogares conectados	Convenio con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para desarrollar y gestionar la iniciativa <i>Hogares conectados</i> , que forma parte del programa <i>Internet en el Aula</i> , cuyo objetivo es conseguir que, al menos, cien mil hogares nuevos se incorporen a la sociedad de la información.
Servicios de recaudación de impuestos	Servicios de caja y ventanilla para diversas instituciones públicas: cobro de tasas e impuestos, loterías, etc.
I.C.O. Pyme	Financiación de inversiones en activos fijos. Pyme 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.

## LAS CAJAS MANTIENEN UNA LÍNEA DE COLABORACIÓN CON EL ICO PARA LA CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS QUE CONTRIBUYAN AL CRECIMIENTO Y A LA MEJORA DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA

Convenio	Concepto
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.
I.C.O. Incendios Forestales	Financiación de préstamos para paliar los daños ocasionados por este motivo, utilizando la mediación de las entidades financieras con implantación en las Comunidades Autónomas donde se hayan producido los incendios. Fondos cedidos por el I.C.O.
I.C.O. Heladas	Financiación de préstamos, para paliar los daños ocasionados por este motivo, utilizando la mediación de las entidades financieras con implantación en las Comunidades Autónomas donde se hayan producido los daños. Fondos cedidos por el I.C.O.
I.C.O. Turismo	Financiación preferente de actividades turísticas para el desarrollo de zonas de especial interés. Fondos cedidos por el I.C.O.
I.C.O. Microcréditos	Financiación del sostenimiento y promoción de las actividades económicas que contribuyen al crecimiento y a la mejora de la distribución de la riqueza nacional y, en especial, por su trascendencia social, cultural, innovadora o ecológica. Fondos cedidos por el I.C.O.
I.C.O. Internacionalización de la Empresa Española	Financiación de inversiones para la internacionalización de la empresa española. Fondos cedidos por el I.C.O.

Convenio	Concepto
I.C.O. Sequía	Financiación de préstamos bonificados por el MAPA, para paliar los daños ocasionados por este motivo, utilizando la mediación de las entidades financieras con implantación en las Comunidades Autónomas afectadas por la sequía. Fondos cedidos por I.C.O.
I.C.O. Excedente Fotovoltaico	Financiación del exceso de solicitudes de la Línea IDAE 2005, inversiones destinadas a instalaciones para la utilización de energías renovables. Fondos cedidos por el ICO.

Dentro del apartado de relaciones con la Administración, merece destacarse por su importancia y dimensión tanto el Convenio de la Vivienda como el Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias, ya que las Cajas de Ahorros han desempeñado en el pasado y continúan teniendo en la actualidad 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, así como en la financiación de la agricultura y la construcción, que son sectores en donde las pequeñas y medianas empresas tienen una presencia importante. En el año 2005, las Cajas de Ahorros han ocupado de forma destacada el primer lugar entre las diferentes entidades de crédito en la financiación de la compra de la vivienda por las familias (55,04 por ciento), de la agricultura (44,24 por ciento) y de la construcción (49,38 por ciento).

**CUOTAS DE MERCADO  
 (%) EN LA DISTRIBUCIÓN SECTORIAL  
 DEL CRÉDITO 2005**

	Cajas de Ahorros	Bancos	Cooperativas de Crédito	Establecimientos Financieros de Crédito	ICO	Total
Adquisición vivienda	55,04	38,17	5,45	1,33	0,00	100,00
Agricultura	44,24	32,68	21,91	0,93	0,24	100,00
Construcción	49,38	41,59	5,30	3,31	0,42	100,00

## EN 1981 SE ESTABLECIÓ EL MECANISMO DE LOS CONVENIOS ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LAS ENTIDADES DE CRÉDITO PARA FINANCIAR LA ADQUISICIÓN DE LA VIVIENDA

### 5.4.1

#### CONVENIO DE LA VIVIENDA

Desde el año 1960 existió un apoyo público a la vivienda claramente orientado al fomento de la iniciativa privada en la construcción, cuyos objetivos fundamentales eran, de una parte, facilitar el acceso a la propiedad de las viviendas de las familias con menores niveles de renta y, de otra, disminuir el desempleo, asegurando un determinado número de puestos de trabajo en la construcción. Sin embargo, la ausencia de un sistema financiero que respaldase este apoyo público a la vivienda social determinó, entre otras circunstancias, un deterioro progresivo de la oferta de viviendas de este tipo.

Al objeto de solucionar esta situación, a partir de 1980 se estableció el mecanismo de los convenios entre la Administración y las entidades de crédito de forma que éstas garantizaran un volumen adecuado de financiación y aquella aportase subsidios a los tipos de interés para hacer accesible tal financiación a las familias con niveles de renta más baja. Desde entonces han existido diversos Planes de Vivienda (1981/1983, 1984/1987, 1988/1991, 1992/1995, 1996/1999, 1998/2001, 2002/2005 y 2005/2008) y en todos ellos la participación de las Cajas de Ahorro ha sido muy destacada, pudiendo afirmarse que, por término medio, las Cajas de Ahorro han aportado casi el sesenta por ciento de la financiación de las diversas actuaciones protegidas de la vivienda.

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

Año del 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
<b>TOTAL</b>	<b>15.222</b>	<b>24,59</b>	<b>36.318</b>	<b>58,66</b>	<b>1.452</b>	<b>2,35</b>	<b>8.920</b>	<b>14,41</b>	<b>61.912</b>	<b>100,00</b>

## LAS CAJAS COLABORAN CON LA ADMINISTRACIÓN PARA CONTRIBUIR A MODERNIZAR LAS EXPLOTACIONES AGRARIAS Y MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO DE LOS AGRICULTORES

### 5.4.2

#### CONVENIO DE MEJORA DE LAS ESTRUCTURAS AGRARIAS

Al objeto de aplicar en España las medidas establecidas en el Reglamento (CEE) 797/85 del Consejo, relativo a la mejora de la eficiencia de las estructuras agrarias, se aprobó el Real Decreto 1887/1991 en el que se estableció un sistema de bonificación de interés 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.

Desde entonces, se han venido realizando 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 amparadas por la normativa de la mejora de las explotaciones agrarias. Y, en esta tarea de financiación de las inversiones en mejora de las estructuras agrarias, las Cajas de Ahorros han ocupado un lugar relevante pues su participación en tal financiación ha superado, por término medio, la cuota del cincuenta por ciento.

**VOLUMEN DE PRÉSTAMOS DEL CONVENIO  
 DE ESTRUCTURAS AGRARIAS POR GRUPOS  
 DE ENTIDADES 1993-2004**

Año del Convenio	Cajas de Ahorros		B.C.E. Coop. de Crédito		Banca Privada		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	15,5	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
<b>TOTAL</b>	<b>1.914</b>	<b>51,27</b>	<b>1.177</b>	<b>31,53</b>	<b>642</b>	<b>17,20</b>	<b>3.733</b>	<b>100,00</b>

## LAS CAJAS HAN DESARROLLADO DIVERSAS ACCIONES PARA CONCIENCIAR Y FORMAR A LOS EMPLEADOS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE Y HACERLOS PARTICIPES DEL COMPROMISO DE LA ENTIDAD CON EL ENTORNO

{ 5.5 }

### Medio Ambiente

*“Desarrollamos nuestro trabajo en una zona donde el agua es un bien escaso, por lo que hemos hecho del agua el elemento básico sobre el que pivota nuestra acción medioambiental”.*

**Roberto López**, Director General de la CAM  
Foro Estratégico de las Cajas de Ahorros  
9 de Junio de 2005

• El compromiso de las Cajas con el desarrollo sostenible ha estimulado la implantación de políticas medioambientales y la adhesión a iniciativas internacionales como el Pacto Mundial o los Principios de Ecuador.

