

Actividad Financiera y Gobierno Corporativo

MEMORIA
2006

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA
DE LAS
CAJAS DE AHORROS





Sumario

01

02

03

04

05

06

004

Presentación

012

Introducción

Autodefinición

032

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. El cumplimiento normativo

Remuneraciones percibidas

086

El enfoque social de la actividad financiera

Vinculación territorial

Disponibilidad de recursos al servicio
de las familias y las pymes

Contra la exclusión financiera:

Montes de Piedad, microcréditos y remesas

Garantía de competencia para el Sistema Financiero español

124

Dimensión social y medioambiental en las
relaciones internas y externas

Empleados

Clientes

Proveedores

Administración Pública

Medio Ambiente

210

Indicadores GRI

Anexos

Notas de la Memoria



Es importante que las Cajas logren una buena visualización de sus actividades en estos campos, porque si no se ven sus actuaciones esta legitimación no se conseguirá ante la sociedad.

(Ricardo Fornesa, Presidente de La Caixa. Foro Estratégico de las Cajas de Ahorros. 9 de junio de 2005)



Presentación

01

I.I

Carta de presentación

Las Cajas de Ahorros son la primera fuerza financiera de España, país con uno de los mejores sistemas bancarios del mundo. También constituyen una de las más extraordinarias manifestaciones de la sociedad civil española, tanto por la importancia de su contribución al progreso y a la solidaridad como por lo dilatado de su experiencia. A lo largo de toda ella, con escenarios económicos, políticos y sociales extremadamente diversos, han sabido mantenerse fieles al mandato de sus fundadores, los ilustrados del primer tercio del siglo XIX, apostando por el bienestar, la justicia y la solidaridad.

Además, han sido verdaderas pioneras en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), contribuyendo -activa y voluntariamente- a la mejora social, económica y ambiental, más allá del cumplimiento de las leyes y las normas. Para las Cajas, la RSC constituye la esencia de sus principios fundacionales, en muchos casos más que centenarios: en las Cajas el compromiso ético, lejos de ser reflejo de una presión social externa, constituye un componente fundamental de su naturaleza. Lo que hasta hace poco resultaba desconcertante para muchos (que una entidad con fines sociales tuviera naturaleza privada), es ahora no sólo comprensible sino, además, atributo deseable y seña de modernidad en el mundo empresarial.



**LOS ÓRGANOS
DE GOBIERNO
DE LAS CAJAS DE
AHORROS
CONSTITUYEN
UN MODELO
PRECURSOR DE
BUEN GOBIERNO**

La Responsabilidad Social Corporativa en las Cajas se manifiesta en, al menos, cuatro ámbitos bien distintos, pero fuertemente relacionados entre sí: el primero se refiere al conjunto de reglas y prácticas que permiten su buen gobierno; el segundo, a la dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas; el tercero al enfoque social de la actividad financiera y, finalmente, la Obra Social. Mientras que los dos primeros abarcan el contenido tradicional de la RSC para las empresas en general, los dos últimos sí son característicos y propios de las Cajas por lo excepcional de su importancia en ellas.

Para mejor valorar la cuestión del gobierno corporativo de las Cajas de Ahorros conviene recordar que 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 va introduciendo conceptos de RSC 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 interés y, en último término, frente a la sociedad e instituciones del entorno en el que opera. La relevancia del enfoque *stakeholder* es especialmente significativa en el caso de las entidades financieras, por la trascendencia cuasi pública de los bienes que producen y su significado para el estado y desarrollo económico general, y para el nivel de inclusión financiera y social de todos los segmentos de la población.

En este marco no es difícil percibir que la estructura y composición de los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros españolas constituyen, desde hace al menos un cuarto de siglo, un modelo precursor de las más modernas tendencias en el ámbito del buen gobierno. En efecto, la estructura de gobierno de las Cajas de Ahorros tiene como uno de sus objetivos básicos garantizar el pluralismo en sus órganos rectores, de forma que en ellos puedan expresarse todos los intereses genuinos de los ámbitos geográficos sobre los que aquellas operan.

Es decir, en las Cajas de Ahorros las partes interesadas no sólo son tenidas en cuenta en los procesos de gestión, sino que son precisamente estos *stakeholders* los que designan los miembros de las Asambleas Generales, Consejos de Administración y Comisiones de Control de las Cajas de Ahorros. Es fácil comprender que, por ello, aunque las decisiones de estos Órganos de Gobierno estén orientadas por los objetivos e intereses de la propia Caja, en ellas también se tenga en consideración los de sus clientes, empleados, Administraciones Públicas de su ámbito territorial y los de lo que pudiéramos denominar entidades de interés general.

La existencia de una Comisión de Control, con presencia también de todos los grupos de interesados, contribuye a garantizar la protección efectiva de todos los intereses, vigilando y supervisando cada una de las decisiones del Consejo de Administración. Hace ya más de un cuarto de siglo que las Cajas de Ahorros tienen estas Comisiones de Control, varias décadas antes de que a las sociedades mercantiles les obligasen en España a tener una Comisión de Auditoría. Aún hoy, tales Comisiones de Auditoría tienen unas competencias muy inferiores a las de las Comisiones de Control de las Cajas, puesto que aquellas no son independientes del Consejo de Administración, sino que son una mera prolongación del mismo. Por el contrario, las Comisiones de Control emanan directamente de la Asamblea, al igual que el Consejo de Administración. Por otra parte, las Comisiones de Auditoría, carecen de capacidad para supervisar y suspender, si fuera

necesario, los acuerdos del Consejo; facultades que sí tienen las Comisiones de Control.

El siguiente aspecto de la Responsabilidad Social Corporativa, quizá el más típico en las sociedades mercantiles, se refiere a las relaciones internas, básicamente con los empleados, y las externas, con proveedores, clientes y el medio ambiente.

La integración de los empleados en los más altos órganos decisorios de la gestión de sus Cajas, así como la especial atención con que se pro-



**EN LAS
CAJAS LOS
STAKEHOLDERS
DESIGNAN A
LOS MIEMBROS
DE LOS ÓRGANOS
DE GOBIERNO**



**DE NO EXISTIR
LAS CAJAS, EL
MERCADO
ESPAÑOL SERÍA
UN OLIGOPOLIO**

cura su más pleno y armónico desarrollo profesional y personal, junto con la notable sensibilidad con que se atienden sus necesidades, configuran una política laboral pionera en la atención a los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, que puede verse plasmada en los siguientes rasgos principales: integración en los Órganos de Gobierno, estabilidad del empleo, igualdad de oportunidades, previsión social complementaria y desarrollo profesional.

En el mundo de las finanzas, como en cualquier otro sector y en cualquier país del mundo, puede existir la tentación de abusar del cliente. En este marco resulta obvia la importancia del papel de las Cajas como garantes de la competencia. El análisis de la información disponible ofrece unos resultados claros: de no existir las Cajas el mercado español sería un oligopolio. Adicionalmente, es oportuno recordar que el número de reclamaciones dirigidas por nuestra clientela al Banco de España es muy inferior al de reclamaciones respecto de los Bancos, pese a que el negocio minorista de estos es menos voluminoso que el de las Cajas de Ahorros. En ambos casos, su importancia relativa es mínima, reflejo del alto nivel de competencia y profesionalidad del sistema bancario español, pero ello no resta significado al balance aún mucho más positivo de las Cajas.

En el capítulo de la RSC relativo a las relaciones internas y externas, para muchas empresas es muy importante la dimensión medioambiental. No lo es tanto en las entidades financieras, por razones obvias, aunque en el caso de las Cajas los efectos son ya muy importantes a través del fuerte crecimiento de recursos asignados a este fin en el marco de la Obra Social, que se han multiplicado por doce en tan sólo diez años.

La misión amplia de estas entidades, integradora de importantes objetivos de bienestar referidos a su entorno, hace que su misma actividad financiera reporte importantísimos efectos sociales. Merecen mención especial los de inclusión financiera, desarrollo regional y perfeccionamiento del propio Sistema Financiero. Su enorme importancia para el bienestar social y la eficiencia económica hacen que, para muchos



**EN LA MAYORÍA
DE LAS
COMUNIDADES
AUTÓNOMAS,
LA ACTIVIDAD
DE LAS CAJAS
CONSTITUYE
UNO DE
LOS EJES
EXPLICATIVOS
DE SU
DESARROLLO**

autores, constituya la más importante contribución de las Cajas de Ahorros españolas al progreso y solidaridad de nuestra sociedad.

Como cuarto pilar de la RSC de las Cajas aparece la Obra Social, que además de los elevados recursos dedicados a proyectos sociales, un total de 1.524 millones de euros en 2006, representa una fuente esencial de capital social, humano (educación y formación a todos los niveles) y tecnológico (investigación). Hasta tal punto que, en la mayoría de las Comunidades Autónomas, la actividad de sus Cajas constituye uno de los ejes

explicativos de su desarrollo, puesto que todas las acciones que favorezcan la integración social y la capacitación de los individuos, que potencien la actividad económica y que contribuyan a preservar el medio ambiente son factores clave del crecimiento.

En esos cuatro ámbitos las Cajas de Ahorros españolas han venido desarrollando, desde su fundación hace ya casi dos siglos, una impresionante labor que si antes permitía calificarlas como precursoras hoy las constituye en líderes de la RSC, tal y como ha reconocido públicamente el Congreso de los Diputados en su reciente *Informe para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las Empresas*. Cuando se observa con el suficiente horizonte temporal el papel que han venido desempeñando las Cajas en la economía española de casi los dos últimos siglos, impulsando el ahorro entre las clases sociales de más reducidos recursos, evitando la exclusión respecto a los servicios financieros de las personas de economía más débil y de las pequeñas poblaciones situadas en los más apartados lugares de nuestra extensa geografía, contribuyendo activamente al desarrollo y a la convergencia en bienestar de las distintas regiones españolas, y coadyuvando activamente al mantenimiento de muy elevados niveles de competencia dentro de nuestro Sistema Financiero, es fácil concluir que son esas sus más valiosas aportaciones a nuestra realidad social, pese a que puedan quedar embebidas y sin mayor relieve en su actividad financiera habitual.

Sin esas aportaciones no puede explicarse adecuadamente el crecimiento espectacular de la economía española durante la segunda mitad del siglo XX, el envidiable funcionamiento de nuestro Sistema Financiero, la capacidad de financiarse y demandar bienes de consumo duradero de la parte de la población española de economía más débil, ni tan siquiera el desarrollo económico y social de las distintas Comunidades Autónomas. No entender que el modelo de las Cajas de Ahorros se basa precisamente en la inseparabilidad de las dimensiones financiera y social es lo que ha llevado en algunos países a la desaparición de las Cajas de Ahorros como categoría de institución financiera, con considerables repercusiones a medio plazo sobre sus niveles de exclusión financiera y social, intensidad de la competencia en su sistema bancario y dotaciones de capital social, entre otros capítulos bien documentados por investigaciones empíricas recientes.

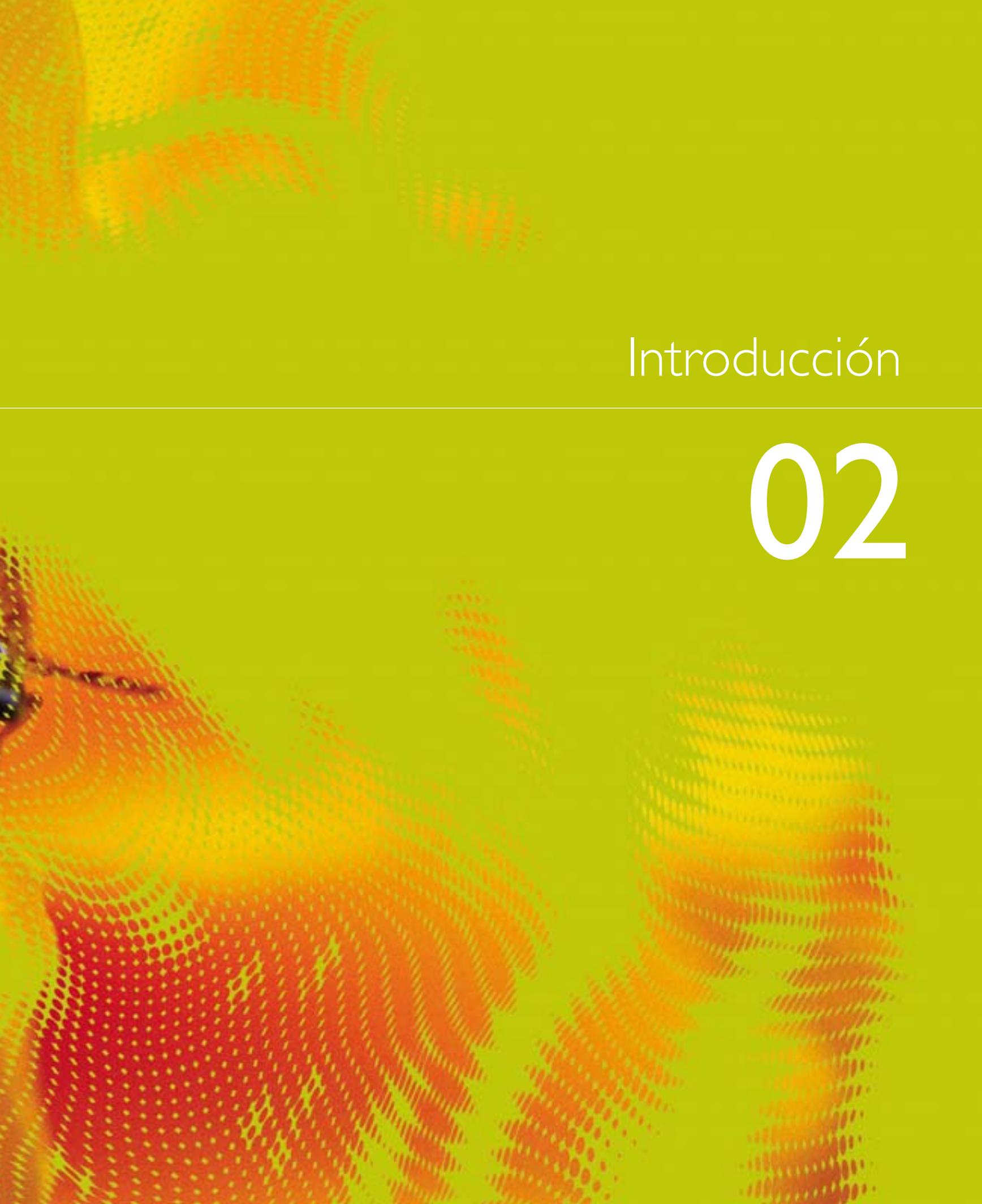
Esta Memoria de RSC del Sector de las Cajas de Ahorros Españolas se publica con el propósito de comunicar su dimensión social a los ciudadanos, a los medios de comunicación, a las autoridades y a los mismos expertos financieros. Los datos expuestos en estos dos volúmenes pretenden ofrecer a la sociedad los avances que las Cajas están consiguiendo en los distintos apartados que configuran nuestra responsabilidad social. Como entidades con una amplia misión social, tanto en la vertiente mercantil como la estrictamente social, estamos convencidas 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.

Juan Ramón Quintás Seoane
Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros



En todas nuestras obras hemos de evitar la temeridad y la negligencia, y no debe hacerse nada de lo que no pueda darse una razón aceptable.

(Marco Tulio Cicerón. Político, filósofo, escritor y orador romano. De officiis. 44 a.C.)



Introducción

02

2.1

Autodefinition

VISION

MISION

VALORES

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

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

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

2.2 Introducción

Uno de los aspectos más relevantes de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) radica en que no se trata de un modelo preestablecido aplicable a cualquier organización. La Comisión Europea, en su comunicación sobre RSC de marzo de 2006, afirma que *desea: dar la mayor visibilidad política a la Responsabilidad Social Corporativa, reconocer lo que empresas europeas ya hacen en este campo y animarlas a hacer más.*

Tal como establece la Unión Europea, y también el Parlamento español, la RSC es un proceso en el que cada empresa ha de construir una visión propia de sus responsabilidades hacia la sociedad y traducirla en prácticas y políticas concretas: es un concepto por el cual las empresas integran preocupaciones sociales y ambientales en sus actividades y en su interacción con sus grupos de interés. Las empresas deciden ir voluntariamente más allá

de las exigencias mínimas legales y las obligaciones que contienen los convenios colectivos en su gestión de las necesidades sociales. Mediante la RSC, empresas de todos los tamaños, en colaboración con sus grupos de interés, pueden ayudar a reconciliar ambiciones económicas, sociales y ambientales.

**CADA EMPRESA DEBE
DEFINIR UNA VISIÓN
PROPIA DE SUS
RESPONSABILIDADES
SOCIALES**



**LA RSC TIENE
QUE VER CON
TODOS LOS
ELEMENTOS QUE
INTERACTÚAN
CON LA
EMPRESA**

El criterio de RSE, según constata el Parlamento en su *Informe para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las Empresas*, puede reclamarse, con igual razón de ser, no sólo de las empresas, sino de todas las organizaciones e instituciones, en la medida que sea deseable que el principio de responsabilidad sea un criterio reconocido y asumido por el conjunto de la sociedad.