• El veinticinco por ciento de las Cajas de Ahorros ha implantado un sistema de gestión ambiental que ha obtenido la certificación ISO 14001.

• Las Cajas de Ahorros trabajan por minimizar los impactos ambientales de sus operaciones mediante la reducción del consumo de recursos como el agua o el papel.

A pesar de que las Cajas de Ahorros desarrollan una actividad cuyo impacto directo sobre el medio ambiente no constituye un aspecto crítico, en los últimos años se ha incrementado el sentimiento de la responsabilidad medioambiental por parte de las mismas. Esta mayor sensibilización por temas medioambientales emana de las propias Cajas y de una sociedad cada vez más sensible al comportamiento responsable de las entidades.

La preocupación por la conservación del medio ambiente es entendida por las Cajas como un tema prioritario. Con el fin de integrar los factores medioambientales en la estrategia y operaciones, un número creciente de Cajas está adoptando criterios medioambientales en su política de gestión y está adquiriendo compromisos voluntarios orientados a la protección y defensa del entorno que se basan en el convencimiento de la compatibilidad entre la actividad económica y el medio ambiente.

Adicionalmente, las Cajas de Ahorros han venido desarrollando en el último año diversas líneas de actuación en materia de concienciación y formación de empleados con el fin de hacerlos partícipes del compromiso de la entidad con el entorno. Existe una tendencia a continuar emprendiendo acciones formativas dirigidas no sólo a sus empleados, sino a los demás *stakeholders* con el objeto de fomentar una mayor conciencia ambiental y el respeto por el entorno.

En el último año muchas Cajas han continuado su progreso en el ámbito de la gestión medioambiental. Cabe destacar las siguientes prácticas:

• **Adhesión a iniciativas internacionales que respaldan la protección y defensa del medio ambiente**, como son el Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Principios de Ecuador.

• **Consideración de criterios medioambientales en el análisis de riesgos para la concesión de créditos.**

• **Implantación de sistemas de gestión medioambiental**, que cumplen con la ISO 14001 y/o EMAS.

• **Diseño de nuevos productos y servicios con un marcado carácter ambiental**, tales como fondos verdes de inversión.

## LAS CAJAS HAN AUMENTADO EN 2005 LAS ACTIVIDADES DIRIGIDAS A FOMENTAR LA CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL DE SUS GRUPOS DE INTERÉS

- Líneas de crédito con condiciones especiales para la financiación de proyectos de ahorro y mejora de la eficiencia energética.

- Apoyo y subvención de proyectos de conservación y rehabilitación del medio ambiente.

- Financiación de actividades de investigación relacionadas temas ecológicos y ambientales.

### 5.5.1

#### ACCIONES MEDIOAMBIENTALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

En el último año, las Cajas de Ahorros han seguido aumentando el número de acciones dirigidas a sus *stakeholders*, con el objeto de fomentar una mayor conciencia ambiental y el respeto por el entorno.

##### Clientes

- Promoción del uso de la banca electrónica.
- Fomento de la sustitución de la correspondencia tradicional en papel por correspondencia electrónica.

- Comercialización de fondos de inversión seleccionados teniendo en cuenta criterios ambientales.

### Empleados

- Programas de optimización del uso de recursos y programas de reciclaje.
- Programas de formación y concienciación medioambiental.

### Sociedad

- Financiación de actuaciones específicas de conservación y rehabilitación de espacios naturales.
- Financiación de proyectos de investigación dirigidos a la mejora medioambiental.
- Patrocinio de actividades relacionadas con el respeto al medio ambiente.

### Proveedores

- Comunicación de información básica de gestión ambiental y buenas prácticas ambientales.
- Inclusión de criterios ambientales en los procedimientos de selección y homologación de proveedores.
- Celebración de jornadas de sensibilización ambiental.
- E-procurement: (ver epígrafe dedicado a los *Proveedores* en este capítulo).

## ALGUNAS CAJAS HAN DESARROLLADO POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES DIRIGIDAS A INTEGRAR O REFORZAR LOS VALORES DE LA SOSTENIBILIDAD EN LA ESTRATEGIA Y LAS OPERACIONES

### 5.5.2

#### POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES

Un número creciente de Cajas ha desarrollado políticas medioambientales que tienen por objetivo integrar o reforzar los valores de la sostenibilidad en la estrategia y operaciones. Esto permite reducir el impacto ambiental causado por las actividades de las entidades y promover la defensa del entorno en su ámbito de actuación.

Entre las mejores prácticas detectadas en el marco de las políticas medioambientales cabe destacar:

- establecimiento de estrictas políticas de **reciclaje de los residuos** generados por la entidad
- adopción de medidas para la **optimización del uso de los recursos consumidos por la entidad** tales como agua, papel, tóneres, entre otros
- mejora continua de los sistemas de gestión ambiental y actualización de las certificaciones**
- sensibilización de los empleados** de las entidades mediante la celebración de cursos de formación y concienciación medioambiental
- difusión de la política ambiental de la entidad entre los principales stakeholders**
- establecimiento de los **sistemas de evaluación** y seguimiento a los principales grupos de interés necesarios para velar por el cumplimiento de las políticas ambientales desarrolladas

5.5.3

INICIATIVAS INTERNACIONALES

**PRINCIPIOS DE ECUADOR**

Los Principios de Ecuador son una iniciativa voluntaria impulsada a escala mundial por la Internacional Finance Corporation (IFC), miembro del grupo del Banco Mundial. En la actualidad, existen sólo dos entidades financieras españolas adheridas a los Principios de Ecuador; la incorporación más reciente corresponde a una Caja de Ahorros.

Tras esta incorporación, la entidad se compromete a considerar criterios ambientales y sociales en la adjudicación de créditos para la financiación de proyectos. Cabe destacar que dicha adhesión alza a esta entidad a una posición de liderazgo en cuestiones ambientales, ya que en la actualidad sólo 37 compañías en el mundo han adoptado estos principios.

Los beneficios que reportan a las entidades la adhesión a esta iniciativa y otras iniciativas internacionales similares son considerables. Se pueden destacar los siguientes:

- **desarrollo de ventajas competitivas y refuerzo del posicionamiento de la Caja como una entidad respetuosa y comprometida con el medio ambiente**
- **consecución de los objetivos ambientales de la entidad**, al conseguir una mayor participación de los empleados
- **impacto positivo en la reputación de la entidad** al poder lanzar un potente mensaje al mercado que prueba el verdadero compromiso de la entidad con el entorno
- **pauta de actuación** muy positiva para las demás entidades del Sector

## RECIENTEMENTE SE HA CREADO LA ALIANZA EUROPEA POR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, UNA PLATAFORMA DE ORGANIZACIONES DE DIFERENTES ÁMBITOS, CREADA PARA DAR CONTENIDO AL CONCEPTO DE RSC

### ALIANZA EUROPEA POR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Alianza Europea por la Responsabilidad Social Corporativa es una plataforma de organizaciones pertenecientes a diversos ámbitos, creada con el objetivo de constituirse como una alianza social lo más estable y amplia posible, con el fin de impulsar y dar contenido al concepto de Responsabilidad Social Corporativa, tanto entre las empresas y otras organizaciones como en la sociedad en general, y con el objetivo adicional de crear un marco normativo potenciador del concepto.

Los objetivos que se ha marcado esta recién creada Alianza son: informar, divulgar y promover una visión integrada y real de la RSC en la sociedad; promover la aplicación e implantación en empresas de sistemas de gestión de RSC que respeten y promuevan los principios de esta alianza; generar alianzas a nivel internacional; crear un sistema fluido de comunicación; incidir en los distintos agentes sociales, políticos y económicos con el fin de desarrollar o completar un esquema legal eficaz en España y la UE; y apoyar las iniciativas en materia de normativa internacional en relación con las empresas y su actuación en el ámbito medioambiental y de los derechos humanos.

### PACTO MUNDIAL

En referencia a los principios del Pacto Mundial en materia de medio ambiente, las entidades adheridas a esta iniciativa se comprometen a mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, así como a fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Desde 1999, año en el que fue lanzada esta iniciativa internacional, se han ido adhiriendo paulatinamente un número significativo de Cajas de Ahorros españolas, demostrando de esta manera el compromiso de este Sector con los valores medioambientales y con la difusión de los mismos.

En la actualidad, a pesar del significativo número de Cajas de Ahorros que trabaja activamente por integrar los principios del Pacto Mundial en su estrategia y operaciones, se espera que de cara al futuro aumente el número de Cajas comprometidas con esta iniciativa.

#### 5.5.4

#### SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La implantación de un sistema de gestión ambiental permite incorporar el medio ambiente en la gestión integral de la entidad, dándole un valor estratégico al apoyar sus ventajas competitivas. Adicionalmente, proporciona a la entidad una herramienta de trabajo muy útil que permite mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y asegurar el cumplimiento de la política ambiental establecida por la entidad.

Las Cajas de Ahorros están comprometidas con la adecuada conservación del medio ambiente y para ello someten a sus sistemas de gestión ambiental a evaluaciones periódicas, que aseguran la vigencia y eficiencia de los mismos y, finalmente, conllevan a la obtención o actualización de sus certificaciones ambientales.

La obtención de una certificación ambiental es el resultado de un intenso esfuerzo de documentación de procedimientos y políticas ambientales que realizan las entidades. Los principales beneficios de la obtención de una certificación medioambiental son:

## LAS CAJAS DE AHORROS HAN INCREMENTADO SUS PROGRAMAS Y ACCIONES FORMATIVAS PARA LOS EMPLEADOS CON EL FIN DE SENSIBILIZAR E INCREMENTAR LA CONCIENCIA AMBIENTAL

• el fomento de la conciencia medioambiental en los empleados

• el aumento de la eficiencia de los recursos consumidos, energía, agua, papel, entre otros

• la muestra del compromiso ambiental de la entidad, lo cual infunde mayor confianza a los grupos de interés

Se observa una tendencia en el Sector de las Cajas de Ahorros a certificar los sistemas de gestión medioambiental.

En la actualidad, aproximadamente el veinticinco por ciento de las Cajas de Ahorros españolas ha implantado un sistema de gestión ambiental que ha obtenido la certificación ISO 14001. Adicionalmente, existen otras entidades que se encuentran en trámites para la obtención de dicha certificación en el año 2006. Otras Cajas cuentan, además, con la certificación ambiental EMAS.

### 5.5.5

#### FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

La participación e implicación de todos los empleados constituye para las Cajas de Ahorros un aspecto fundamental para alcanzar los objetivos marcados en materia de medio ambiente. Las entidades, conscientes de esta situación, han ido incrementando paulatinamente sus programas y acciones formativas para los empleados con el fin de sensibilizar e incrementar la conciencia ambiental.

Entre las acciones formativas llevadas a cabo destacan:

- la comunicación a través de los medios internos de las políticas ambientales de las Cajas de Ahorros, así como de las actuaciones de índole ambiental que la entidad ha acometido

- la elaboración y difusión, por medio de la Intranet, de **guías de las mejores prácticas**, con el fin de fomentar la eficiencia en la utilización de los recursos naturales y materiales consumibles

- la celebración de **cursos presenciales** de sensibilización ambiental para empleados

Dentro de las iniciativas de formación en materia medioambiental, resulta muy positiva la labor de concienciación realizada por algunas Cajas de Ahorros por medio de Centros de Educación Ambiental. Se trata de iniciativas pioneras en España que, con programas lúdicos y formativos, transmiten a los niños y jóvenes conocimiento y respeto por el entorno.

#### 5.5.6

#### IMPACTO AMBIENTAL DIRECTO

Las Cajas de Ahorros trabajan por minimizar los impactos ambientales directos de sus operaciones, mediante la reducción del consumo de recursos escasos, como el agua, la energía eléctrica, el papel, los tóneres y otros consumibles. Adicionalmente, se vienen realizando esfuerzos en la gestión responsable de residuos siguiendo adecuadas políticas de reciclaje.

## EN LAS CAJAS DE AHORROS HA AUMENTADO CONSIDERABLEMENTE EL USO DE PAPEL RECICLADO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO

### CONSUMO

Indicador		Unidad	2005	2004	Variación
Total consumo papel	(Nota 43)	tn	6.647	6.381	4%
Utilización papel reciclado	(Nota 44)	%	21%	19%	11%
Total agua consumida	(Nota 45)	m <sup>3</sup>	269.766	280.064	-4%
Total electricidad consumida	(Nota 46)	KW/h	284.090.528	256.882.783	11%
Total gas consumido	(Nota 47)	m <sup>3</sup>	2.284.455	2.919.468	-22%
Total consumo de sobres	(Nota 48)	tn	1.430	1.396	2%
Cantidad total de residuos	(Nota 49)	tn	748	742	1%

El papel constituye uno de los principales consumos de recursos naturales por parte de las Cajas de Ahorros. La utilización que se le da a este material es mayormente para uso interno, envío de información a clientes, en actividades publicitarias, así como en la impresión de diferentes publicaciones económicas, culturales, etc. Se observa una tendencia a aumentar el uso de papel reciclado.

El agua es un recurso escaso que es indispensable para el funcionamiento normal de las actividades diarias de las empresas. Es un hecho que el volumen de agua que se gasta anualmente en nuestra sociedad está aumentando, al igual que la dificultad para proveernos de este recurso. Por ello, es imperativo que todos los entes de la sociedad hagan un esfuerzo para reducir sus consumos. Las Cajas, conscientes de esta situación, han emprendido acciones para racionalizar del uso del agua. Las medidas más significativas han sido:

- la instalación de dispositivos economizadores

- el uso de riego por goteo en las áreas de jardín de los edificios

- revisiones periódicas de los consumos de agua para detectar con prontitud posibles pérdidas

La eficiencia en el uso de la energía es un reto adicional en la senda del desarrollo sostenible. Si bien la actividad financiera no es intensiva en el uso de energía, las Cajas han emprendido diversas acciones para controlar y minimizar su consumo directo, como pueden ser la adquisición de equipos de oficina de bajo consumo y el control automático y programado de los sistemas de climatización e iluminación. Adicionalmente, las Cajas están contribuyendo de la manera que consideran que son más efectivas desde su actividad, esto es, por medio de la financiación de proyectos para el desarrollo de energías limpias y renovables.