Sin embargo, existe un mínimo básico acerca de qué se entiende por RSC. En primer lugar, la RSC afecta a todas las partes que interactúan con la empresa, los trabajadores, los accionistas, los clientes, los proveedores... y llega, también, a la sociedad en su conjunto. Por tanto, esta idea es el resultado de la

acción concertada de las empresas y las partes interesadas, o lo que es lo mismo, para que las prácticas de RSE sean creíbles tienen que nacer de la voluntad empresarial, pero con el diálogo de los trabajadores, con las organizaciones que representan distintos intereses sociales de defensa del consumidor o con aquellos grupos que de una forma u otra se ven o pueden verse afectados por la actividad de la empresa.

Así, la cuestión clave a este respecto es cómo se integra la RSC en los procesos de gestión. Por tanto, lo más importante es la dirección y orientación que los sustentan y el compromiso continuado que lo vertebra.

En una sociedad compleja, caracterizada por una elevada interdependencia de todos sus integrantes, la empresa, además de gestionar relaciones con sus interlocutores, tiene, entre sus objetivos principales, la generación de confianza y legitimidad. Para ello, es imprescindible un alto grado de innovación social que permita abandonar formas antiguas de relación y dar paso a otras en las que la participación de los ciudadanos sea más activa.

La innovación en la empresa en ese contexto ya no se refiere sólo a las tecnologías, productos, servicios o procesos. La necesidad de innovar se extiende también a los aspectos institucionales, los valores, actitudes y, en ese sentido, la RSC tiende a ser, sobre todo, un proceso de construcción de relaciones sociales.

En ese universo orientado a las personas, la innovación y la creatividad son, por tanto, más importantes que nunca. Cuando la empresa permite una comunicación fácil, personal, con todos los grupos de su entorno, sus miembros se muestran más exigentes y esta ventaja les transforma en interlocutores extremadamente críticos con la calidad en todos los ámbitos y no aceptan ni su ausencia, ni su deterioro, entendido éste en el sentido de que las empresas no cumplen con los compromisos libremente expresados.



**LAS CAJAS SON
LAS PRIMERAS
ENTIDADES
ESPAÑOLAS QUE
ACTÚAN COMO
EMPRESAS
RESPONSABLES**

La adaptabilidad de las organizaciones a estos nuevos hechos se ha convertido en un asunto crucial, de manera que si una empresa busca asegurar su valor a largo plazo, ha de afianzar antes el valor de esa relación.

Para los ciudadanos las empresas ya no son solamente vendedores de productos o de servicios. Se han convertido también en el centro de sus experiencias. La vida laboral ocupa la mayor parte del tiempo que las personas desarrollan en una empresa y alrededor de ello giran una gran parte de las experiencias de su vida y si se observa desde un punto de vista más amplio, no hay prácticamente relación social en la que no influya la actividad empresarial.

Las empresas no pueden perder de vista que todos aquellos con quienes se relacionan tienen una personalidad específica, memoria y unos vínculos establecidos que descansan en la confianza; que aumentará o se perderá en la medida en que la empresa sea capaz de satisfacer las expectativas, ya sean generadas por ella misma o creadas espontáneamente.

De esto, se puede llegar a la conclusión de que la RSC es un elemento clave para la búsqueda de nuevas oportunidades para la empresa en diferentes escenarios y, para ello, es necesario definir en qué consiste esa responsabilidad, cuáles son sus márgenes, cómo se puede medir y evaluar. No es suficiente decir que debemos ser responsables, es necesario concretar esa responsabilidad.

Las Cajas de Ahorros son las primeras entidades en España y las más avanzadas en realizar su labor bajo la perspectiva de empresas socialmente responsables y así ha sido reconocido por el Parlamento. En el mencionado *Informe del Congreso de los Diputados para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las Empresas* se constata "la importancia de reconocer vínculos sustantivos entre la economía social y la RSE o entre el enfoque fundacional de las Cajas de Ahorros y la RSE. En este sentido, antes de que apareciera el concepto de RSE en España, se han ido dando iniciativas que han buscado un desarrollo empresarial con objetivos sociales amplios".

Se afirma, asimismo, que a su vez, "las Cajas de Ahorros, por el enfoque fundacional, participación institucional y, especialmente, por la tradición e identidad de su Obra Social, son entidades financieras comprometidas como ninguna con su entorno social e institucional. Por todo ello, recomendamos que estas empresas integren sus acciones responsables en una política global de RSE, configuren su reputación social como una seña distin-

tiva de su estrategia empresarial y sirvan de ejemplo al conjunto de sectores económicos en los que opera, para el fomento y la extensión de la RSE".

Bajo esa misma idea y aceptando esa recomendación es como hay que entender los progresos de las Cajas en esta materia, entre los que cabe destacar la reciente adhesión de varias Cajas a la Alianza Europea para la RSC. En este sentido, merece la pena destacar que de las veintiuna entidades españolas adheridas, diecisiete son Caja de Ahorros.

La Comisión Europea en marzo de 2006 hizo un llamamiento para convertir a Europa en un polo de excelencia sobre RSE y se constituyó para ello la Alianza Europea de la RSE, formada por las empresas, independientemente de su tamaño, que realizan actuaciones de RSC. Con ello, la Comisión pretendía dar respuesta a la cuestión de: ¿cómo podemos motivar a las empresas europeas a ir más allá de sus obligaciones jurídicas mínimas para actuar en favor de la sociedad y el desarrollo sostenible? ¿De qué manera podemos reforzar su compromiso en materia de responsabilidad social?

Con esta Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas, la Comisión se propone fomentar una mayor aceptación de la RSE entre las empresas europeas, así como aumentar el apoyo a la RSE y su reconocimiento como una contribución al desarrollo sostenible y a la estrategia para el crecimiento y el empleo.

Esto significa reconocer que las empresas son las principales protagonistas de la RSE, lo que ha hecho que surja una concepción europea común de lo que significa la RSE como concepto de integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en las actividades comerciales de las empresas y su interacción con las partes interesadas.

Las Cajas como líderes y pioneras de esta idea tienen como objetivo mejorar sus actuaciones en la vertiente financiera y social. La contribución de las Cajas a la Alianza se ha hecho patente con dos laboratorios temáticos para mejorar el *reporting* sectorial y en la introducción de criterios medioambientales. La conexión con los problemas y demandas sociales del entorno en donde actúan permite establecer ese diálogo frecuente con instituciones locales, con las empresas para participar en la solución de esos problemas. Así, la colaboración de las Cajas en la inserción laboral de la discapacidad o el fracaso escolar, o en la pro-

**LA CE QUIERE
HACER DE
EUROPA UN POLO
DE EXCELENCIA
EN RSC**

moción de centros o viveros empresariales de primera experiencia, entre otros ejemplos de esa vinculación, es creciente.

Las Cajas no sólo han implantado estrategias de RSC en sus entidades, sino que las han extendido a las pequeñas y medianas empresas con la idea de ayudar a mejorar la productividad de nuestros sectores económicos, porque al incorporar a los núcleos directivos de las empresas españolas las exigencias de la RSC es posible ayudar a responder significativamente a los retos productivos de una economía global y muy competitiva.

Para dejar constancia de estos logros, se ha elaborado esta Memoria sectorial que se presenta, y en la que se recogen pormenorizadamente las prácticas en RSC realizada por las Cajas, de acuerdo también con los estándares reconocidos internacionalmente, como el impulsado por el Global Reporting Initiative.

Con ello, se asume la recomendación realizada por el Congreso de los Diputados de que “dadas las características de las empresas, es recomendable que éstas constituyan grupos de trabajo sectoriales, junto a las asociaciones empresariales relacionadas y con la posible participación del sector público. Creemos que el desarrollo de la RSC requiere cada vez más un enfoque sectorial. En estos grupos se analizarán aspectos concretos de la RSE que sean especialmente significativos para el sector y se propondrán medidas que puedan ser asumidas por todo el sector”.

Ese es el espíritu que ha guiado la elaboración de esta Memoria, tal como se puede comprobar a lo largo de sus páginas.

2.2.1 ■■■ PRINCIPIOS DE LA MEMORIA

A raíz de la presentación de la nueva guía del Global Reporting Initiative, la denominada G3, la estructura de esta Memoria ha variado sensiblemente frente a la anterior; según las nuevas directrices propuestas por este organismo.

Al adoptar este nuevo estándar se pretende, por una parte, mejorar los niveles de transparencia y *comparabilidad*, tanto interanual como con otras organizaciones, y por otra, facilitar una mejor comprensión interna y externa sobre los resultados vinculados a las sostenibilidad. Todo ello, además, a través de un formato que sintetiza la información de una manera coherente y evita las redundancias con el resto de los informes corporativos.



**EN EL INFORME
SE DESCRIBE EL
CUMPLIMIENTO
DE LOS
COMPROMISOS
PÚBLICOS
ASUMIDOS POR
LAS CAJAS**

Esta Memoria pretende ser el reflejo de las principales actuaciones del ejercicio 2006 en materia de sostenibilidad, para ello y en consonancia con la nueva guía del Global Reporting Initiative, esta Memoria se ha elaborado teniendo en cuenta los siguientes principios:

Materialidad y relevancia

La información contenida en este informe cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de las Cajas o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. En este sentido, se destacan las acciones que desde la Obra Social de las Cajas han impactado positivamente en el conjunto de la sociedad y que por su relevancia y alcance se describen.

Este 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 proporcionar, 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.

Participación de los grupos de interés

Mediante este informe se ha identificado a los grupos de interés y se han descrito cómo las Cajas han dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables. 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, facilitando el derecho a la información de las partes interesadas.

Contexto de sostenibilidad

Se ha presentado la información del desempeño de las Cajas dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

Exhaustividad

La Memoria contiene información suficiente para reflejar los impactos sociales, económicos y medioambientales, permitiendo que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de las Cajas en esta materia durante el periodo que cubre esta Memoria.

Equilibrio

Para permitir una valoración adecuada de las actuaciones de las Cajas, la Memoria ha incluido los aspectos positivos y negativos del desempeño, mostrando una imagen no sesgada de la información.

Comparabilidad

La información divulgada se ha presentado de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.

Precisión

La información que contiene esta Memoria es lo suficientemente precisa y detallada como para que las partes interesadas puedan valorar el desempeño de las Cajas.

Periodicidad

Esta Memoria se publica con una periodicidad anual de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

LA INFORMACIÓN
RECOGIDA SE
REFIERE A LOS
IMPACTOS
ECONÓMICOS,
SOCIALES Y
MEDIOAMBIENTALES
DE LA ACTIVIDAD
DE LAS CAJAS

Claridad

La información se ha expuesto, en la medida de lo posible, de una forma comprensible y accesible para todos los grupos de interés.

Fiabilidad

Los datos recogidos han sido recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a verificación para poder establecer así la calidad y la materialidad de la información.

Para la redacción de la Memoria, se han utilizado los siguientes documentos, suplementos y protocolos de Global Reporting Initiative, que incluyen, cuando procede, las correspondientes fórmulas de cálculo para los indicadores cuantitativos:

- Global Reporting Initiative: *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*, versión 3 (octubre 2006), G3.
- Global Reporting Initiative: suplemento sobre el sector financiero: desempeño social (noviembre 2002).
- Global Reporting Initiative: suplemento sobre el sector financiero: desempeño.
- Medioambiental. Versión piloto 1.0 (marzo 2005).
- Protocolo de cobertura (GRI, "Boundary Protocol"), enero 2005.
- Protocolo de indicadores económicos de Global Reporting Initiative, versión 3.0.
- Protocolo de indicadores medioambientales de Global Reporting Initiative, versión 3.0.
- Protocolo de indicadores de derechos humanos de Global Reporting Initiative, versión 3.0.

- Protocolo de indicadores de prácticas laborales de Global Reporting Initiative, versión 3.0.
- Protocolo de indicadores de responsabilidad sobre producto. Global Reporting Initiative, versión 3.0.
- Protocolo de indicadores de sociedad de Global Reporting Initiative, versión 3.0.

2.2.2 ■■■ METODOLOGÍA

El Sector de las Cajas de Ahorros ha sido pionero en la adaptación de su información social y medioambiental a las directrices de la nueva *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2006* (G3-GRI).

El compromiso de la Cajas con la transparencia y comunicación a sus grupos de interés se ha materializado con la adopción del G3 y con la creación de un grupo de trabajo, conformado por un total de veintitrés Cajas, que ha tenido entre otros objetivos, alcanzar la homogeneización de la información sectorial.

Para la elaboración de este informe se han elaborado, 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 marzo y junio de 2007 con la información correspondiente a las actividades del año 2005 y 2006. Una vez recibida la información aportada por las Cajas, se procedió a la consolidación y análisis de los datos. En algunos casos fue preciso 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 (tal y como se indica en las Notas de la Memoria) y de la ACARL (Asociación de las Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales). Asimismo, los departamentos de Asesoramiento Fiscal y Convenios con la Administración, Estadística y la COAS han facilitado información para la elaboración de este informe.

**EL SECTOR DE
CAJAS HA SIDO
PIONERO EN LA
ADAPTACIÓN DE
SU INFORMACIÓN
SOCIAL Y
MEDIOAMBIENTAL**

Dentro del apartado dedicado a los clientes, en el capítulo *Dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas*, se han utilizado estudios realizados por la FUNCAS (Fundación de las Cajas de Ahorros) sobre los productos y servicios de las Cajas. En el mismo capítulo, en el epígrafe sobre los *Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros*, se ha utilizado la *Encuesta de Atención al Cliente de 2006*.

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.

2.2.3 PERFIL DE LAS CAJAS DE AHORROS

**RASGOS
BÁSICOS** 

	2006	2005
Cajas de Ahorros	46	46
Empleados	124.139	118.072
Oficinas	23.457	22.443
Cajeros automáticos	33.187	31.703
Tarjetas emitidas (miles)	35.121	35.039

RESULTADOS

Cuenta de resultados	Millones de €	
	2006	2005
Margen de intermediación	16.325	14.191
Margen ordinario	22.799	19.086
Margen de explotación	11.395	8.399
Resultado antes de impuestos	8.714	5.896
Resultado de la actividad ordinaria	7.114	5.075
Resultado del ejercicio (*)	7.114	5.075
Balance medio	996.700	807.712

Distribución del beneficio	2006	2005
A reservas	5.421	3.702
A Obra Social	1.693	1.374
Total	7.114	5.076

BALANCEY CUOTA DE MERCADO

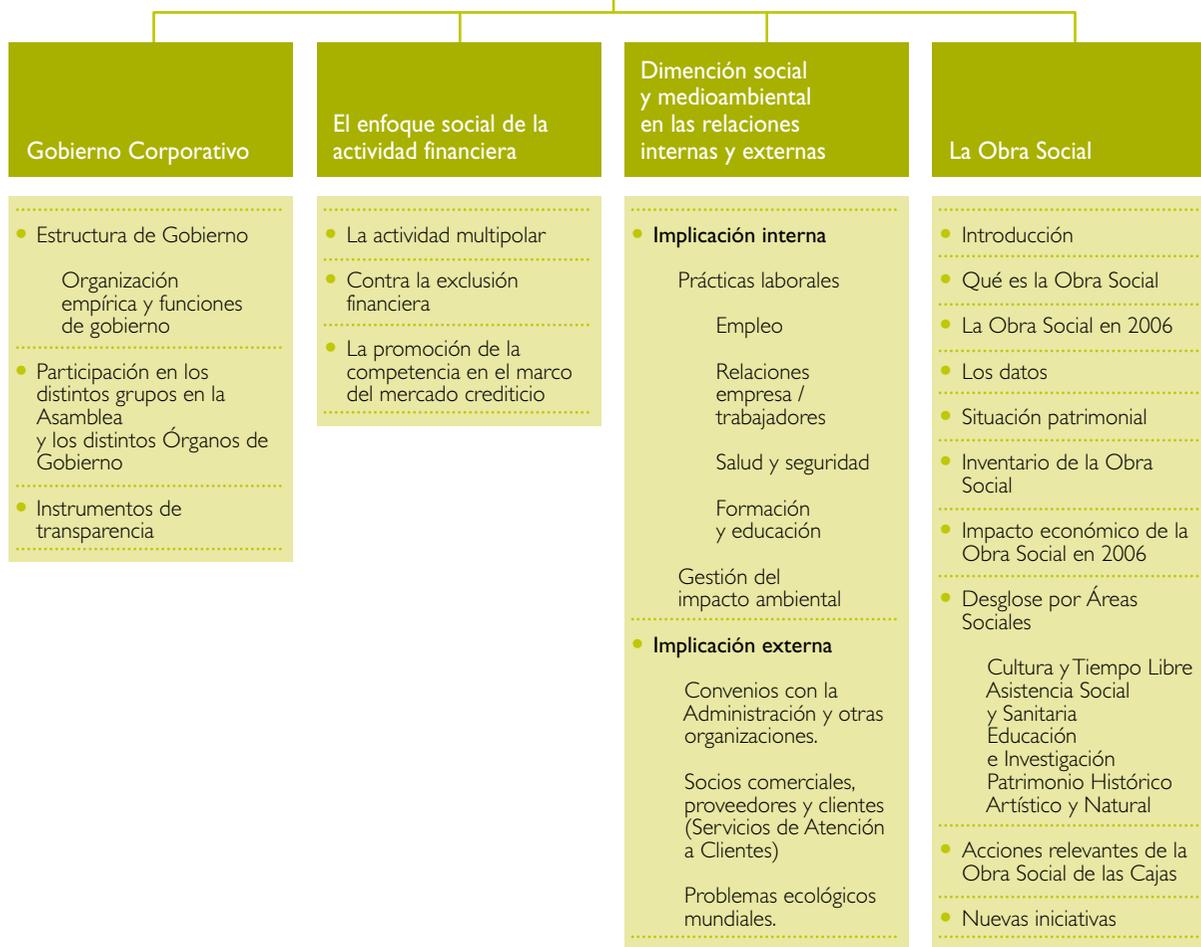
Datos del balance	Millones de €	
	2006	2005
Recursos propios	49.434	43.699
Recursos de clientes en balance	809.942	646.501
Recursos captados fuera de balance	153.502	142.222
Total recursos de clientes	963.444	787.596
Depósitos de hogares	328.588	286.238
Activos totales	996.712	808.837
Créditos	728.783	569.724
Crédito a hogares	393.862	318.633
Crédito a sociedades no financieras	309.985	230.116
Cartera de valores	120.842	114.081
Créditos hipotecarios	499.841	388.082
Beneficios antes de impuestos	8.714	5.896