La generación de residuos es una consecuencia inevitable de la actividad industrial, comercial y humana. Su producción en el Sector de las Cajas de Ahorros obedece al funcionamiento de sus instalaciones y a sus operaciones diarias. Los residuos producidos son, mayoritariamente, residuos sólidos urbanos, papel, tóneres, pilas, tubos fluorescentes, equipos eléctricos y electrónicos, muebles y enseres de oficina, entre otros. La mayoría de las Cajas tiene programas de separación de residuos y subcontrata gestores especializados.

En el marco de las certificaciones medioambientales, las Cajas están aumentando sus esfuerzos para incrementar la cantidad de residuos separados y reciclados.

El cuadro adjunto contiene datos estadísticos de la actividad de las Cajas en materia de reciclado:

**CONSUMO**

Indicador	Unidad	2005	2004	Variación
Papel	tn.	3.171	2.888	10%
Equipos informáticos	Unidades	25.976	6.788	283%
Tóneres	Unidades	70.344	56.179	25%
Envases	Kgs.	52.011	121.000	-57%

(Nota 50)

## LAS CAJAS HAN IMPLANTADO VARIAS INICIATIVAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS

### 5.5.7

#### INICIATIVAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

Las Cajas de Ahorros han venido implantado una serie de iniciativas con el objeto de mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos. Cabe destacar las siguientes:

- **sustitución paulatina de equipos obsoletos** por equipos de bajo consumo energético
- **control automático y programado**, según horario de trabajo, **de los sistemas de climatización e iluminación** con detectores de presencia para el encendido automático de luces
- **sistemas de climatización automatizados** con el objetivo de obtener el mayor rendimiento energético minimizando el impacto ambiental por consumo de energía
- **sustitución paulatina de los dispositivos de agua en los aseos por otros de bajo consumo**
- **digitalización de la documentación en papel**, fomentando, al mismo tiempo, el uso de la correspondencia electrónica en sustitución de la correspondencia en papel
- **los residuos generados por las entidades son gestionados por empresas especializadas que aplican el tratamiento más adecuado según la tipología del residuo**
- **procesamiento de los tóneres utilizados para ser reciclados y reutilizados posteriormente**

## Notas metodológicas

### Nota 1.

Datos de todo el Sector de Cajas de Ahorros (46 entidades) aportados por el Departamento de Recursos Humanos de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

### Nota 2.

Estimación para todo el Sector realizada a partir de los datos aportados por veinticuatro entidades.

### Nota 3.

Estimación para todo el Sector realizada a partir de los datos aportados por veinticuatro entidades.

### Nota 4.

Estimación realizada para las 46 Cajas de Ahorros gracias a los datos suministrados por 31.

### Nota 5.

Datos de todo el Sector facilitados por el Departamento de Recursos Humanos de la CECA.

### Nota 6.

Estimación para todo el Sector hecha a partir de los datos aportados por 31 Cajas de Ahorros.

### Nota 7.

Dato estimado para el Sector de las Cajas de Ahorros a partir de la información facilitada por veintiséis entidades.

### Nota 8.

El Índice de Rotación Externa se ha hallado a partir de los datos facilitados por veintisiete Cajas de Ahorros.

### Nota 9.

Estimación realizada para las 46 Cajas de Ahorros gracias a los datos suministrados por 31.

### Nota 10.

Datos de todo el Sector facilitados por el Departamento de Recursos Humanos de la CECA.

### Nota 11.

Estimación para todo el Sector realizada a partir de los datos aportados por treinta entidades.

### Nota 12.

Estimación realizada para las 46 Cajas de Ahorros gracias a los datos suministrados por veintiocho.

**Nota 13.** El número de horas de formación por empleado se ha calculado a partir de la información facilitada por 31 Cajas de Ahorros.

### Nota 14.

El número de acciones formativas por empleado se ha calculado a partir de la información suministrada por veintiocho entidades.

### Nota 15.

Dato estimado para el Sector de las Cajas de Ahorros a partir de la información facilitada por veintinueve entidades.

### Nota 16.

Estimación para todo el Sector realizada a partir de los datos aportados por veinticinco entidades.

### Nota 17.

Estimación realizada para las 46 Cajas de Ahorros gracias a los datos suministrados por veintinueve.

### Nota 18.

El salario medio de la plantilla se ha calculado gracias a la información facilitada por veintisiete Cajas de Ahorros.

### Nota 19.

Estimación realizada para las 46 Cajas de Ahorros gracias a los datos suministrados por 31.

**Nota 20.**

Estimación para todo el Sector hecha a partir de los datos aportados por veintiséis Cajas de Ahorros.

**Nota 21.**

Estimación para todo el Sector realizada a partir de los datos aportados por veintiuna entidades.

**Nota 22.**

El Índice de Absentismo se ha calculado a partir de los datos proporcionados por veintiuna Cajas de Ahorros.

**Nota 23.**

El Índice de Frecuencia se ha calculado gracias a los datos facilitados por dieciocho Cajas de Ahorros.

**Nota 24.**

El Índice de Gravedad se ha hallado a partir de la información facilitada por quince entidades.

**Nota 25.**

Estimación para todo el Sector realizada a partir de los datos aportados por veintiocho entidades.

**Nota 26.**

Dato facilitado por las 44 Cajas de Ahorros que respondieron a la Encuesta de Atención al Cliente de 2004.

**Nota 27.**

Dato correspondiente a las 38 Cajas de Ahorros que contestaron a este apartado de la Encuesta de Atención al Cliente de 2005.

**Nota 28.**

Dato correspondiente a las 38 Cajas de Ahorros que contestaron a este apartado de la Encuesta de Atención al Cliente de 2005.

**Nota 29.**

Dato correspondiente a las 38 Cajas de Ahorros que contestaron a este apartado de la Encuesta de Atención al Cliente de 2005.

**Nota 30.**

Número de reclamaciones totales presentadas en los Servicios de Atención al Cliente de las 46 Cajas de Ahorros en 2005.

**Nota 31.**

Encuesta de Atención al Cliente de 2005. Muestra de 41 Cajas de Ahorros.

**Nota 32.**

Encuesta de Atención al Cliente de 2005. Muestra de 44 Cajas de Ahorros.

**Nota 33.**

Encuesta de Atención al Cliente de 2005. Muestra de 44 Cajas de Ahorros.

**Nota 34.**

Encuesta de Atención al Cliente de 2005. Muestra de 38 Cajas de Ahorros.

**Nota 35.**

Encuesta de Atención al Cliente de 2005. Muestra de 38 Cajas de Ahorros. En el dato de 2004, se utilizó una muestra de 44 entidades.

**Nota 36.**

Encuesta de Atención al Cliente de 2005. Muestra de 38 Cajas de Ahorros.

**Nota 37.**

Encuesta de Atención al Cliente de 2005. Muestra de 38 Cajas de Ahorros. En el dato de 2004, se utilizó una muestra de cuarenta entidades.

**Nota 38.**

Encuesta de Atención al Cliente de 2005. Muestra de 46 Cajas de Ahorros.