Cuotas de mercado	2006	2005
Recursos de clientes en balance	48,72%	47,61%
Fondos de inversión	28,83%	28,50%
Activos totales	41,26%	39,01%
Créditos	47,44%	46,93%
Crédito a hogares	52,92%	51,52%
Crédito a empresas	41,36%	40,23%
Crédito hipotecario	56,95%	55,17%

PRINCIPALES
RATIOS

Otros índices	2006	2005
Tasa de morosidad del crédito	0,63%	0,68%
Tasa de morosidad total	0,52%	0,56%
Solvencia (mínimo 8 %)	12,16%	11,41%
Eficiencia (GE/MO)	51,9%	58,1%
R.O.A. (después de impuestos)	0,71%	0,63%
R.O.E. (después de impuestos)	15,3%	12,2%

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS CAJAS DE AHORROS



OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS
CONFEDERADAS EN EL EXTRANJERO
A 31 DE DICIEMBRE DE 2006

	ALEMANIA	Stuttgart Frankfurt Frankfurt Munich	De representación " " "	C.A. i Pensiones de BARCELONA - La Caixa (Raum Nr. 4.4.03 Am Hauptbahnhof, 2, D-70173) CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Schaumainkai, 69) C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA - Caixanova (Schaumainkai, 69) C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (Nymphenburgerstr 3A 80335 München)
	ARGENTINA	Buenos Aires "	De representación "	C.A. de ASTURIAS (Ed. Ajaró 13ª Planta. Avda. de Córdoba 673. D.P. 1054) C.A. de GALICIA (Calle San Martín, 108-6º Ed. Banco Provincia)
	BÉLGICA	Bruselas "	De representación "	C.A. i Pensiones de BARCELONA - La Caixa (Avenue Louise, 65 1er. Étage (1050) CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Avenue des Arts, 3-4-5. 6º)
	BRASIL	Sao Paulo	De representación	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA - Caixanova (C/ Av. das Nações Unidas 12.551 18º)
	CUBA	La Habana	De representación "	C.A. y M.P. de MADRID (Calle 3ª E/78 y 80 Miramar, Edf. Jerusalem. ofic. 305) CAJA MEDITERRÁNEO (Avd. Miramar 3, 78-80)
	CHINA	Shanghai	De representación "	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (Bank of China Tower, #402 B, 200 Yincheng Road Central) CAJA MEDITERRÁNEO (Unit J. Floor 21 Pufa Tower, 588 South Pudong Road)
	ESTADOS UNIDOS	Miami " " "	Operativa " " " "	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (1395 Brickell Ave. Suite 950. Miami FL 33131) C.A. y M.P. de MADRID (Brickell Avenue 701 Suite 2000 - Florida 33131) C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA - Caixanova (1111 Brickell Avenue-26th Floor, suite 2600) C.A. de GALICIA (1111 - Brickell Avenue, 21 - Suite Flor) CAJA MEDITERRÁNEO (0612 - MIAMI: Brickell Avenue, 701 - Suite 1750, 33131)
	FRANCIA	París " " " Bayona Bordeaux Hendaya Perpignan Pau Toulouse	De representación " " " Operativa " " " " "	C.A. de GALICIA (111, Rue du Faubourg Saint Honoré, 1º) C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (7, rue Meyerbeer, 75009) CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (14, Avenue du Président Wilson) C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA - Caixanova (Avenue Du Président Wilson, 14) C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (26, Rue Thiers) C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (22 ALLEES DE TOURNY) C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (7, Rue du PortThiers) C.E. de CATALUNYA (4, Boulevard Clemenceau - Perpignan 66000) C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (16, Rue Henri IV) C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (6 RUE DE REMUSAT)
	IRLANDA	Dublín	Operativa	C.A. y M.P. de MADRID (IFS Center Custom House Quay - Dublin 1)
	ITALIA	Milan "	De representación "	C.A. i Pensions de BARCELONA - La Caixa (Via Mazzini, 11, 20121) C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (Banca Monte dei Paschi. Via Rosellini, 16)
	MARRUECOS	Casablanca	De representación	C.A. i Pensiones de BARCELONA - La Caixa (219 BD Zerktoni, 3ème étage)
	MÉXICO	Mexico D.F. " " Cancún	De representación " " "	C.A. de GALICIA (Cl. Homero, 440 esq. Emerson 8º Colonia Polanco) C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA - Caixanova (Ed. Torre Mayor Reforma 505, Piso 32 Col. Cuauhtémoc) C.A. de ASTURIAS (Ed. Omega 5º Piso. Campos Eliseos 345. Colonia Polanco. DP 11560) CAJA MEDITERRÁNEO (Av. Tulum, Manzana 3 Lote 2 - 01, 77500)
	PANAMÁ	Panamá	De representación	C.A. de GALICIA (Torres Las Americas, of b-802)
	POLONIA	Varsovia "	De representación "	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (ul. Myslía 5, Liberty Corner building 00496 Warsaw) CAJA MEDITERRÁNEO (Rondo Onz, 1 - 26Th Floor, 00124)



En los últimos tiempos, suelen darse ataques, más o menos velados, contra la autonomía de nuestras entidades. Se habla de la necesidad de privatizar las Cajas, de garantizar la independencia frente a los poderes políticos. No deja de ser paradójico que alguien abogue por privatizar algo que es, de hecho, privado. O que se hable de independencia en lugar de control empresarial, cuando nuestros Órganos de Gobierno son los más desarrollados y representativos, en el sentido más democrático del término. Cuando este modelo garantiza la participación colegiada de todos los grupos de interés en las decisiones estratégicas; también en esta concepción del modelo de gestión hemos sido una vanguardia, capaz de adelantarse a las lógicas expectativas de una sociedad que no se conforma con compartir los beneficios, y pide participar en la toma de decisiones que impactan directamente en sus condiciones de vida.

*(Xavier de Irala Estévez, Presidente de la BBK,
Tribuna Revista Ahorro, Febrero 2007)*



Gobierno Corporativo

03

De un modelo de empresa basado única y exclusivamente en el interés de los accionistas (*shareholders*), 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. 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
ESTRUCTURAS Y
PRÁCTICAS DE
GOBIERNO DE LAS
CAJAS
CONSTITUYEN UN
EJEMPLO DE BUEN
GOBIERNO**

Las Cajas de Ahorros españolas no han permanecido ajenas a este proceso. Más bien al contrario, las Cajas supieron hallar una fórmula corporativa que permite integrar con eficacia la pluralidad de grupos que comparten un interés común en ellas. De esta manera, se puede afirmar, en primer término, que las Cajas han de considerarse verdaderas precursoras en materia de buen gobierno. Y en segundo lugar, que, a 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”.

El escrutinio anual que comporta la elaboración de una Memoria sectorial de RSC se contempla como una excelente oportunidad para difundir el modelo corporativo de las Cajas, consolidarlo y ponerlo en valor:

A continuación, a través de los datos que han sido tomados de los Informes de Gobierno Corporativo publicados por 43 Cajas emisoras de valores admitidos a negociación, se analizan las características más importantes del modelo de gobierno de las Cajas de Ahorros en 2006: 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.



**LA MEMORIA
SECTORIAL DE RSC
REPRESENTA UNA
EXCELENTE
OPORTUNIDAD
PARA DIFUNDIR EL
MODELO
CORPORATIVO DE
LAS CAJAS**

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 principio de transparencia se sustancia, al menos, mediante dos instrumentos: la 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.

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. Información incorrecta o incompleta genera decisiones erróneas y, por lo tanto, un funcionamiento ineficiente del mercado.

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 una exigencia del regulador. Es una exigencia del propio mercado.

Las Cajas de Ahorros, plenamente conscientes de esta realidad, continúan reaccionando con eficacia, adoptando acciones año tras año para fomentar sus políticas de transparencia.

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

El segundo es el *Informe Anual de Gobierno Corporativo*, que es el que aquí se comenta con más extensión. En ellos, las entidades 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.

La información revelada al mercado por las Cajas de Ahorros en 2006 ha permitido poner de manifiesto no sólo su inequívoco compromiso 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 no preponderancia representativa dentro de sus Órganos de Gobierno, como 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, por consiguiente, sobre las que su máxima difusión, lejos de representar un deber, constituye un motivo de orgullo y satisfacción.

3.2

Estructura y funcionamiento de los Órganos de Gobierno

- Las Cajas de Ahorros españolas se estructuran en torno a tres órganos rectores: la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control.
- 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 cuatro principios fundamentales: diversidad de la participación, equilibrio de poderes, no preponderancia de la participación pública 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, sobre la base del principio de especialidad, articulan las distintas funciones, de negocio o 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. Además, para completar su gobierno corporativo, muchas Cajas cuentan con una Comisión Ejecutiva o Delegada del Consejo y una 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
ADMINISTRACIÓN,
GESTIÓN Y
REPRESENTACIÓN
DE LAS CAJAS DE
AHORROS
CORRESPONDE A
LA ASAMBLEA
GENERAL, EL
CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN
Y LA COMISIÓN
DE CONTROL

Esta forma de participación, que es peculiar de las Cajas de Ahorros, responde, además, a cuatro criterios que, en conjunto, conforman una estructura de gobierno ágil y eficiente y que para algunos justifican la ausencia histórica de escándalos financieros y, para otros, su preponderancia en el Sistema Financiero español. Estos cuatro criterios son: diversidad de la participación, equilibrio de poderes, protagonismo de la iniciativa civil y permanencia.

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, cultural 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 corporativo. 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.

Protagonismo de la iniciativa civil

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.
- Los empleados.

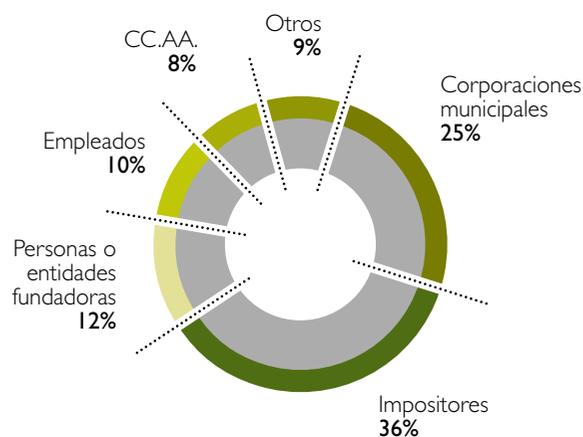
Esta enumeración de los grupos que se integran en los Órganos de Gobierno no es de carácter limitativo. Éstos son los grupos que necesariamente han de participar en la designación de los Órganos de Gobierno. Pero un buen número de Cajas de Ahorros también incorpora en ellos a miembros nombrados por otras 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.

Con tales premisas, puede indicarse que para el conjunto de las Cajas de Ahorros, la composición media de las Asambleas Generales en el año 2006 se distribuye entre los grupos de participación y de acuerdo con los porcentajes siguientes:

**EN TORNO A LOS
ORGANOS
RECTORES, LAS
CAJAS HAN
CREADO UN
CONJUNTO DE
COMITÉS Y
COMISIONES DE
APOYO, QUE
ARTICULAN
FUNCIONES DE
NEGOCIO O DE
CARÁCTER SOCIAL**

COMPOSICIÓN MEDIA DE LAS ASAMBLEAS



Permanencia

La duración del ejercicio del cargo de los miembros de los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros, que oscila entre cuatro y seis años, confiere estabilidad a estos órganos de las Cajas y garantiza su profesionalización.

Además, 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

En todo este capítulo no se introducen muchos datos diacrónicos, puesto que la evolución de los Órganos de Gobierno de las Cajas es lenta e imperceptible si observamos exclusivamente sus variaciones anuales, debido a que su renovación se produce cada cierto número de años y de forma parcial.

Independencia

Al margen de la composición reseñada, como complemento de los tres criterios a los que la misma responde (diversidad, equilibrio y no preponderancia pública), 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.*

NINGUNO DE LOS GRUPOS REPRESENTADOS PUEDE TENER UN PESO DETERMINANTE EN LA TOMA DE DECISIONES, QUE LE OTORQUE UNA MAYORÍA DECISIVA Y EXCLUYENTE

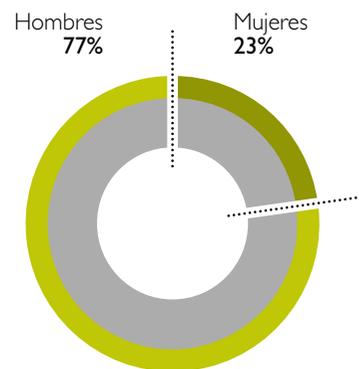
La obligación de atender al beneficio exclusivo de la Caja, con independencia de cuál haya sido el "grupo" designante, es la expresión más genuina del **deber de independencia** que vincula a todos los miembros de los órganos rectores de las Cajas de Ahorros. Este principio constituye una de las piedras 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

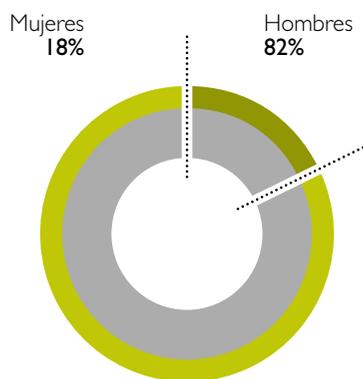
Por lo que se refiere a la **distribución según el género**, el porcentaje de mujeres con presencia en las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros en 2006 alcanzó el veintitrés por ciento de media. El número total de mujeres presentes en las Asambleas Generales es de 1.355.

PRESENCIA DE MUJERES EN LAS ASAMBLEAS GENERALES



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 ascendió en 2006 al dieciocho por ciento, lo que supone un total de 130 mujeres. Frente a ello, en las sociedades cotizadas englobadas en el IBEX-35 solamente ostentan el cargo de Consejeras veintiséis mujeres en total, 5,1 por ciento ¹.

PRESENCIA DE MUJERES EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN



La paridad y el pluralismo de los *stakeholders* designantes se refleja en los Órganos de Gobierno de las Cajas. El progresivo protagonismo de la mujer en la sociedad española tiene su fiel trasunto en una progresiva incorporación de la mujer a puestos de responsabilidad de las Cajas de Ahorros.

EVOLUCIÓN DE LA PRESENCIA DE MUJERES EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO



¹ Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35 del ejercicio 2006 (CNMV, 2007).

EL PORCENTAJE DE MUJERES CON PRESENCIA EN LAS ASAMBLEAS GENERALES EN 2006 ALCANZO EL 23% DE MEDIA Y EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN, EL 18%

Como puede observarse en los gráficos, la evolución de la presencia de mujeres en los Órganos de Gobierno de las Cajas es positiva, como lo constata el registro llevado a cabo en el *Informe Anual de Gobierno Corporativo* en los últimos años. En contraste, por ejemplo, la evolución de la presencia de mujeres en los Consejos de Administración de las compañías del Ibex 35 ha crecido en 1,7 puntos porcentuales entre los años 2004 y 2006, frente a los 4,2 puntos que han registrado las Cajas en ese mismo periodo.

Podemos afirmar que la evolución en la presencia de mujeres en los Órganos de Gobierno muestra una tendencia positiva sostenida en el tiempo que permite ser optimistas en la consecución del objetivo de lograr una adecuada diversidad de género. Estos datos son especialmente reveladores si se tiene en cuenta que la evolución de los Órganos de Gobierno de las Cajas a corto plazo es mínima (debido a los principios de permanencia y estabilidad que rigen el gobierno corporativo de las Cajas).

La aspiración del Sector de conseguir una mayor diversidad de género en los Órganos de Gobierno no es sólo una mera cuestión de Responsabilidad Social Corporativa, sino también un objetivo de eficiencia, tal y como defiende el *Informe del Grupo Especial de Trabajo sobre Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas* y otros estudios académicos que defienden la existencia de una correlación positiva entre la diversidad de género en los Consejos de Administración y el valor de las compañías².

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.

² The Female FTSE Report 2006.