**Nota 39.**

En el año 2005 el cálculo de las quejas y reclamaciones de las Cajas, que ascendieron a 57.444, se realizó sobre 46 Cajas. En el año 2004, con 44 Cajas; en 2003, con 40; en 2001, con 42; en 1998, con 45, y en 1996, con 48 Cajas. Es necesario tener en cuenta que en 1996 y 1998 el número de Cajas existentes era de 50; a partir de 2001, 46.

**Nota 40.**

Muestra de veintiocho Cajas de Ahorros.

**Nota 41.**

Muestra de veintinueve Cajas de Ahorros.

**Nota 42.**

Muestra de veintidós Cajas de Ahorros.

**Nota 43.**

Muestra de veintiséis Cajas de Ahorros.

**Nota 44.**

Muestra de diecisiete Cajas de Ahorros.

**Nota 45.**

Muestra de veinte Cajas de Ahorros.

**Nota 46.**

Muestra de veintidós Cajas de Ahorros.

**Nota 47.**

Muestra de quince Cajas de Ahorros.

**Nota 48.**

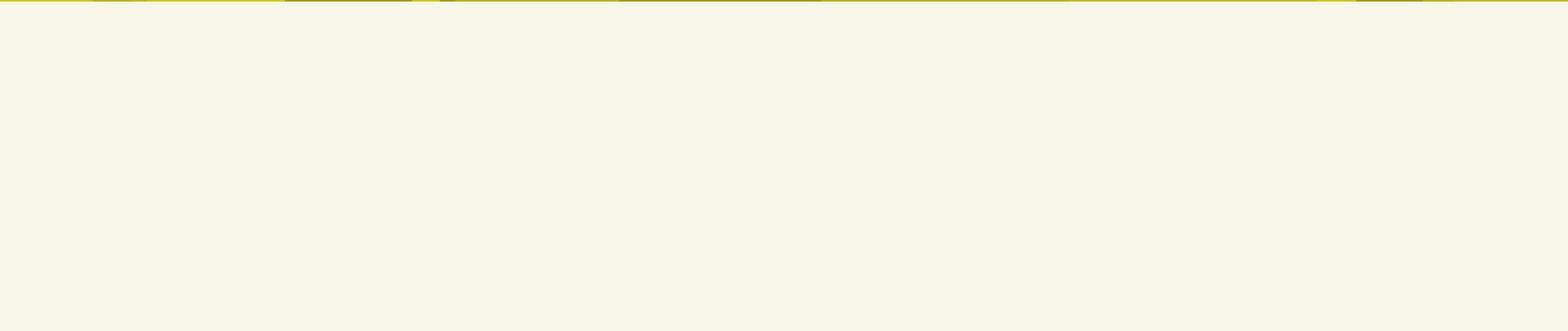
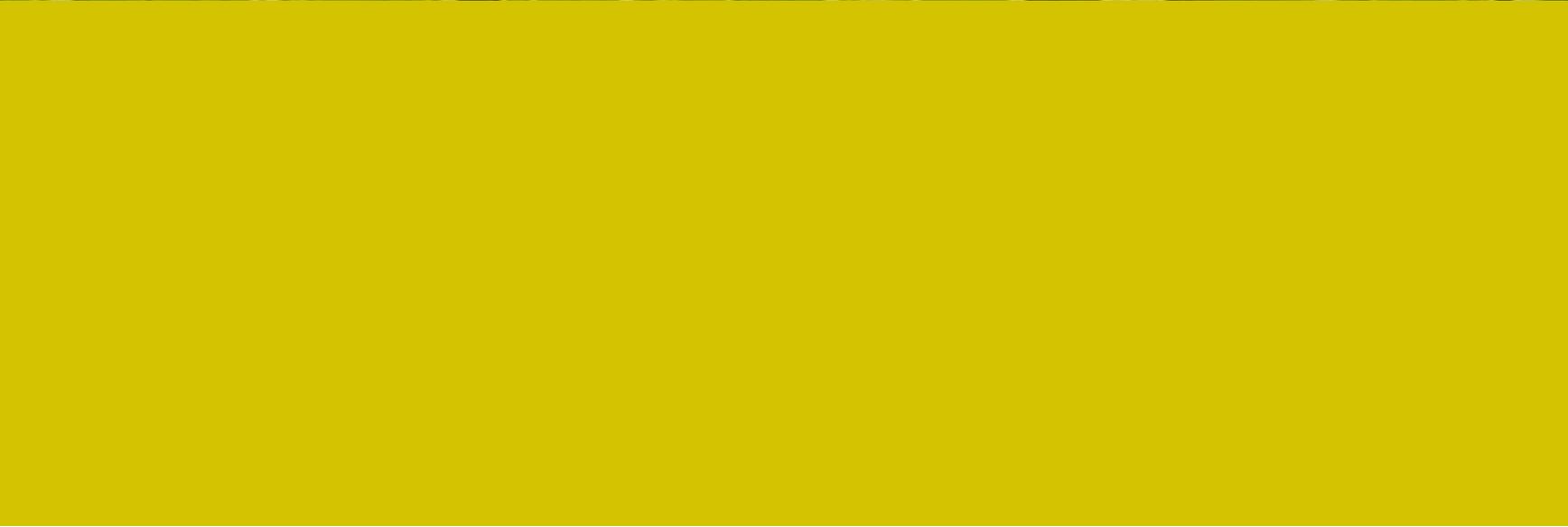
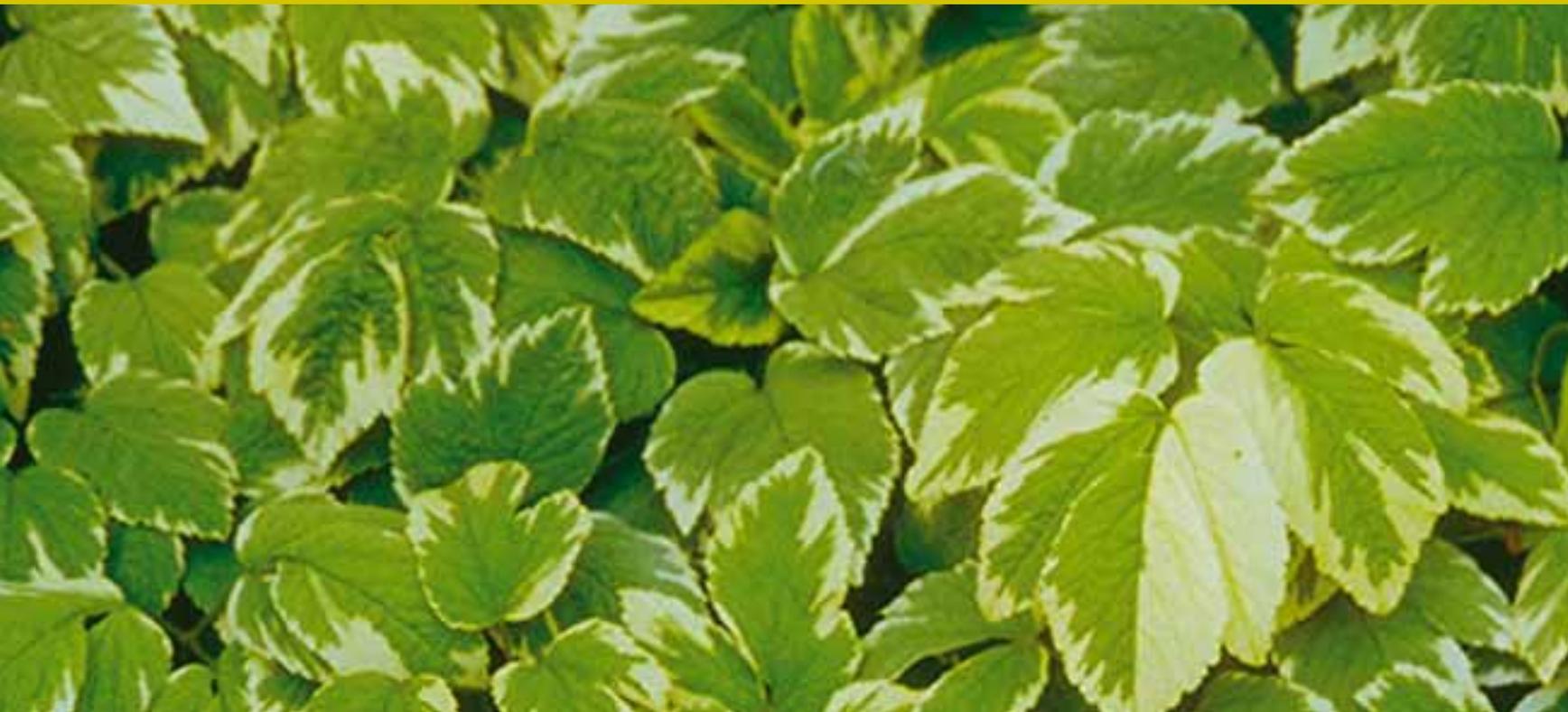
Muestra de dieciocho Cajas de Ahorros.