A) 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 que las Cajas reconocen a la Asamblea pueden destacarse las siguientes:

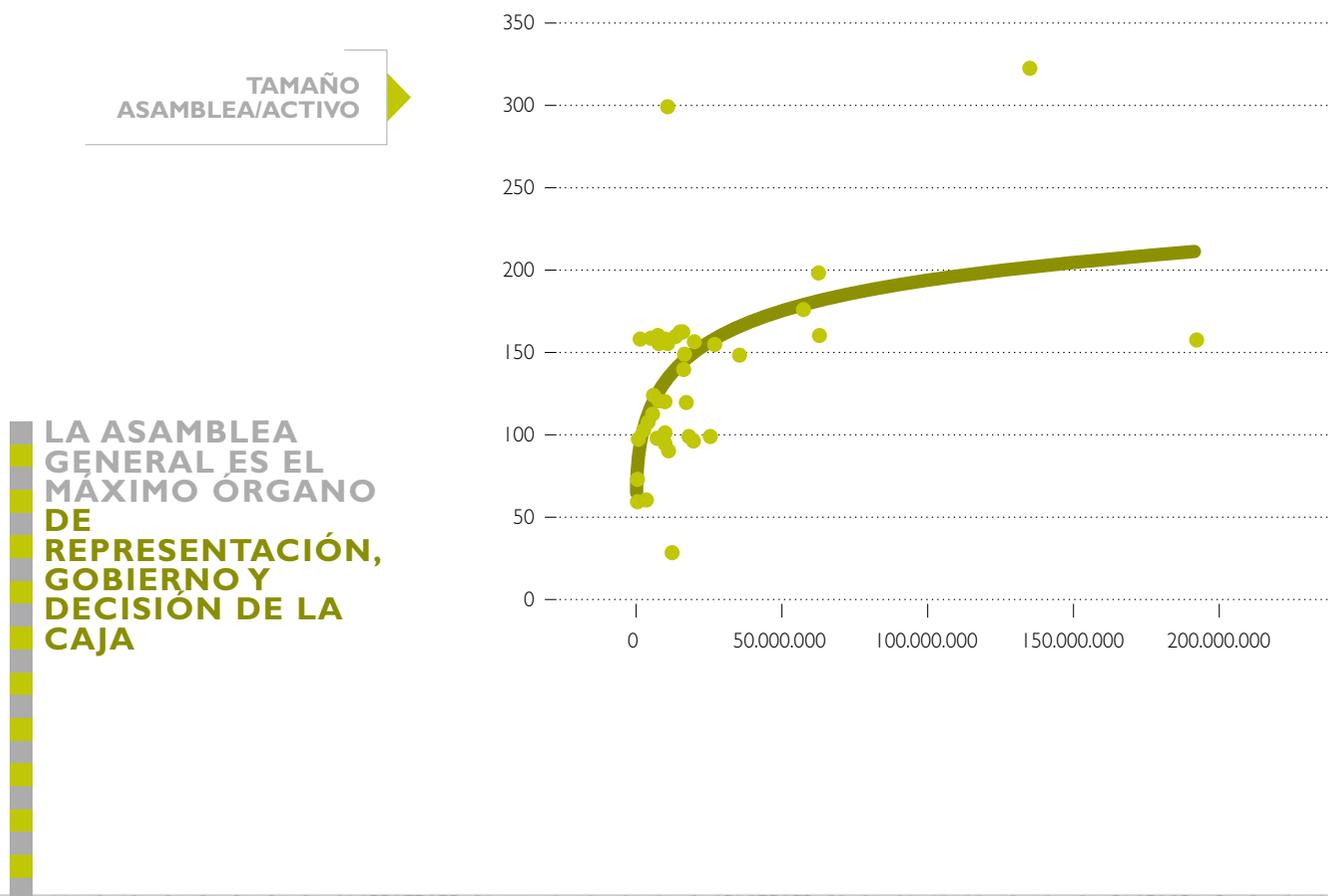
- El nombramiento y cese de los vocales del Consejo de Administración y de los miembros de la Comisión de Control.
- La creación y disolución de Obras Sociales, así como la aprobación de sus presupuestos anuales y de la gestión y liquidación de los mismos.
- La aprobación y modificación de los Estatutos y el Reglamento.
- Nombramiento y cese de auditores de cuentas.
- La disolución y liquidación de la Caja de Ahorros o su fusión con otras.
- Confirmación del nombramiento y revocación del Director General.
- 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.
- Autorizar las emisiones de cédulas, bonos, participaciones hipotecarias, así como la emisión de instrumentos financieros computables como recursos propios de la entidad.
- 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.

B) 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 30 y 320 miembros, siendo la media de 134. En el Anexo II se aporta de forma individualizada la distribución relativa.

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.



C) CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSEJEROS GENERALES

Las características más sobresalientes de los miembros de la Asamblea General pueden sintetizarse en cuatro grupos: las relativos 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).

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 oscilan de cuatro a seis años, pudiendo renovarse su mandato hasta llegar a un máximo de doce años.

La **estabilidad** de este Órgano de Gobierno se garantiza porque en todas las Cajas la renovación de los miembros de la Asamblea General se realiza de forma parcial, lo que asegura 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, 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 la ha designado se producen cambios (por ejemplo, tras unas elecciones en las Asambleas legislativas autonómicas o en las corporaciones locales), ello en nada afectará al Consejero General. Este principio refuerza la independencia de los miembros de las Asambleas Generales y su deber de atender, en primer término, los intereses de la entidad.



**EL NÚMERO DE
CONSEJEROS
GENERALES
OSCILA ENTRE 30
Y 320 MIEMBROS,
SIENDO LA MEDIA
DE 134**

D) 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.

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).



LOS CRITERIOS
MÁS UTILIZADOS
PARA LA
DISTRIBUCIÓN DE
LOS CONSEJEROS
GENERALES DE
LAS
CORPORACIONES
MUNICIPALES SON
LOS DE
TERRITORIALIDAD
Y VOLUMEN DE
ACTIVIDAD

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 dos Asambleas** durante el ejercicio (si bien, lógicamente, la cifra concreta oscila en cada Caja, según las necesidades de cada una; así, por ejemplo, en dos Cajas 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 2006 es del **86,6 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.

El cuadro siguiente contiene un resumen de los acuerdos más significativos:

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

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.

**LOS CONSEJEROS
GENERALES
DESIGNADOS POR EL
PERSONAL DE LA
CAJA SON ELEGIDOS
ENTRE TODOS LOS
EMPLEADOS QUE
CUENTEN CON LA
ANTIGÜEDAD
MÍNIMA SEÑALADA
EN LOS ESTATUTOS**

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.

A) 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.

La Ley permite una excepción al principio que exige que todo miembro del Consejo de Administración sea Consejero General, permitiendo la incorporación de un número limitado de profesionales en este órgano, sin necesidad de que formen parte de la Asamblea General. Nueve Cajas cuentan con este tipo de miembros del Consejo que no ostentan la condición de Consejero General.



AL PRESIDENTE
DEL CONSEJO LE
CORRESPONDE
ESTIMULAR EL
DEBATE DURANTE
LAS SESIONES

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.

Aunque no es muy habitual en el ámbito de 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.

B) 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. De ahí, que se admita la delegación de funciones en el Consejo.

C) 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* se resumen en el cuadro siguiente:

Corporaciones fundadoras

Por la Asamblea, entre los candidatos propuestos por Consejeros de ese grupo

Por la entidad, entre los candidatos propuestos por Consejeros de ese grupo

Propuestos por un veinticinco por ciento de los miembros de la Asamblea

Propuesto 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 General

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 varía entre **cuatro 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).



**LAS CAJAS LIMITAN
LA DURACIÓN
DEL MANDATO DE
LOS MIEMBROS
DEL CONSEJO. ASÍ
SE OBTIENE
UNA EVALUACIÓN
PERIÓDICA
DE SU DESEMPEÑO**

D) 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, **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.

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 tres 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 48.

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.

E) COMISIONES ESPECIALIZADAS DEL CONSEJO

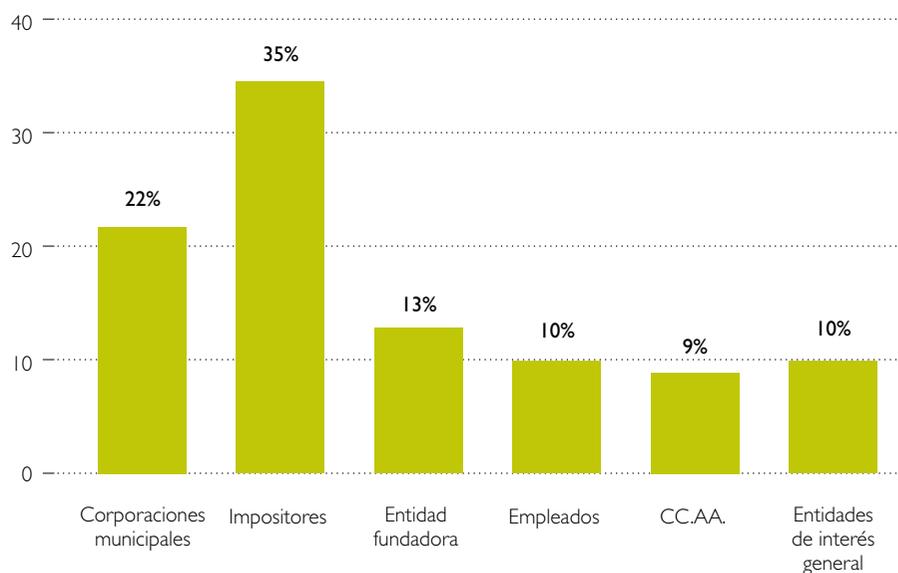
Las Cajas cuentan, para el fortalecimiento de la eficacia del Consejo, con una red de Comisiones especializadas a fin de diversificar el trabajo y asegurar que, en determinadas materias relevantes cuya inmediatez e importancia no exigen su remisión directa al pleno del Consejo, las propuestas y acuerdos 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.

Comisión Ejecutiva

Un total de 37 Cajas 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



En la composición de la Comisión Ejecutiva se respeta el principio de buen gobierno de equilibrio, que consiste en la reproducción de la representación existente en el Consejo de Administración.

Las diferencias en relación a la composición entre Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión Ejecutiva se explican tanto por cuestiones de redondeo, al ser desigual 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 normativa autonómica aplicable.

UN TOTAL DE 37 CAJAS DISPONE DE UNA COMISIÓN EJECUTIVA, CON UNA MEDIA DE OCHO MIEMBROS CADA UNA

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano de apoyo 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, dieciséis Cajas 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

Todas las Cajas cuentan con una Comisión de Retribuciones, que 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 la Comisión de Retribuciones como la de Inversiones, que se comenta a continuación, cuentan con reglamentos internos de funcionamiento propios.

Comisión de Inversiones

La Comisión de Inversiones es un órgano de apoyo 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 2006 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:

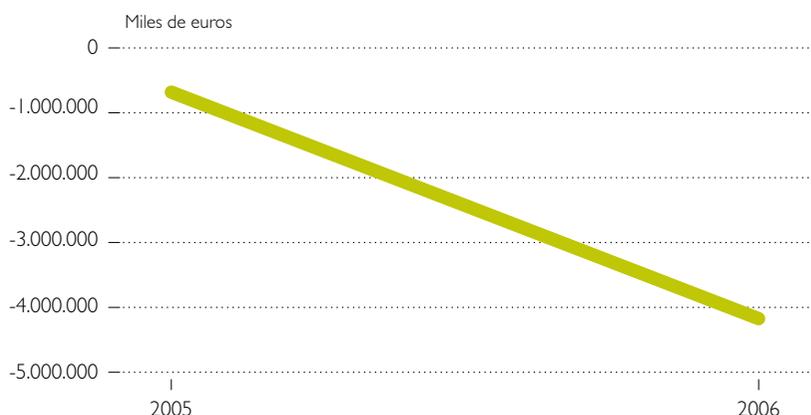
Inversiones estratégicas:

- adquisición o venta de participaciones significativas de sociedades cotizadas,
 - inversiones y desinversiones en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus Órganos de Gobierno.
- Ya sea directamente o a través de entidades del grupo, se han registrado 37 operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas, por un importe medio de 81,702 millones de euros.
- En cuanto a las **desinversiones significativas en sociedades cotizadas** se han producido 41 operaciones, por un importe medio de 174,53 millones de euros.
- Sumando ambos tipos de operaciones se obtiene que doce Cajas han mantenido saldos positivos. Otras once presentan desinversiones netas.
- La suma total del Sector arroja una **desinversión neta** de 4.132,88 millones de euros.

- Se han producido 453 operaciones de inversión en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en los Órganos de Gobierno, siendo el importe medio de 5,777 millones de euros. Las operaciones de **desinversión** han sido 88, con una media de 31,577 millones de euros. Sumando ambos tipos de operaciones se obtiene que veintiocho Cajas han mantenido saldos positivos. Otras cinco presentan desinversiones netas. La suma total del Sector arroja una **desinversión neta** de 161,555 millones de euros

La tradicional vocación de apoyo a la pequeña y mediana empresa se ha demostrado una vez más en 2006, año en que se ha producido un descenso significativo de la inversión en sociedades cotizadas, tal y como muestra el siguiente gráfico:

**INVERSIONES O
DESINVERSIONES
EN COTIZADAS**



**SE HA PRODUCIDO
UN DESCENSO
SIGNIFICATIVO DE
LA INVERSIÓN
EN SOCIEDADES
COTIZADAS,
MIENTRAS QUE
HA AUMENTADO
EL APOYO A OTRAS
EMPRESAS**

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).

**LAS CAJAS
DISPONEN DE
UN SISTEMA
DUALISTA DE
GOBIERNO, CON
EL CONSEJO
Y LA COMISIÓN
DE CONTROL**

Funcionamiento

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	26
Comisión de Retribuciones	3
Comisión de Inversiones	6
Comité de Auditoría	7

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.

También, 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.

A) 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.

B) 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.

C) CARACTERÍSTICAS DE LOS MIEMBROS

Los miembros de la Comisión de Control están sometidos al régimen de honorabilidad, incompatibilidades e irrevocabilidad, ya analizados en los casos de la Asamblea General y el Consejo de Administración. Otros rasgos característicos se recogen a continuación.

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 aquélla 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 algunas entidades optan por cinco o por 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.

**SE 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.

Las Cajas destacan en sus *Informes Anuales de Gobierno Corporativo* los siguientes sistemas de **acceso a la información**:

- 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 información. 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.

D) PRÁCTICAS DE GOBIERNO

Número de reuniones

Las Comisiones de Control han celebrado una media de veintiuna reuniones durante 2006. 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
- mínimo una vez al mes
- después de la reunión del Consejo
- mínimo cada dos meses

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 catorce se requiere mayoría absoluta.
- Acuerdos cualificados: la mayoría absoluta es la regla general (veinte Cajas); no obstante, en 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 75 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.

SE HAN
ESTABLECIDO
CONTROLES
PRECISOS PARA
GARANTIZAR EL
CUMPLIMIENTO DE
LOS ACUERDOS
DE LA COMISIÓN
DE CONTROL

3.3

Operaciones vinculadas

- La transparencia sobre operaciones vinculadas para las sociedades cotizadas ha comenzado a exigirse con carácter general en España muy recientemente.
- Sin embargo, las Cajas cuentan ya con una larga y provechosa experiencia en el ámbito de la transparencia de las operaciones vinculadas, ya que es una práctica generalizada al menos desde 1985.

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, es decir, 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.

Las Cajas cuentan con una larga y provechosa experiencia en el ámbito de la transparencia 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.** Las Cajas someten este tipo de operaciones a la autorización previa del Consejo de Administración y, a veces, dependiendo de su normativa, a 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.

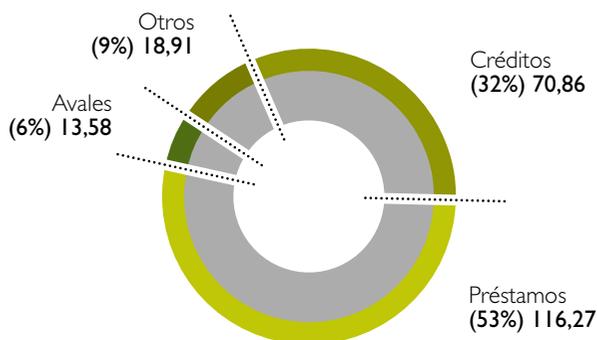
Es preciso apuntar que lo que se desprende de la información facilitada en los *Informes de Gobierno Corporativo* (y que se analiza en los apartados siguientes) es que este tipo de operaciones tiene un peso muy reducido en el conjunto de la actividad económica de las Cajas, con proporciones insignificantes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

ESTE TIPO DE OPERACIONES TIENE UN PESO MUY REDUCIDO EN EL CONJUNTO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LAS CAJAS

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 millones de euros:

OPERACIONES CON MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



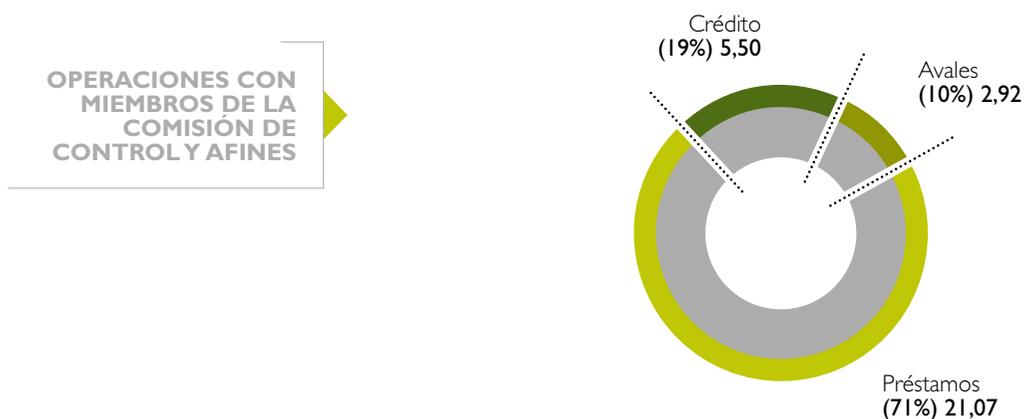
En total, se han detallado 784 operaciones. El importe total de las mismas asciende a 219.63 miles de euros.