**Nota 49.**

Muestra de doce Cajas de Ahorros.

**Nota 50.**

Muestra de veintiséis Cajas de Ahorros.





06

Indicadores GRI



# { 6.1 }

## Indicadores GRI



### VISIÓN Y ESTRATEGIA

	Visión y Estrategia	Informe	Capítulo	Página
I.1	Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	RSC - GC/AF	2	12 - 19
I.2	Declaración del Presidente (o de un directivo equivalente) que describe los elementos principales de la Memoria de sostenibilidad.	RSC - GC/AF	1	6 - 8

PERFIL

Perfil de la organización		Informe	Capítulo	Página
2.1	Nombre de la organización informante.	RSC - GC/AF	1	6 - 8
2.2	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.	IA RSC - GC/AF	10 4 5.2	297 - 318 96 - 131 158 - 177
2.3	Estructura operativa de la organización.	IA	3 9 10	20 - 38 275 - 294 298 - 317
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	IA	3.3 4	33 - 34 43
2.5	Países en los que opera la organización.	IA RSC - GC/AF	7.1 12.5 4.1	244 - 253 350 100 - 101
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	IA	4	43
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	RSC - GC/AF	4	98 - 131
2.8	Magnitud de la organización informante.	RSC - GC/AF	4.2	107 - 112
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante.	RSC - GC/AF	3.2 3.8 3.9	28 - 61 82 - 92 92 - 95

	Alcance de la Memoria	Informe	Capítulo	Página
2.10	Persona/s de contacto para temas relacionados con la Memoria, con sus respectivas direcciones <i>web</i> y de <i>email</i> .	RSC - GC/AF	Contraportada	238
2.11	Período cubierto por la Memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada.	RSC - GC/AF RSC - OS IA	2.2 3 5	18 - 19 22 - 27 72 - 77
2.12	Fecha de la Memoria previa más reciente (si existe).		2004	
2.13	Cobertura de la Memoria y limitaciones específicas del alcance.	RSC - GC/AF	2.2	18 - 19
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 y/o entre entidades informantes.	RSC - GC/AF IA	2.2 3.3	18 - 19 33 - 34
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores y los motivos de tal reformulación.	RSC - GC/AF	2.2 3.1	18 - 19 27

	Perfil de la Memoria	Informe	Capítulo	Página
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos GRI en la elaboración de la Memoria.	NA.		
2.18	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	IA	5	71 - 196
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 RSC - GC/AF	5 2.2 3.1	71 - 196 18 - 19 27
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la Memoria de sostenibilidad.	N.D. (Nota I)		
2.21	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la Memoria en su conjunto.	N.D. (Nota I)		
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o Memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales.	RSC - GC/AF IA	Contraportada 12	238 326 - 349



## ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

	Estructura y gobierno	Informe	Capítulo	Página
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.	RSC - GC/AF	3.2	28 - 61
3.2	Porcentaje de la Junta Directiva formado por Consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	RSC - GC/AF	3.2	28 - 61
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.	RSC - GC/AF	3.5	72 -74
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	RSC - GC/AF	3.5	72 - 74
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.	RSC - GC/AF	3.6	75 - 77
3.6	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	RSC - GC/AF	3.2	28 - 61
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.	RSC - GC/AF	2.1	12 - 13
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la Junta Directiva.	N.A. (Nota 2)		

	Compromiso con las partes interesadas	Informe	Capítulo	Página
3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas.	RSC - GC/AF	3.2	28 - 61
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.	RSC - GC/AF	3.2	28 - 61
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	RSC - GC/AF	3.2.1	29 - 33
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.	N.D.		

	Políticas globales y sistemas de gestión	Informe	Capítulo	Página
3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.	RSC - GC/AF	3.2.4 3.2.5 5.5.4	43 - 55 56 - 61 203 - 204
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.	RSC - GC/AF	2.2 5.5.3	14 - 18 201 - 203
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	RSC - GC/AF	2.2 5.5.3	14 - 18 201 - 203
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	RSC - GC/AF	5.2.6 5.5.4	168 203
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	RSC - GC/AF RSC - OS	4 5 7	96 - 131 132 - 211 52 - 59
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. (Nota 3)		
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	RSC - GC/AF	4 5	96 - 131 132 - 211
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	RSC - GC/AF	5.3 5.5.4	178 - 185 203 - 204

## IMPACTO ECONÓMICO

	Clientes	Informe	Capítulo	Página
EC1	Ventas netas	RSC - GC/AF	5.2	158 - 168
EC2	Desglose geográfico de los mercados	RSC - GC/AF	5.2.1	160

	Proveedores	Informe	Capítulo	Página
EC3	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	RSC - GC/AF	5.2.3	178 - 185
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas.	RSC - GC/AF	5.2.3	178 - 185
EC11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	RSC - GC/AF	5.2.3	178 - 185

	Empleados	Informe	Capítulo	Página
EC5	Gastos salariales totales.	RSC - GC/AF	5.1.4	150

	Proveedores de capital	Informe	Capítulo	Página
EC6	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes.	IA	5	71 - 196
EC7	Aumento / disminución de las ganancias retenidas a final del periodo.	IA	5	71 - 196

	Sector Público	Informe	Capítulo	Página
EC8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países y regiones.	IA	5	71 - 196
EC9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.	IA	5	71 - 196
EC10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie.	RSC - OS	3	20 - 27
EC12	Total invertido en desarrollo de infraestructuras no relacionadas con la actividad de negocio.	RSC - OS	5	40 - 45

	Impacto económico indirecto	Informe	Capítulo	Página
EC13	Impactos económicos indirectos de la organización.	RSC – GC/AF RSC – OS	5.3 7	178 – 185 52 - 59

## PRÁCTICAS LABORALES

	Empleo	Informe	Capítulo	Página
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible, por regiones / países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato.	RSC - GC/AF	5.1	135 - 138 141
LA2	Creación neta de empleo y promedio de facturación desglosados por regiones / países.	RSC - GC/AF	5.1	135 141
LA12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	RSC - GC/AF	5.1.4	149 - 151