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 (en porcentaje sobre el total y en millones de euros):



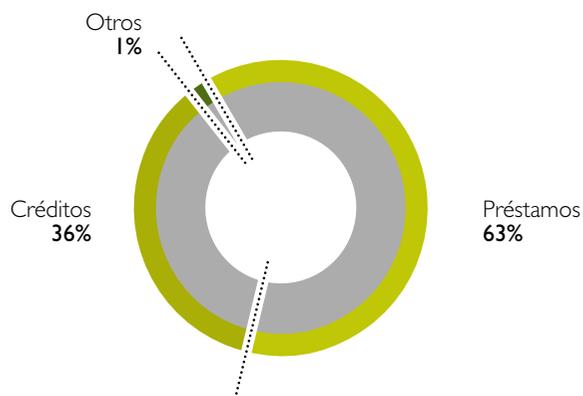
El importe total de las operaciones asciende a 29,597 millones de euros.

3.3.2 OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS

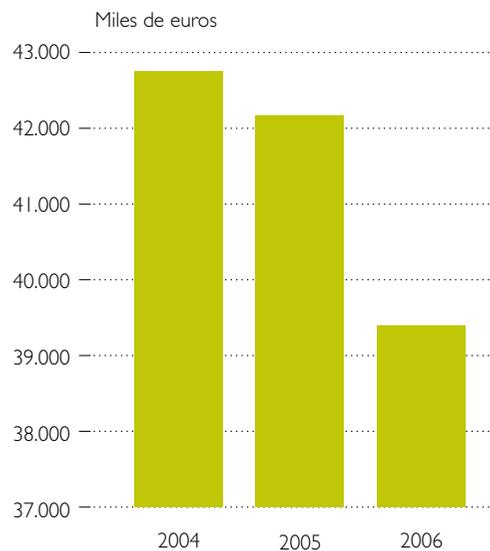
Los *Informes de Gobierno Corporativo de las Cajas* también informan sobre las operaciones de crédito, aval y garantía con los grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros.

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 63 por ciento corresponde a préstamos y el 36 por ciento, a créditos. Sólo el uno por ciento corresponde a avales y otras operaciones.

OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS



Se observa una tendencia negativa en la financiación de los partidos políticos con representación en las entidades que intervienen en la designación de los Órganos de Gobierno de las Cajas. La reducción en el año 2005 fue de un 1,18 por ciento y en el último ejercicio muestra un descenso de un 6,7 por ciento.



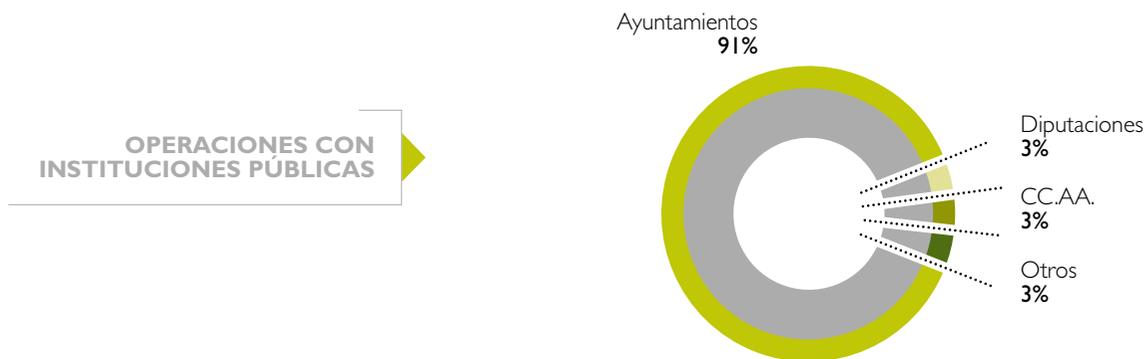
LAS OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS SE REDUJERON UN 6,7% EN 2006

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 2.478.928 miles de euros.

En el cuadro siguiente se comprueba que la gran mayoría de operaciones han sido celebradas con ayuntamientos:



3.3.4 OTRAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS VINCULADAS E INTRAGRUPPO

Finalmente, los *Informes de Gobierno Corporativo* también aportan información sobre otras **operaciones vinculadas 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 67 operaciones de este tipo, realizadas por quince Cajas con otras sesenta empresas).

3.4

Estructura de 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 son 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:

■ **Entidades de crédito.** Se observa una tendencia a no integrar entidades de crédito de naturaleza societaria dentro de los grupos de las Cajas. Sólo nueve Bancos están integrados en algún grupo dominado por una Caja de Ahorros (once en 2005).

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: veintisiete Cajas disponen de al menos una agencia o compañía de seguros (existiendo un total de 35); otras 31 cuentan con al menos una correduría (en total, 32); y existen catorce gestoras de fondos de pensiones.

■ **Inversión colectiva.** veintidós Cajas han constituido, al menos, una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva. Otras cinco 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 ocho sociedades de capital-riesgo.

■ **Titulización.** Dos entidades mantienen constituida una sociedad gestora de fondos de titulización de activos.

■ **Entidades complementarias.** diecinueve 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 todos los sectores de la economía real, 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, televisión, 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, treinta Cajas han designado representantes que asumen cargos de administración en otras empresas.



**27 CAJAS CUENTAN
CON AGENCIAS O
COMPAÑÍAS DE
SEGUROS Y 22 CON
SOCIEDADES
GESTORAS DE
INSTITUCIONES DE
INVERSIÓN
COLECTIVA**

3.5

Sistemas de control de riesgo. El cumplimiento normativo

- El riesgo normativo es percibido por las entidades financieras como el tercero en importancia por su impacto en los beneficios (justo por detrás del riesgo del crédito y el del mercado).
- Las Cajas han establecido avanzados sistemas de control de riesgo relacionados con las actividades desarrolladas, tales como herramientas y plataformas técnicas, departamentos específicos, y Comités y Comisiones.

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.

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.

Sistemas de control del riesgo

Conscientes de esta necesidad, las Cajas han establecido avanzados sistemas de control de 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.



**EL ENTORNO
NORMATIVO ES
PERCIBIDO POR
ADMINISTRADORES
Y DIRECTIVOS
DE ENTIDADES
COMO UN
ENTORNO DE
RIESGO**

Cumplimiento Normativo

El entorno normativo es hoy un entorno de riesgo y, así, es percibido por administradores y directivos de entidades financieras de todo el mundo, que lo sitúan como el tercero en importancia por su impacto en los beneficios.

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 de una función de cumplimiento normativo, mediante la cual las Cajas procuran los más altos niveles de cumplimiento normativo, minimizando de este modo los riesgos reputacionales y legales derivados de su incumplimiento.

En el ejercicio 2006 el Sector ha dado una especial importancia a la implantación de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID) y a la adaptación de las herramientas en materia de prevención de blanqueo de capitales.

3.6

Remuneraciones percibidas

- La política de remuneración de altos cargos y miembros de los Órganos de Gobierno en las Cajas se ajusta a los principios de moderación, control y transparencia.
- En el caso de los miembros de los Órganos de Gobierno, 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.
- Transparencia. Las Cajas informan sobre estas cuestiones tanto en el Informe de *Gobierno Corporativo* como en la Memoria anual.

Los datos que se ofrecen a continuación han sido obtenidos a partir de los que constan en los *Informes Anuales de Gobierno Corporativo*. 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 o tamaño de las redes.

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 116,30 millones de euros, de los que el 81,73 por ciento se corresponde con sueldos y otras remuneraciones análogas, y el 18,27 por ciento restante, con pensiones o primas de seguros de vida.

Por lo tanto, la remuneración media por Caja al conjunto de sus altos directivos es de 2,21 millones de euros y 494.000 euros que se corresponden con pensiones o primas de seguros de vida.

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.

La retribución media por Consejo asciende a 224.706 euros. Teniendo en cuenta que los Consejos de Administración están integrados por un total de 742 miembros, cada uno de ellos percibe una media de 13.022 euros al año por su pertenencia a este órgano. Además, considerando una media de dieciséis reuniones, se obtiene una dieta media por Consejero y sesión de 813 euros.



**LOS MIEMBROS
DE LOS ÓRGANOS
DE GOBIERNO
NO PERCIBEN
RETRIBUCIONES
DISTINTAS
DE LAS DIETAS**



**LAS CAJAS
TAMBIÉN
INFORMAN SOBRE
LAS
REMUNERACIONES
PERCIBIDAS POR
LOS MIEMBROS DE
TODOS LOS
ÓRGANOS DE
GOBIERNO**

Idéntico análisis cabe efectuar de la **Comisión de Control**. La suma total por dietas por asistencia y desplazamiento alcanza a una media de 110.267 euros por Caja. Si se tiene en cuenta que las Comisiones de Control están compuestas por un total de 348 personas, cada una de ellas percibe por este concepto cada año una media de 13.623 euros. Dada una media de veinte reuniones al año, se obtiene una dieta media por comisionado y reunión de 681 euros.

Las Cajas también hacen públicas en sus informes anuales 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 siete Cajas han indicado que no han generado dietas por este concepto. Las restantes han apuntado cifras cuya suma alcanza los 161.554 euros. La media total por Caja es, por tanto, de 3.111 euros.

En el caso de la Comisión de Inversiones, son ocho las Cajas que han declarado no haber otorgado dietas. Las restantes suman un total de 383.324 euros.

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 doce Cajas no se han generado retribuciones por este concepto. Las restantes han indicado cifras cuya suma es de 14,756 millones de euros.



La buena trayectoria de las Cajas ha discurrido manteniéndose intactos los objetivos sociales que, desde su nacimiento en 1835, conforman su misión. Básicamente, fomentar el ahorro popular, luchar contra la exclusión financiera y coadyuvar al desarrollo económico de los diferentes territorios. A día de hoy, pese al tiempo transcurrido, las Cajas seguimos siendo fieles a nosotras mismas y reafirmamos la vigencia de nuestros objetivos porque creemos, firmemente, que continúan siendo imprescindibles para garantizar el progreso de nuestra sociedad. A pesar de que las necesidades actuales difieren de las del siglo XIX, las iniciativas de las Cajas continúan siendo necesarias.

*(Isidro Fainé Casas, Director General de La Caixa.
Tribuna Revista Ahorro. Marzo 2007)*



El enfoque social de
la actividad financiera

04

Uno de los ámbitos principales en los que las Cajas de Ahorros se manifiestan como empresas socialmente responsables es precisamente en el desarrollo diario de su función principal, la actividad financiera, gracias al enfoque social que imprimen en ella. En el desempeño de su papel como intermediarios financieros las Cajas realizan una importante aportación al desarrollo socioeconómico del país, garantizando el acceso universal a los servicios financieros, potenciando el desarrollo productivo regional y contribuyendo, en definitiva, a una gestión eficiente de los recursos disponibles y a garantizar la competencia efectiva en el sector financiero.

**EN 2006 LAS CAJAS
HAN VUELTO A
CONSOLIDAR
SU POSICIÓN EN
EL SISTEMA
FINANCIERO, CON
CUOTAS DE
MERCADO
SUPERIORES AL
RESTO DE
AGRUPACIONES**

Este papel de perfeccionamiento del Sistema Financiero cobra, si cabe, mayor relevancia desde la posición de liderazgo que ocupan y que, en 2006, han vuelto a consolidar, al cerrar el ejercicio con cuotas de mercado superiores al resto de agrupaciones, tanto en lo que se refiere a la captación de recursos de clientes como a la inversión crediticia.

No se pretende en estas páginas hacer un análisis detallado de su desempeño financiero, sino señalar cuáles son los elementos diferenciales que en el caso de las Cajas de Ahorros 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.

Los elementos que se quieren destacar y que han evolucionado de forma muy positiva a lo largo del año 2006 son: proximidad a la clientela y vinculación con sus regiones de origen; importante disponibilidad de recursos al servicio de los hogares y las pyme; lucha contra la exclusión financiera a través de los Montes de Piedad, los microcréditos y las remesas; y, finalmente, garantía del desarrollo de la actividad financiera en condiciones competitivas.

La información financiera que respalda estas conclusiones ha sido elaborada siguiendo las normas de la Circular del Banco de España 4/2004; pudiendo así afirmarse que el agregado de las 47 entidades que componían

el Sector de Cajas de Ahorros a 31 de diciembre de 2006 se ha integrado con criterios homogéneos y es, asimismo, comparable con el resto de entidades financieras actuantes, tanto en España como en el resto de la UE.

**LA GESTIÓN
EFICAZ DE LOS
RECURSOS, EL
APOYO AL
DESARROLLO
REGIONAL Y EL
ACCESO
UNIVERSAL A LOS
SERVICIOS
FINANCIEROS
CONSTITUYEN LOS
PILARES DE LA
APORTACIÓN DE
LAS CAJAS AL
DESARROLLO
SOCIOECONÓMICO**

4.1

Vinculación territorial

Las Cajas de Ahorros están firmemente enraizadas en las comunidades y regiones en las que operan y, generalmente, se orientan a las actividades minoristas y regionales. En sus instrumentos constitutivos, suelen asumir el compromiso categórico de ofrecer un acceso universal a los servicios financieros.

Rodrigo de Rato y Figaredo
Director Gerente del Fondo Monetario Internacional.
Jornada de Presidentes y Directores Generales de Cajas de Ahorros.
Palma de Mallorca, 2 de marzo de 2007

- Las Cajas de Ahorros abrieron más de mil oficinas nuevas en 2006.
- Las Cajas cuentan con la mayor red comercial en España, con 23.415 oficinas operativas.
- La extraordinaria expansión del ejercicio mantiene la cobertura de la población en el 97 por ciento.
- Un tercio de las nuevas oficinas se ha abierto en municipios de tamaño pequeño y mediano.
- El 26 por ciento de las oficinas se localiza en municipios de menos de 10.000 habitantes.

EN 2006 SE PRODUJO EL MAYOR AUMENTO DE OFICINAS REGISTRADO EN UN EJERCICIO, CON 1.014 NUEVAS SUCURSALES

El año 2006 se ha caracterizado por un crecimiento muy significativo de la presencia física de las Cajas de Ahorros a lo largo de toda la geografía española, gracias a la apertura de 1.014 nuevas oficinas en el año. Desde el origen de su expansión, es el mayor aumento de oficinas registrado en un ejercicio, lo que tiene una especial relevancia al producirse en una fase de madurez de lo que podría calificarse como su ciclo expansivo, así como en un momento en el que los avances tecnológicos parecían haber relegado a un

segundo plano la importancia de la proximidad física con el cliente.

A 31 de diciembre de 2006, las Cajas de Ahorros cuentan con la mayor red de oficinas en España, 23.415, a las que habría que sumar otras 74 oficinas en el extranjero (42 operativas y 32 de representación).

El aumento constante de oficinas, con crecimientos porcentuales superiores a los de la población, ha permitido a las Cajas ir reduciendo el número de habitantes que atiende cada una de sus unidades; de forma que, según los últimos datos publicados por el INE, en base al Padrón Municipal, las Cajas disponen de una oficina por cada 1.906 habitantes.

NÚMERO DE OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS

	2006	Variación en el año	
		Número	%
Oficinas	23.489	1.928	8,9
Oficinas operativas	23.457	1.928	9,0
En España	23.415	1.912	8,9
En el extranjero	42	16	61,5
Representación	32	0	0,0

NÚMERO DE HABITANTES POR CADA OFICINA DE CAJA DE AHORROS



**LAS CAJAS
DISPONEN DE UNA
OFICINA POR
CADA 1.906
HABITANTES, LO
QUE PERMITE A
ESPAÑA SITUARSE
A LA CABEZA DE
TODAS LAS
ESTADÍSTICAS
EUROPEAS**

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

La tupida red que han ido construyendo las Cajas de Ahorros permite a España situarse a la cabeza de todas las estadísticas europeas que contemplan este aspecto, con un número de oficinas por habitante muy elevado en relación con otros países de su entorno. Para el año 2005, últimos datos disponibles, y considerando los datos de los veinticinco países que componen la Unión Europea, sólo Chipre superaba a España, que con 97 oficinas para cada 100.000 habitantes se situaba a una distancia muy considerable de otros países y muy por encima de la media de la UE 12 que era de 54.

Chipre	125	Malta	27
España	97	Latvia	25
Luxemburgo	54	Lituania	24
Italia	54	Holanda	23
Alemania	53	Reino Unido	23
Austria	52	Irlanda	22
Portugal	51	Eslovaquia	21
Bélgica	44	Suecia	21
Francia	43	República Checa	18
Dinamarca	39	Estonia	17
Eslovenia	35	Polonia	13
Grecia	32		
Hungría	31	MU-12	54
Finlandia	31	EU-25	44

Fuente: Banco Central Europeo



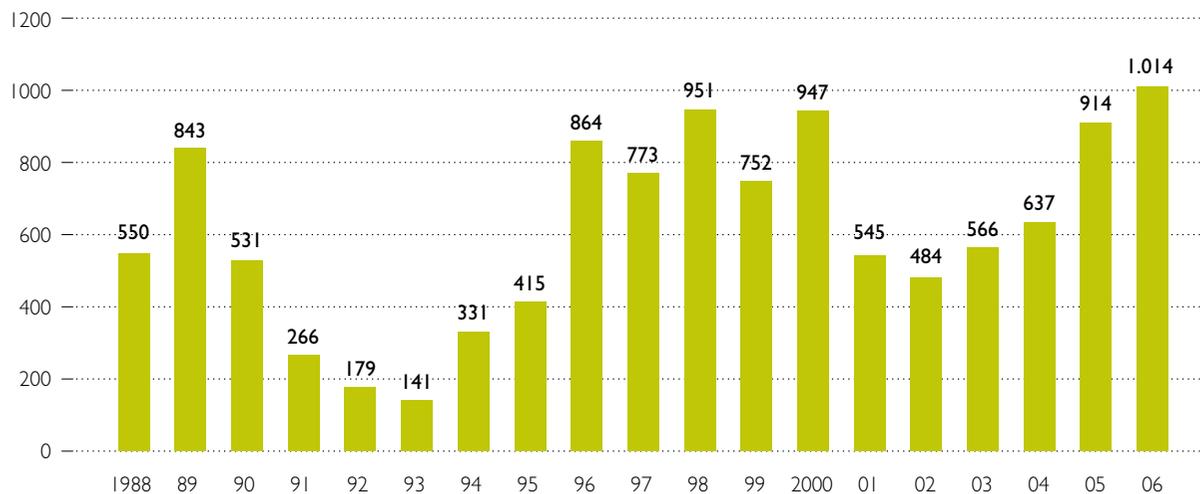
**EL 20% DE LAS
NUEVAS OFICINAS
SE HA ABIERTO EN
LAS REGIONES DE
ORIGEN DE LAS
CAJAS**

Como es lógico, la expansión que ha caracterizado al Sector de Cajas de Ahorros en los últimos años y que le ha permitido disponer de más de cuatro mil nuevas oficinas desde el año 2000, se ha ido localizando en su mayor parte en territorios limítrofes a los de origen de cada entidad. No obstante esto, nunca se redujo la presencia en los territorios originarios, con lo que la distribución de las oficinas se caracteriza por su gran capilaridad. Esto, por un lado, permite a las entidades mantener una estrecha vinculación con sus territorios de origen e influir de forma decisiva en su desarrollo regional y, por otro, contribuye de forma clara a fomentar la competencia entre entidades en beneficio de los clientes.

La garantía de competencia que representa este comportamiento es de vital importancia en el Sistema Financiero español, y se pone de relieve de forma más amplia y específica en el último punto de este capítulo.

En cuanto a la vinculación de las Cajas de Ahorros con sus territorios de origen, es una cuestión de gran arraigo histórico y un breve repaso al origen de su expansión territorial ayuda enormemente a comprenderlo. La apertura de oficinas por parte de las Cajas de Ahorros estuvo restringida por la legislación hasta finales de la década de los ochenta, 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 los efectos derivados de esta influyente fórmula de desarrollo, que implica un alto grado de compromiso territorial, y que las Cajas han sabido mantener a lo largo de los años, hay que añadir la extraordinaria expansión, que se vivió de forma especialmente intensa en la segunda década de los noventa y que, en los dos últimos ejercicios, se ha renovado de forma evidente. Las Cajas de Ahorros han sabido combinar el arraigo en sus zonas de origen con el alto grado de modernización que se ha venido imponiendo en el Sistema Financiero y que les ha permitido 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.



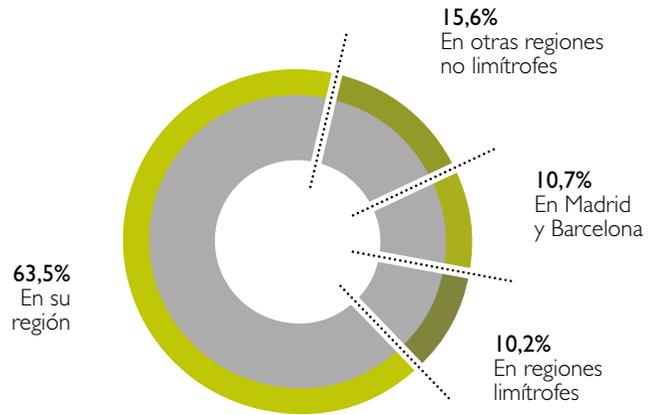
AUMENTO DE OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS

El aumento de oficinas registrado en el último ejercicio ha contribuido en gran medida a aumentar la presencia de las Cajas de Ahorros en regiones distintas a sus tradicionales de actuación, lo que no implica que se haya reducido la proximidad a sus clientes tradicionales. De hecho, el veinte por ciento de las nuevas oficinas, más de doscientas, se han abierto en sus regiones de origen.

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 mayor parte de las Comunidades Autónomas, tanto en captación de ahorro como en concesión de créditos.

A 31 de diciembre de 2006, el 63 por ciento de las oficinas de las Cajas está ubicado en su región de origen y un diez por ciento adicional, en regiones limítrofes. Un once por ciento de las oficinas se localiza en los dos grandes polos de actividad económica, Madrid y Barcelona; mientras que el dieciséis por ciento restante radica en otras regiones.

DESDE EL AÑO 2000, LAS CAJAS DISPONEN DE CUATRO MIL NUEVAS OFICINAS, SITUADAS EN SU MAYOR PARTE EN LOS TERRITORIOS LÍMITROFES A LOS DE ORIGEN DE CADA ENTIDAD



DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS

En cuanto a la distribución espacial, junto a los criterios de rentabilidad, uno de los aspectos a tener en cuenta es la posibilidad de llegar al mayor número de habitantes posible. Así, de las nuevas oficinas abiertas en 2006 algo más de un tercio se ha abierto en municipios de tamaño pequeño y mediano, que cuentan en la actualidad con más de 11.200 oficinas de Cajas, cerca de la mitad del total.

DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS EN ESPAÑA POR TRAMOS DE POBLACIÓN 2006

Nº de habitantes	Nº de oficinas	%
Más de 250.000	5.914	25
De 50.001 a 250.000	6.287	27
De 10.001 a 50.000	5.090	22
Hasta 10.000	6.124	26
TOTAL	23.415	100

El aumento de oficinas del ejercicio mantiene el porcentaje de la población española cubierta o atendida por oficinas de las Cajas de Ahorros en el 97,3 por ciento, con 4.185 municipios, de los más de ocho mil existentes, con oficinas de Cajas de Ahorros.

Los porcentajes de cobertura de la población se han mantenido extraordinariamente elevados, tanto si se realiza el análisis distinguiendo los municipios según su tamaño como si se utilizan criterios geográficos.

MUNICIPIOS CON OFICINAS DE CAJAS DE AHORROS

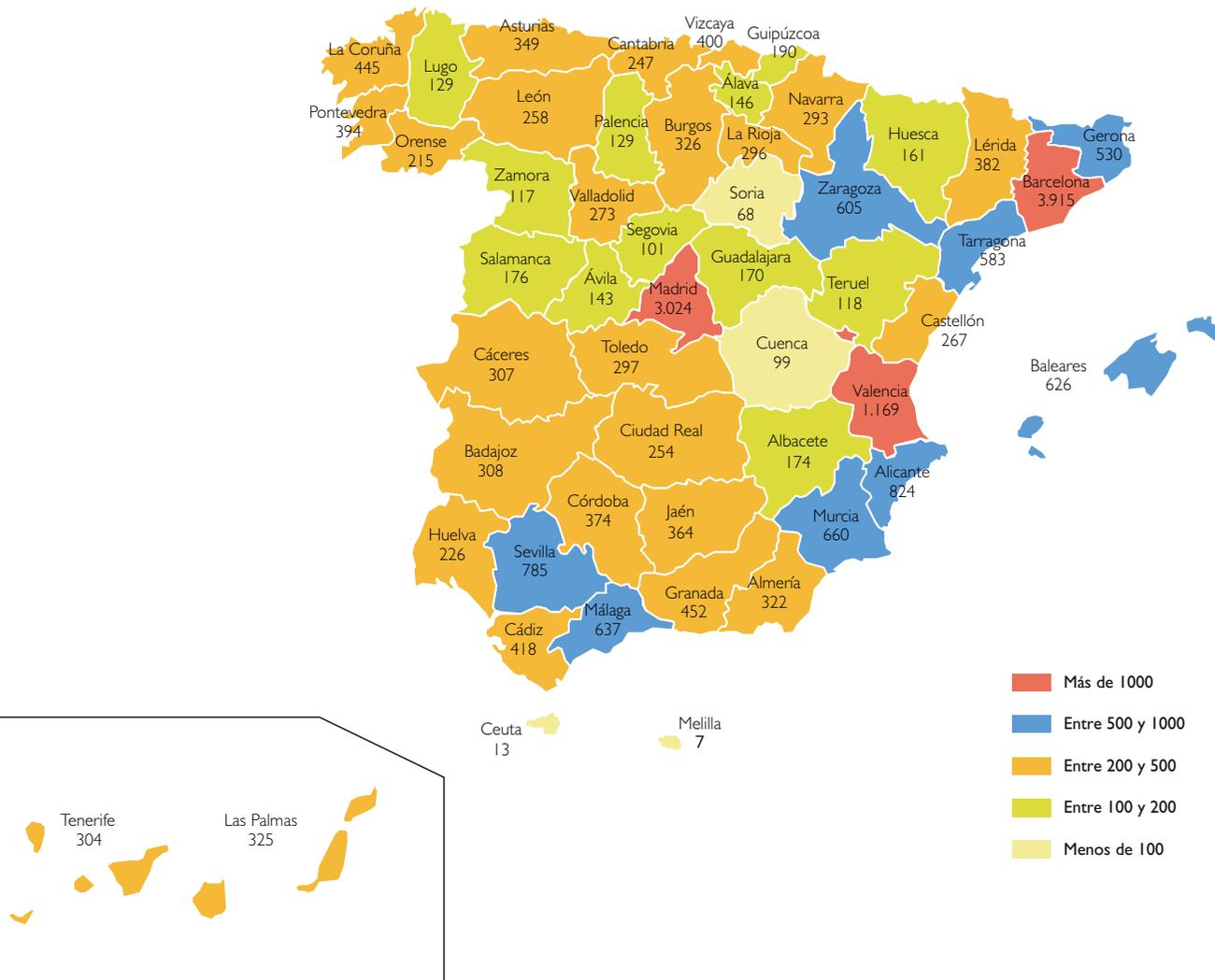
Tamaño del municipio (número de habitantes)	Con oficina		Sin oficina		% de población cubierta
	Número	Población total	Número	Población total	
Más de 10.000	711	34.928.750	0	0	100,0
De 5.001 a 10.000	546	3.767.106	1	5.013	99,9
De 2.001 a 5.000	974	3.030.910	42	116.535	96,3
De 1.001 a 2.000	810	1.159.564	133	178.524	86,7
De 500 a 1.000	648	472.746	421	285.722	62,3
< 500	496	157.418	3.328	606.676	20,6
TOTAL	4.185	43.516.494	3.925	1.192.470	97,3

En el primer caso, la cobertura es total para todos aquellos municipios de más de diez mil habitantes; en torno al 93 por ciento para municipios entre mil y diez mil habitantes; y de más del cuarenta por ciento para aquellos con menos de 1.000 habitantes.

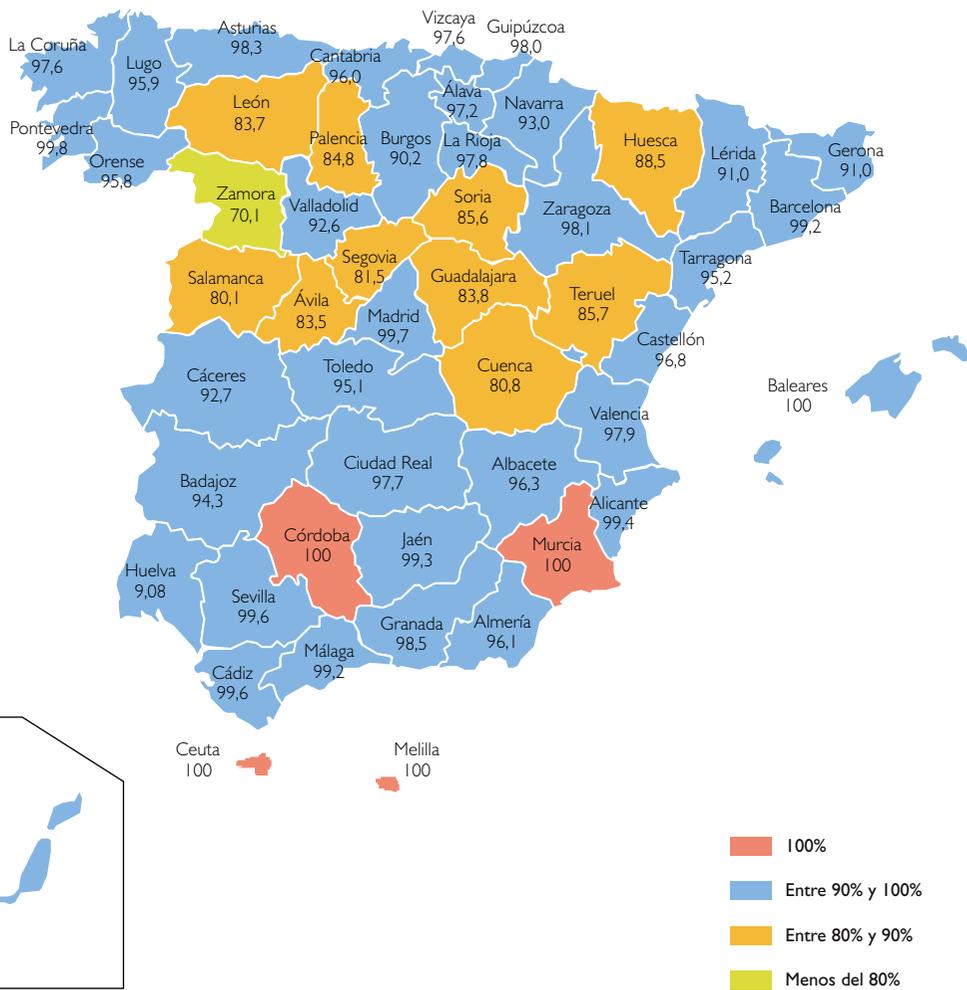
Con criterios geográficos, y a pesar de la dispersión de la población de algunas regiones españolas, en 34 provincias, dos más que el año anterior, las oficinas de las Cajas se encuentran situadas de forma que cubren a más del 95 por ciento de la población. El tamaño medio de los municipios que no cuentan con ninguna oficina de Cajas es de tan sólo seiscientos habitantes.

LA APERTURA DE OFICINAS DE LAS CAJAS ESTUVO RESTRINGIDA POR LA LEGISLACION HASTA FINALES DE LOS OCHENTA, LO QUE HA FAVORECIDO UN ALTO GRADO DE IDENTIFICACION DE ESTAS ENTIDADES CON SU ENTORNO

NÚMERO DE OFICINAS POR PROVINCIAS



**PORCENTAJE DE POBLACIÓN
CUBIERTO POR OFICINA**



4.2

Disponibilidad
de recursos
al servicio
de las familias
y las PYME

Cuanto más seamos los que ponemos los recursos económicos en las Cajas de Ahorros, mejor será para todos porque más rica será la sociedad y más beneficios tendrán las Cajas para hacer frente a la realidad.

Juan Carlos Rodríguez Ibarra

Recepción en Mérida, en la sede de la Presidencia regional, del Consejo de Administración y de la Comisión de Control de la Caja de Badajoz con motivo de la publicación *La Obra Social de 1986 a 2006*

La Verdad de la Caja de Badajoz

22 de febrero de 2007

- Las Cajas de Ahorros gestionan un volumen de recursos de más de 960.000 millones de euros y han concedido 729.000 millones de euros en préstamos.
- El 56% de los depósitos y créditos del sector privado corresponden a hogares.
- Las Cajas de Ahorros desempeñan 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 300.000 millones de euros en 2006.
- Además de financiación crediticia, las Cajas se implican en el desarrollo empresarial participando directamente en el capital de más de 2.000 empresas

El sector de Cajas de Ahorros se mantuvo en 2006 como el grupo más activo, con un crecimiento de su balance superior al veintitrés por ciento; este mayor dinamismo le ha permitido ganar más de dos puntos de cuota de mercado, pasando a representar el 41,3 por ciento del conjunto de activos del Sistema Financiero español. Con ello, las Cajas han podido 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 motor del crecimiento continúa siendo la inversión crediticia, que a pesar de la subida de los tipos de interés bancarios ha cerrado el ejercicio con una tasa interanual próxima al veintiocho por ciento. El saldo conjunto del crédito se situó en 728.783 millones de euros, correspondiéndoles a las Cajas de Ahorros una cuota de mercado del 47,44 por ciento (más datos sobre el Sector; se pueden consultar en el epígrafe *Perfil de las Cajas de Ahorros en la Introducción*):

Se observa cierta moderación en el avance del crédito a hogares, muy relacionado con la desaceleración en la financiación de viviendas, mientras el crédito concedido a sociedades no financieras se sitúa en máximos históricos.