	Relación empresa/trabajadores	Informe	Capítulo	Página
LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros representantes responsables, desglosado geográficamente o porcentaje de empleados incluidos en los convenios colectivos, desglosado por regiones o países.	RSC - GC/AF	5.1.7	154 - 156
LA4	Políticas y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes.	RSC - GC/AF	5.1.6	153 - 154
LA13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.	RSC - GC/AF	3.2	28 - 61

	Salud y seguridad	Informe	Capítulo	Página
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 registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.	RSC – GC/AF	5.1.8	156 - 157
LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	RSC – GC/AF	5.1.8	156 - 157
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	RSC – GC/AF	5.1.8	157
LA8	Descripción de políticas o programas sobre el VIH/SIDA	RSC - OS	6	46 - 51
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.	RSC – GC/AF	5.1.8	156 -157
LA15	Descripción de los acuerdos formales con los sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos.	RSC – GC/AF	5.1.8	156 - 157

	Formación y educación	Informe	Capítulo	Página
LA9	Promedio de horas de formación por año y por empleado, según la categoría del empleado.	RSC - GC/AF	5.1.3	146
LA16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	RSC - GC/AF	5.1.3	143 - 149
LA17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o de formación continuada.	RSC - GC/AF	5.1.3	143 - 149

	Diversidad y oportunidad	Informe	Capítulo	Página
LA10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y el resultado de las revisiones.	RSC - GC/AF	3.2.2 5.1.4	33 - 34 149 - 151
LA11	Composición alta dirección y órganos de decisión.	RSC - GC/AF	3.2	28 - 61



SOCIEDAD

	Comunidad	Informe	Capítulo	Página
SO1	Políticas para gestionar impactos en comunidades afectadas por actividad.	RSC - GC/AF	5.5	196 - 198
SO4	Premios recibidos en temas sociales, éticos y ambientales.	IA	12.4	340 - 348

	Corrupción	Informe	Capítulo	Página
SO2	Políticas y procedimientos contra la corrupción.	RSC - GC/AF	3.7.1	79 - 80

Contribuciones políticas		Informe	Capítulo	Página
SO3	Políticas y procedimientos para gestionar relaciones con partidos políticos y contribuciones a campañas.	RSC - GC/AF	3.3.2	66
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		Informe	Capítulo	Página
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.	RSC - GC/AF	3.7.2 4.4	80 128 - 131
Responsabilidad del producto		Informe	Capítulo	Página
PR1	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente.	RSC - GC/AF	5.2.6	168
PR4	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como 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.	RSC - GC/AF	5.2.7	168 - 177
PR6	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la RSC recibidas.	IA RSC - GC/AF	12.4 2.2 5.2.4 5.3.2 5.5.3	340 - 349 14 - 19 165 - 166 181 201 - 203

	Productos y servicios	Informe	Capítulo	Página
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.	RSC - GC/AF	5.2.4	165 - 166
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.	RSC - GC/AF	5.2.7	168 - 177
PR8	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativas a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esta satisfacción.	RSC - GC/AF	5.2.6	168

	Publicidad	Informe	Capítulo	Página
PR9	Políticas y procedimientos en relación a la publicidad.	RSC - GC/AF	3.7.3	81
PR10	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de la publicidad.	N.D.		

	Respeto a la intimidad	Informe	Capítulo	Página
PR3	Políticas y procedimientos respecto privacidad.	RSC - GC/AF	3.7.3	81
PR11	Número de quejas.	RSC - GC/AF	5.2.7	168 - 177



## DERECHOS HUMANOS

	Estrategia y gestión	Informe	Capítulo	Página
HR1	Descripción políticas, directrices, estructura organizativa y procedimientos para tratar aspectos relativos a derechos humanos relevantes en las operaciones.	RSC - GC/AF	5.1.4 - 5.1.7 5.5.3	149 - 156 201 - 203
HR2	Evidencias de considerar los derechos humanos en inversiones y selección proveedores.	RSC - GC/AF	5.3	178 - 185
HR3	Políticas y procedimientos para valorar y gestionar los derechos humanos en la cadena de valor.	RSC - GC/AF	5.3	178 - 185
HR8	Formación empleados en aspectos de derechos humanos.	N.D.		
	No discriminación	Informe	Capítulo	Página
HR4	Programas, procedimientos y políticas para prevenir cualquier tipo de discriminación, y resultados.	RSC - GC/AF	3.2.2 5.1.1 - 5.1.2	33 - 34 138 - 143
	Libertad de asociación	Informe	Capítulo	Página
HR5	Política de libertad de asociación y aplicación.	RSC - GC/AF	5.1.7	154 - 156

Trabajo infantil		Informe	Capítulo	Página
HR6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil.	RSC - GC/AF	5.1	134 - 157
			5.3	178 - 185
			5.5.3	201 - 203

Trabajo forzoso		Informe	Capítulo	Página
HR7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso.	RSC - GC/AF	5.1	134 - 157
			5.3	178 - 185
			5.5.3	201 - 203



## IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

Materiales		Informe	Capítulo	Página
EN1	Total materiales utilizados por tipo, excluyendo agua.	RSC - GC/AF	5.5.6	205 - 207
EN2	Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos.	RSC - GC/AF	5.5.6	205 - 207

	Energía	Informe	Capítulo	Página
EN3	Utilización directa de energía desglosada por fuente primaria.	RSC - GC/AF	5.5.6	206
EN4	Utilización indirecta de energía.	N.A.		
EN17	Iniciativas utilización energía renovable.	RSC - GC/AF	5.5.6	205 - 207
EN18	Huella de consumo de energía en productos y servicios.	RSC - GC/AF	5.5.6	205 - 207
EN19	Otras utilizaciones de energía indirectas, por ejemplo viajes.	RSC - GC/AF	5.5.6	205 - 206

	Agua	Informe	Capítulo	Página
EN5	Total utilización agua.	RSC - GC/AF	5.5.6	206

	Biodiversidad	Informe	Capítulo	Página
EN6	Localización y tamaño de terrenos en propiedad, alquiler o gestionados ubicados en entornos ricos en biodiversidad.	N.A. (Nota 4)		
EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad.	N.A. (Nota 4)		
EN27	Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas.	RSC - GC/AF RSC - OS	5.5.1 Volumen completo	198 - 199

	Emisiones, vertidos y residuos	Informe	Capítulo	Página
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.D.		
EN11	Cantidad total de residuos por tipo y destino.	RSC - GC/AF	5.5.6	205 – 207
EN12	Vertidos al agua de importancia por tipo.	NA.		
EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, en cifras y volúmenes totales.	NA.		

	Proveedores	Informe	Capítulo	Página
EN33	Actuación proveedores en temas medioambientales.	RSC - GC/AF	5.3 5.5.1	178 - 185 198 - 199

	Productos y servicios	Informe	Capítulo	Página
EN14	Impactos ambientales significativos de productos y servicios.	NA. (Nota 4)		
EN15	Porcentaje del peso de productos vendidos susceptible de ser recuperado y porcentaje recuperado en realidad.	NA. (Nota 4)		

	Cumplimiento	Informe	Capítulo	Página
EN16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de normativas ambientales.	N.D.		

SUPLEMENTO GRI FINANCIERO.  
GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

	Sistema de Gestión	Informe	Capítulo	Página
RSC 1	Política de RSC.	RSC IA	Volumen completo	
RSC 2	Organización de la RSC.	RSC - OS	Volumen completo	
RSC 3	Auditorías de la RSC.	RSC - GC/AF	5.2.6 5.3.4 5.5	168 183 196 - 208

	Temas Sensibles	Informe	Capítulo	Página
RSC 4	Gestión de los temas sensibles.	RSC - GC/AF	3	20 - 95

	Cumplimiento	Informe	Capítulo	Página
RSC 5	Incumplimiento.	Nota 5		

	Participación	Informe	Capítulo	Página
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas.	RSC - GC/AF	2 5	10 - 19 132 - 211
		RSC - OS	Volumen completo	
		IA	9	273 - 296

## DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO

	Política	Informe	Capítulo	Página
INT 1	Política interna de RSC.	N.D.		

	Trabajo y protección social	Informe	Capítulo	Página
INT 2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo.	RSC - GC/AF	5	134 - 141
INT 3	Satisfacción del empleado.	RSC - GC/AF	5.1.6	153 - 154

	Retribuciones	Informe	Capítulo	Página
INT 4	Retribución de los altos directivos.	RSC - GC/AF	3.6	75 - 77
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad.	RSC - GC/AF	3.6 5.1.4	75 - 77 149 - 151
INT 6	Ratio salarial hombre / mujer.	RSC - GC/AF	5.1.4	149 - 151
INT 7	Perfil de los empleados.	RSC - GC/AF	5.1	134 - 157

	Desempeño frente a la Sociedad	Informe	Capítulo	Página
SOC1	Obras Benéficas (Acción Social) (Nota 6)	RSC - OS	Volumen Completo	
SOC 00 (o PRO1)	Política de Patrocinio Comercial	N.A.		
SOC 0	Política de Acción Social	RSC - OS	Volumen Completo	
SOC 1	Acción Social	RSC - OS	3	20 – 27
SOC 1.1 (o PRO 2)	Gasto en patrocinio comercial	N.A.		

	Creación de Valor Económico	Informe	Capítulo	Página
SOC 2	Valor Económico Añadido (EVA)	N.D.		
SOC 2.1	Empleo Directo	RSC - GC/AF RSC - OS	5.1 7	134 - 141 52 - 59
SOC 2.2	Cohesión Geográfica	RSC - OS	7	52 - 59
SOC 2.3	Cobertura	RSC - OS	7	52 - 59

## PROVEEDORES

	Desempeño de los proveedores	Informe	Capítulo	Página
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores	RSC - GC/AF	5.3	178 - 185

	Desempeño frente a los proveedores	Informe	Capítulo	Página
SUP 2	Satisfacción de los proveedores.	RSC - GC/AF	5.3	178 - 185
			5.5	196 - 208

## BANCA MINORISTA

	Política	Informe	Capítulo	Página
RB 1	Aspectos sociales de la Banca Minorista.	RSC - GC/AF	4	96 - 131
			5	132 - 211

	Perfil del cliente	Informe	Capítulo	Página
RB 2	Perfil de la política de créditos. (Aspectos sociales de los créditos y otros productos de financiación).	RSC - GC/AF	4 5	96 - 131 132 - 211

	Fomentando las operaciones de alto contenido social	Informe	Capítulo	Página
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos.	RSC - GC/AF	4 5	96 - 131 132 - 211

	Productos de ahorro, medios de pago y otros	Informe	Capítulo	Página
RB 3	Aspectos sociales de los productos de ahorro, medios de pago y otros.	RSC - GC/AF	4 5.2.3 - 5.2.4 5.5	96 - 131 163 - 166 197 - 198

	Accesibilidad	Informe	Capítulo	Página
RB 4	Acceso a los productos y servicios financieros.	RSC - GC/AF	4 5.2.3 - 5.2.4 5.4	96 - 131 163 - 166 186 - 195

	Cobertura Geográfica	Informe	Capítulo	Página
RB 5	Red de oficinas y acceso en términos geográficos.	RSC - GC/AF	4.1	100 - 106



## BANCA DE INVERSIONES

	Política	Informe	Capítulo	Página
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión.	RSC - GC/AF	5.2	158 - 177
			5.5	196 - 208

	Perfil del cliente	Informe	Capítulo	Página
IB 2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales.	RSC - GC/AF	5.2	158 - 177

	Fomento del capital social	Informe	Capítulo	Página
IB 3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental.	RSC - GC/AF	5.2	158 - 177
			5.5	196 - 198



## GESTIÓN DE ACTIVOS

	Política	Informe	Capítulo	Página
AM 1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	RSC - GC/AF	5.2	158 - 177

	Fomento del capital social	Informe	Capítulo	Página
AM2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	RSC - GC/AF	4 5.2.3 – 5.2.4 5.5	96 - 131 163 - 166 197 - 198
AM3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	RSC - GC/AF	4 5	96 - 131 132 - 211
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros.	RSC - GC/AF	5.2.2	161 - 162
INS2	Perfil de los clientes.	RSC - GC/AF	5.2	158 - 177
INS3	Reclamaciones de clientes.	RSC - GC/AF	5.2.7	169 - 177
INS4	Seguros con matices de sostenibilidad.	RSC - GC/AF	5.2.2	161 - 162

Nota 1	Las Memorias individuales de cada una de las Cajas de Ahorros han sido auditadas, pero no el informe correspondiente a todo el Sector.
Nota 2	No aplicable por la naturaleza jurídica de las Cajas de Ahorros.
Nota 3	No aplicable por no haberse producido operaciones de esta naturaleza durante el periodo de elaboración de la Memoria.
Nota 4	No aplicable por el tipo de actividad de las Cajas de Ahorros.
Nota 5	Ninguna Caja de Ahorros ha sido denunciada por motivos de incumplimiento.
Nota 6	En el caso de las Cajas de Ahorros se ha modificado la denominación de este indicador; contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo, por "obras benéficas – acción social", ya que representa mejor la actividad desarrollada por las Cajas de Ahorros.
N.D.	N.D.: La información facilitada por las Cajas de Ahorros no constituye una muestra representativa de todo el Sector; razón por la cual no se han incluido los datos en esta Memoria.

	Leyenda de Informes
IA	Informe Anual 2005, publicado por la CECA.
MRSC	Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2005, publicada por la CECA.
MRSC - GC/AF	Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2005, volumen de Gobierno Corporativo y Actividad Financiera, publicada por la CECA.
MRSC - OS	Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2005, volumen de Obra Social, publicada por CECA.
N.D	No Disponible.
N.A	Indicador no aplicable al Sector de las Cajas de Ahorros.

Esta Memoria se ha realizado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestro Sector.

*Juan Ramón Quintás Seoane*

Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros

ELABORACIÓN:

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

Persona de contacto: **Javier Úbeda**  
email: [comunica@ceca.es](mailto:comunica@ceca.es)



[www.ceca.es](http://www.ceca.es)  
[www.obrasocialcajas.org](http://www.obrasocialcajas.org)

DISEÑO ORIGINAL: **R+A Strocen Rey** ([www.strocen.com](http://www.strocen.com))

IMPRIME: **Artes Gráficas Palermo, S.L.**

DEPÓSITO LEGAL: M-31.918-2006