Las familias destacan en su papel de receptores de la financiación otorgada por las Cajas de Ahorros, siendo suficientes un par de datos para demostrar el vínculo que une ambos agentes: más de la mitad de los créditos concedidos a las familias (el 53 por ciento) proceden de una Caja de Ahorros; mientras el 55,5 por ciento de la financiación concedida por las Cajas al sector privado residente se dirigió al sector hogares.

	Saldo		Variación en el año	
	Millones €	% de distribución	Millones €	%
Sociedades no financieras	309.985	43,70	79.870	34,7
Hogares e ISFLSH	393.862	55,52	75.228	23,6
Crédito al consumo	31.597	4,45	4.643	17,2
Crédito a la vivienda	305.757	43,10	60.304	24,6
Otros	56.508	7,97	10.282	22,2
Instituciones financieras no monetarias	5.548	0,78	-156	-2,7
TOTAL	709.395	100,00	154.943	27,9

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

**LAS CAJAS
REPRESENTAN YA
EL 41,3% DEL
CONJUNTO DE
LOS ACTIVOS DEL
SISTEMA
FINANCIERO
ESPAÑOL**

Como es lógico, el endeudamiento de las familias tiene como objeto principal la compra de vivienda, segmento éste, el del crédito hipotecario, en el que las Cajas de Ahorros cuentan con una cuota de mercado del 57 por ciento. La financiación del sector empresarial, especialmente las pyme, también ha sido siempre un objetivo prioritario en el Sector; y cobra especial relevancia en el ejercicio de 2006, en el que el crédito concedido a empresas creció un 35 por ciento. El saldo a final de ejercicio ascendió a 309.985 millones de euros, lo que representa aproximadamente el 42,4 por ciento del mercado (tal y como se refleja en el epígrafe *Perfil de las Cajas de Ahorros* en la *Introducción*).

Encauzar la financiación del tejido empresarial de forma eficiente, tanto desde el punto de vista geográfico como de sectores de actividad, constituye una de las aportaciones más importantes del Sector de las Cajas de Ahorros, que cuenta para ello con un profundo conocimiento de las zonas geográficas donde las pequeñas empresas desarrollan su actividad. Desde el punto de vista de los sectores de actividad, hay que destacar la intensa colaboración que mantienen muchas entidades con los programas dirigidos a fomentar aquellas cuestiones que preocupan especialmente de la economía española, como 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 del crédito bancario directo a las empresas, la intermediación en programas de iniciativa pública o 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.

Esta modalidad de inversión ha evolucionado de forma más moderada en 2006, con una tasa anual del 5,4 por ciento. El saldo que corresponde a la inversión directa en empresas no financieras se sitúa muy próximo a los 20.000 millones de euros para el conjunto del Sector. Este tipo de participaciones empresariales supone una vinculación importante con el desarrollo del tejido empresarial de sus regiones de origen.

**EL CRÉDITO
CONCEDIDO A
SOCIEDADES NO
FINANCIERAS
SE SITÚA EN
MÁXIMOS
HISTÓRICOS,
MIENTRAS QUE SE
OBSERVA CIERTA
MODERACIÓN EN
EL AVANCE DEL
CRÉDITO A
HOGARES**

El perfil de las empresas que reciben estos fondos con alto grado de implicación es muy variado, llegando prácticamente a todos los sectores de actividad a través de las más de dos mil empresas en las que las Cajas tienen participación. De ellas, la gran mayoría son empresas que no cotizan en bolsa, y en un porcentaje muy elevado tienen un capital social inferior al millón de euros.

Para financiar esta inversión, las Cajas de Ahorros cuentan con la confianza de los ahorradores, que en 2006 han incrementado los recursos depositados en el balance de estas entidades, tanto mediante la adquisición de valores como a través de depósitos directos, en más de un veinticinco por ciento, hasta llegar a la cifra de 809.942 millones de euros. Si bien es cierto que en los últimos años una parte muy significativa de la captación de recursos se realiza a través de emisiones, en el caso de las Cajas de Ahorros los hogares conservan un elevado porcentaje de los depósitos.

	Saldo		Variación en el año	
	Millones €	% de distribución	Millones €	%
Sociedades no financieras	87.426	14,9	15.233	21,1
Hogares e ISFLSH	328.588	55,9	42.350	14,8
Resto IFNM	171.752	29,2	47.810	38,6
TOTAL DEPÓSITOS OSR	587.767	100,00	105.392	21,8

**CAJAS DE AHORROS
DEPÓSITOS DE OTROS SECTORES
RESIDENTES EN ESPAÑA**

De los depósitos constituidos en las Cajas de Ahorros por el sector privado residente, el 56 por ciento corresponde a los hogares e instituciones sin fines de lucro, cuya cifra en valores absolutos es de 328.588 millones de euros, cerca de un sesenta por ciento de los saldos que las familias tienen depositados en entidades financieras.

Estos datos demuestran que las Cajas de Ahorros continúan desempeñando 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.

4.3

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

El papel de las Cajas en la exclusión financiera, además, no responde únicamente a una configuración geográfica, sino también a un mayor sesgo de su actividad hacia grupos poblacionales menos favorecidos o con menor renta. Se puede constatar que el nivel medio de depósitos y créditos es más bajo en las Cajas que en la Banca, lo que implica que atienden a segmentos de población que, en promedio, presentan menores niveles de renta. No es extraño, por ello, que las Cajas se hayan involucrado de forma muy activa en la oferta de servicios financieros debidamente adecuados al colectivo de inmigrantes extranjeros de rápido crecimiento en nuestro país.

Juan Ramón Quintás Seoane
Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros
Artículo publicado en *Expansión*, el 25 de mayo de 2007
con motivo del XXI aniversario del periódico

- Las Cajas de Ahorros han concedido 4.927 microcréditos sociales en 2006, por un importe de 51,2 millones de euros.
- Los microcréditos concedidos por las Cajas desde su puesta en marcha el año 2001 se aproximan a los 100 primeros millones de euros de volumen de crédito concedido, en 9.033 operaciones.
- Los Montes de Piedad concedieron en España en 2006 un total de 242.864 préstamos prendarios, por un importe superior a los 103 millones de euros. El saldo vivo, con un total de 359.578 préstamos en vigor, alcanzó 160,45 millones de euros.
- La plataforma de remesas conjunta integrada por 32 Cajas de Ahorros y coordinada por la CECA, está operativa en las 12.000 oficinas de las veinticuatro Cajas que forman parte activa del proyecto.
- Las remesas llegan a catorce países, que representan el ochenta por ciento del origen de los inmigrantes en España.

Las Cajas de Ahorros 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, más de 170 años (incluso trescientos, si tenemos en cuenta la labor desarrollada por los Montes de Piedad) colaborando en la solución de 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, un mercado en plena expansión por el impulso de los casi cuatro millones de ciudadanos procedentes de otros países empadronados en España a finales de 2006, según los datos de Instituto Nacional de Estadística.

Aunque existen servicios similares en otras entidades financieras, la apuesta de las Cajas de Ahorros por las remesas de inmigrantes presenta, nuevamente, un sesgo distinto y unos objetivos claramente diferenciados. Bien a través de la iniciativa sectorial (*Plataforma CECA*) 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 las 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.

El otro principio que ha inspirado el proyecto sectorial de remesas ha sido el afán de que los recursos enviados a los países de origen de los inmigrantes entren en el circuito de la economía formal, con efectos multiplicadores muy superiores a la mera entrega de dinero en efectivo. De esta manera, las operaciones se hacen en todos los casos con entidades financieras, con las que las Cajas y la CECA han suscrito acuerdos de colaboración.

MICROCRÉDITOS

Los microcréditos constituyen uno de los principales instrumentos en la lucha contra la exclusión financiera. Por esta razón, las Cajas de Ahorros llevan desde comienzos de la presente década adaptando esta herramienta a las circunstancias específicas de nuestra realidad socio-económica. Durante todo el año 2006, las Cajas han vuelto a ser las únicas entidades financieras que han concedido microcréditos sociales en España, en su mayor parte mediante programas vinculados a su Obra Social.

**EL MICROCRÉDITO,
DE RECIENTE
IMPLANTACIÓN
EN EUROPA, HA
COMPLEMENTADO
EL TRADICIONAL
PRÉSTAMO
PRENDARIO DE
LOS MONTES
DE PIEDAD**

Financiación concedida (millones de euros)	Nº operaciones	Tipo de interés medio	Tasa de morosidad
51,2	4.927	4,5%	0,18%-7,0%

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, pre-determinado 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. Como se señalaba con anterioridad, la mayoría de las Obras Sociales de las Cajas participa en mayor o menor medida en el proceso de gestión o concesión de los microcréditos, siendo en muchos casos una competencia exclusiva de este departamento o de alguna de las Fundaciones de la Obra Social.

La definición comúnmente aceptada por las Cajas sostiene que 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**. Esta definición fue elaborada por el Grupo de Trabajo de Microcréditos, creado en el seno de la Comisión de Obra Social de las Cajas en 2004. Otro de los rasgos del microcrédito social ampliamente compartido por las Cajas es el rigor en el estudio de la viabilidad de las operaciones, circunstancia que propicia una morosidad muy baja, un alto índice de éxito de los proyectos de auto empleo o microempresa y, en definitiva, una notable confianza en el sistema.

En los últimos cinco años, las Cajas de Ahorros españolas han concedido un total de **9.033 microcréditos sociales, por un importe superior a 97,2 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.

La evolución del microcrédito en 2006 ha sido muy relevante por cuanto sólo en este ejercicio se han concedido más operaciones y con un volumen de crédito mayor que en los cuatro ejercicios precedentes. En total, fueron **4.927 microcréditos por valor de 51,2 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.

**UNA MUJER
IBEROAMERICANA
DE 35 AÑOS ES
EL PERFIL DE
USUARIO DE LOS
MICROCRÉDITOS
DE LAS CAJAS**

SECTOR DE
ACTIVIDAD ECONÓMICA

	%
Comercio	20,0%
Hostelería	11,8%
Servicios personales	10,4%
Alimentación	10,0%
Otros menores al 10% (13 sectores)	47,8%
Total	100,0%

El **perfil del usuario** de los microcréditos en las Cajas se ha mantenido sin variaciones y puede afirmarse que se aproxima al de una mujer inmigrante de unos 35 años, con una idea clara de empresa a pequeña escala y que solicita un préstamo de unos 10.000 euros para poner un negocio, mayoritariamente en el sector servicios. Casi las tres cuartas partes de los inmigrantes que han solicitado un microcrédito a las Cajas en 2006 proceden de Iberoamérica.

TIPO DE
BENEFICIARIO

	%
Inmigrante	74,5%
Mujer (nacionalidad española)	13,4%
Parados de larga duración	5,8%
Hogares monoparentales	3,2%
Jóvenes desempleados	1,4%
Otros menores al 1% (5 tipos de colectivos)	1,7%
Total	100,0%

En este sentido, hay que señalar que entre el sesenta y el ochenta por ciento de los microcredistas 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:

REGIÓN MUNDIAL DEL EMIGRANTE

	%
Iberoamérica	74,8%
África	11,0%
Unión Europea	9,9%
Asia	1,4%
Otras regiones	2,9%
Total	100,0%

PERFIL DEL CLIENTE DE MICROCRÉDITO



Los microcréditos de las Cajas españolas han creado hasta la fecha cerca de **13.000 empleos**

directos, mediante la puesta en marcha de los proyectos de autoempleo y microempresas financiados. El tipo de interés medio se sitúa en el 4,5 por ciento y la morosidad, entre tasas prácticamente nulas y máximos de hasta el siete por ciento en casos muy concretos y de escasa relevancia en su comparación con el total de la cartera.

En 2006 las Cajas de Ahorros anunciaron el lanzamiento de la **Red Española de Microfinanzas**, una iniciativa del Sector de Cajas para promover la extensión del microcrédito en nuestro país y difundir su papel clave en la lucha contra la exclusión social y financiera. La Red se plantea como un foro de debate permanente en todo lo relacionado con el microcrédito, mediante la organización de seminarios y congresos o la publicación de informes y estudios relacionados con esta actividad.

Aparte de su labor divulgativa, la Red tiene previsto poner en marcha programas de capacitación y mejora de la gestión de los microcréditos, dirigidos especialmente a las ONG y entidades sociales que colaboran en el estudio y seguimiento de las operaciones.

La Red está abierta a todas aquellas organizaciones no gubernamentales, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro comprometidas con el microcrédito, como instrumento de lucha contra la exclusión social y financiera. Asimismo, se invitará a formar parte de la Red a los centros de estudios, las Universidades u otras instituciones educativas interesadas en la divulgación del microcrédito y aquellas administraciones públicas que cuentan con programas de microcrédito social.

El anuncio se efectuó en el mes de diciembre de 2006 en el transcurso de unas jornadas organizadas por la CECA y el Ministerio de Asuntos Sociales, bajo el título de *Microcréditos e Inclusión Social* en el marco de uno de los convenios de colaboración que tienen suscritos ambas instituciones. Las jornadas contaron con la participación de más de un centenar de ONG y entidades sociales, además de organismos, administraciones públicas y Cajas de Ahorros.



CON 433 EUROS DE MEDIA Y UNA CONCESIÓN INSTANTÁNEA, LOS PRÉSTAMOS DEL MONTE DE PIEDAD SON LOS DE MÁS FÁCIL ACCESO DEL SISTEMA FINANCIERO

MONTES DE PIEDAD

Los Montes de Piedad han continuado en 2006 con algunas de las principales líneas de actuación sugeridas desde el Comité Nacional de Montes de Piedad en tres ejes fundamentales: modernización de estructuras, capacitación y formación permanente de los profesionales de los Montes, y divulgación de su labor:

En la actualidad existen en España veinticinco Montes de Piedad, todos ellos pertenecientes a Cajas de Ahorros, y de los cuales veinte tienen actividad, mientras que cinco siguen formando parte de la razón social de la Caja, pero no efectúan operaciones.

Los Montes de Piedad han desempeñado su labor ininterrumpidamente desde la fundación de la primera de estas instituciones en España, el Monte de Piedad de Madrid, en 1702. En estos más de tres siglos, su misión no ha cambiado sustancialmente: permitir el acceso al crédito a **personas sin garantías y en riesgo de exclusión**, y servir de alternativa a las prácticas usurarias que aún se producen en España.

Ahora, como entonces, el Monte de Piedad concede préstamos con **tipos de interés generalmente por debajo del mercado**. La garantía es pignoratícia, 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 sitúan en los cincuenta euros. El importe medio del préstamo concedido por los Montes de Piedad se situó en 433 euros en 2006.

OPERACIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2006

	Número	Miles €
SALDO A 31 DE DICIEMBRE ANTERIOR	374.535	150.340
Préstamos concedidos	242.864	103.226
Préstamos renovados	124.870	48.809
Préstamos cancelados y vendidos	256.580	102.115
Variación en el año	-14.957	1.110
SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2006	359.578	160.450

En el conjunto del año, los Montes de Piedad concedieron un total de 242.864 préstamos, por un importe de 103,22 millones de euros, y cancelaron 256.580, con un volumen de reembolso de 102,11 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2006, estaban en vigor 359.578 préstamos, con un saldo final de 160,45 millones de euros, con un ligero descenso del número de operaciones, pero con una leve alza del saldo final, circunstancia que puede explicarse por el aumento de los precios de algunos metales preciosos y por la concesión de préstamos de mayor importe.

La **cartera de clientes** de los Montes de Piedad, entendidos como personas o entidades con un préstamo o más en vigor, se situó en **172.532**, también con un ligero descenso sobre el ejercicio de 2005.

El periodo medio de concesión fue de doce meses y el porcentaje prestado sobre el valor de tasación, del 71 por ciento. La facilidad de tramitación convierte el crédito pignoraticio de los Montes en los préstamos más accesibles y más rápidos, prácticamente instantáneos, de todo el Sistema Financiero español, especialmente si se tiene en cuenta que, como se ha señalado, algunos Montes conceden préstamos desde cincuenta euros.

OTROS DATOS DE INTERÉS

Horas semanales de apertura	30
Número de clientes con préstamos vigentes a fin de año	172.532
Número de clientes nuevos en el año	22.293
Periodos por los que se conceden y/o renuevan préstamos (meses)	12
Porcentaje de importes prestados sobre tasaciones	71,3

Los tipos de interés aplicados a las operaciones, que parten del cuatro por ciento en algunos Montes, no han crecido con las últimas subidas del precio oficial del dinero. En algunas operaciones, no consideradas de necesidad social, normalmente para importes muy superiores al préstamo medio o para empeños especiales, como obras de arte, los Montes suelen aplicar tasas de interés más elevadas, pero que no superan el diez por ciento.

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 2006 corresponde al tramo de entre 150 y 300 euros.



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 1,2 millones de piezas a lo largo de 2006, con un peso en oro que superó las diez toneladas y 14.400 quilates.

De todas las garantías empeñadas por los clientes de los Montes de Piedad, sólo el cinco por ciento salió a subasta en 2006. El resto fue recuperado por sus propietarios o el empeño fue renovado.

VENTAS EN SUBASTAS EN EL AÑO 2006

	Número	Miles €
GARANTÍAS VENDIDAS	24.838	
En subasta	24.452	
Por otros medios	386	
IMPORTES EN SUBASTAS		
Importes de los préstamos		8.725
Importes de salida en subasta		12.366

En total, los Montes de Piedad celebraron 114 subastas a lo largo del año, nueve más que en 2005, en las que se obtuvo un sobreprecio, es decir una diferencia entre el precio de salida y el precio de remate del lote, del 36,17 por ciento. Este sobreprecio de los lotes subastados se devuelve al propietario una vez liquidado el préstamo y los intereses correspondientes.

TASACIONES

EXISTEN EN
ESPAÑA 25
MONTES DE
PIEDAD, TODOS
ELLOS DE CAJAS
DE AHORROS, DE
LOS CUALES 20
ESTÁN
PLENAMENTE
OPERATIVOS

Nº de tasaciones (incluidas retasas)	250.113
Nº de piezas tasadas	1.273.338
Peso en gramos de las joyas tasadas	10.225.851
Peso en quilates de los diamantes tasados	14.436

**SÓLO EL 13%
DE LOS USUARIOS
DE LOS MONTES
ES MAYOR
DE 65 AÑOS**

Los 6,7 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.

En los últimos años, y por iniciativa del Comité Nacional de Montes de Piedad, presidido por Antonio-Claret García, se ha obtenido una información más precisa sobre la actividad de estas instituciones, con una mejora constante de las estadísticas. De estos nuevos datos se han extraído conclusiones que rompen algunas imágenes tópicas de los Montes, como la edad media de los usuarios habituales. En este sentido, son las personas mayores de 65 años, a las que tradicionalmente se ha asociado la imagen de los Montes, las que menos recurren a sus servicios; en concreto, sólo el 13,1 por ciento del total.

El grupo de población que más los utiliza es el que agrupa a las personas de entre 35 y 50 años, con un 32,90 por ciento. Los dos grupos inmediatos, tanto de mayor edad (50-65 años) como más jóvenes (18-35 años), se sitúan en porcentajes similares, del 29,2 por ciento y el 24,9, 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, aunque con una muy ligera pérdida en el tramo de los más jóvenes, que era el que más había crecido en los últimos años.

PERFIL DEL CLIENTE

% de distribución por sexo	
Hombres	34,2
Mujeres	65,8
% de distribución por grupos de edad:	
Entre 18 y 35 años	24,9
Entre 35 y 50 años	32,9
Entre 50 y 65 años	29,1
Más de 65 años	13,1
% de nuevos residentes	
	18,0

(Extranjeros con tarjeta de residente o que formalizan operaciones con pasaporte)

Donde sí hay una desproporción es en el perfil por sexos del cliente. Aquí son claramente predominantes las mujeres, con el 65,8 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 española 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 dieciocho 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. La variación respecto del año anterior es casi de tres puntos. 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.

Una obra con mucho valor

Exposición y subasta conjunta de joyas de los Montes de Piedad de las Cajas de Ahorros Sevilla, del 2 al 5 de octubre de 2006

CENTRO CULTURAL EL MONTE
C/ Santa, 4 Sevilla
EXPOSICIÓN
Día 2: de 10 a 21 horas
Día 3 y 4: de 11 a 14 y de 16 a 21 horas
Día 5: de 11 a 14 horas
SUBASTACIÓN
Día 5, a las 17:30 horas (apertura de la sala: 17 horas)

Logos of various banks and institutions: Cajas de Ahorro de Sevilla, Cajas de Ahorro de Huelva, Cajas de Ahorro de Córdoba, Cajas de Ahorro de Granada, Cajas de Ahorro de Málaga, Cajas de Ahorro de Murcia, Cajas de Ahorro de Valencia, Cajas de Ahorro de Canarias, Cajas de Ahorro de Baleares, Cajas de Ahorro de Aragón, Cajas de Ahorro de Castilla-La Mancha, Cajas de Ahorro de Castilla y León, Cajas de Ahorro de Extremadura, Cajas de Ahorro de Galicia, Cajas de Ahorro de Cataluña, Cajas de Ahorro de Navarra, Cajas de Ahorro de País Vasco, Cajas de Ahorro de Rioja, Cajas de Ahorro de Aragón, Cajas de Ahorro de Castilla-La Mancha, Cajas de Ahorro de Castilla y León, Cajas de Ahorro de Extremadura, Cajas de Ahorro de Galicia, Cajas de Ahorro de Cataluña, Cajas de Ahorro de Navarra, Cajas de Ahorro de País Vasco, Cajas de Ahorro de Rioja.

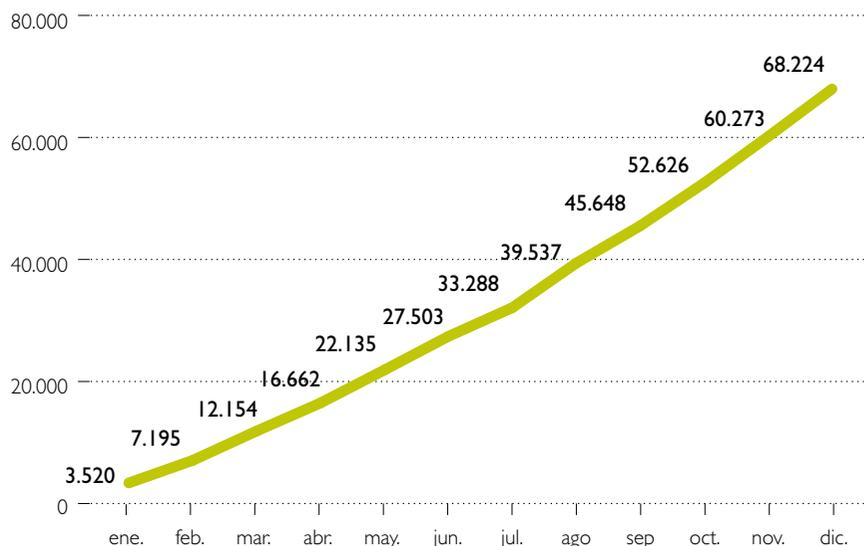
En 2006 se produjo, además, un acontecimiento relevante en el ámbito de los Montes de Piedad; por primera vez se celebraron de forma conjunta la Asamblea Nacional de Montes de Piedad y la Asamblea de la Asociación Internacional de Entidades de Crédito Prendario y Social. Los actos conjuntos, complementados con una subasta de joyas aportadas por los Montes españoles, se celebraron en Sevilla en el mes de octubre por invitación de El Monte.

En las tres jornadas de trabajo de la Asamblea conjunta, los Montes de Piedad de África, América y Europa intercambiaron experiencias en la búsqueda de soluciones contra la exclusión financiera. Una experiencia enriquecedora de la que han salido proyectos de colaboración que han empezado a estudiarse ya en el ejercicio de 2007.

REMESAS

La plataforma de remesas conjunta integrada por 32 Cajas de Ahorros y coordinada por la CECA está operativa en las 12.000 oficinas de las veinticuatro Cajas que forman parte activa del proyecto. El resto, hasta completar las 32 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
2006 ACUMULADO





**LA PLATAFORMA
DE REMESAS DE
LAS CAJAS ESTÁ
OPERATIVA EN 24
CAJAS Y MÁS DE
12.000 OFICINAS**

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 el núcleo inicial 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 para el usuario, 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.

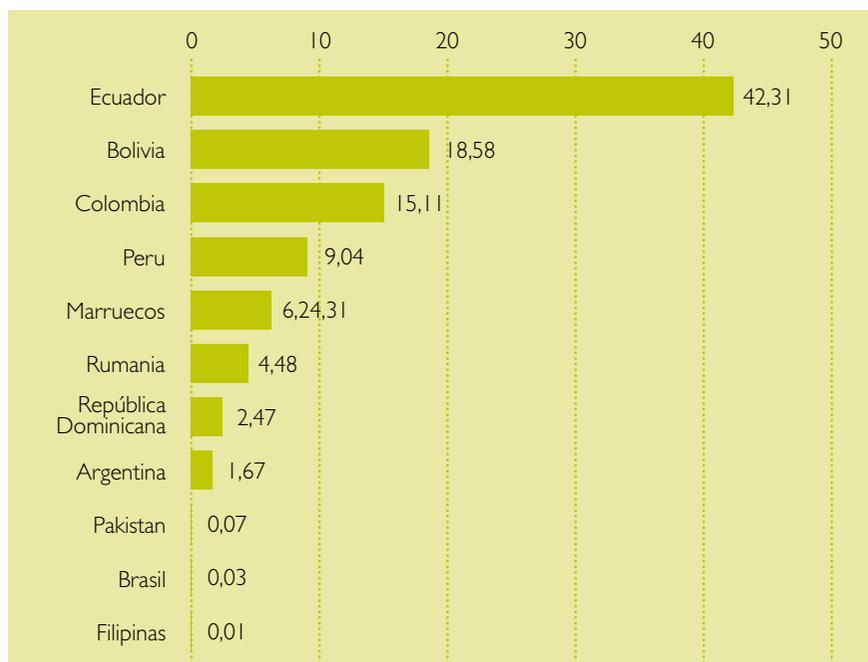
Otras de las ventajas competitivas de las remesas de las Cajas se centran en que no se aplican deducciones a los beneficiarios de los envíos y que todo el proceso es totalmente transparente (con la posibilidad de hacer un seguimiento permanente del estado del envío mediante una red de *call centers*) tanto para el ordenante como para el beneficiario.

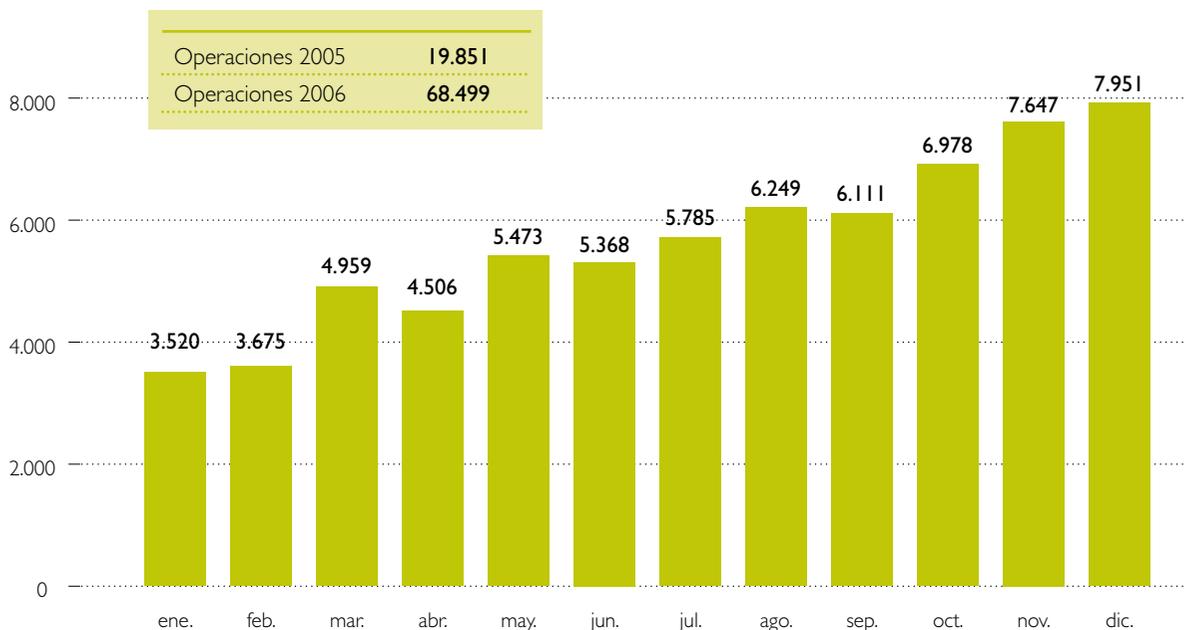
Las remesas de las Cajas llegan a catorce países (número que se ampliará a diecisiete en 2007), que representan aproximadamente el ochenta por ciento del origen de los inmigrantes en España. Los países que dan cobertura a la plataforma de remesas de las Cajas son los siguientes: República Dominicana (Banco BHD), Ecuador (Banco Bolivariano y Banco Solidario), Colombia (Banco Caja Social), Argentina (Banco Macro Bansud y Banco Credicoop), Bolivia (Banco Sol y Banco Crédito de Bolivia), Perú (Banco de Crédito del Perú y Banco Interbank), Marruecos (Banque Centrale Populaire), Rumanía (Banca Comerciala Romana y BRD), Pakistán (Habib Bank), Filipinas (Metropolitan Bank), Brasil (Banco do Brasil), Mali (Banque Internationale pour le Mali), Senegal (Société Générale de Banques au Senegal) y Cuba (Banco Popular del Ahorro).

**BANCOS
ACTUALMENTE
EN REAL**

Banco Bolivariano	Ecuador
Banco Solidario	Ecuador
Banco de Crédito del Perú	Perú
Banco Caja Social	Colombia
Banque Centrale Populaire	Marruecos
Banco BHD	República Dominicana
Banco Macro Bansud	Argentina
Banco Sol	Bolivia
Banco Interbank	Perú
Banco Credicoop	Argentina
Banca Comerciala Romana	Rumanía
Habib Bank	Pakistán
Metropolitan Bank	Filipinas
Banco Crédito de Bolivia	Bolivia
Banco do Brasil	Brasil
Banque Internationale pour le Mali	Mali
BRD	Rumanía
Société Générale de Banques au Senegal	Senegal
Banco Popular del Ahorro	Cuba

**PORCENTAJE DE
OPERACIONES
POR PAÍS**





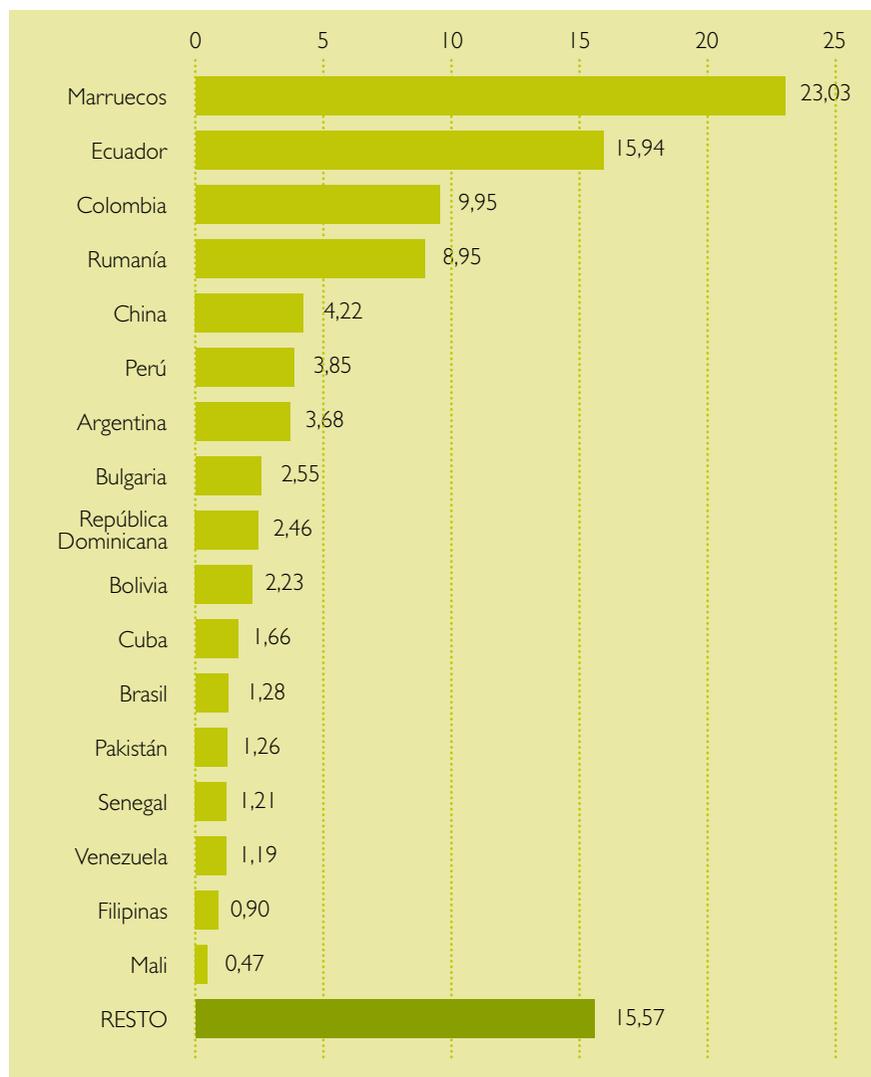
Total importe	42.422.84,25 USD
	57.772 remesas
Total importe	9.558.664,07 €
	10.727 remesas

Importe medio aproximado por remesa	750 €
Cajas en real (finales 2006)	24
Cajas en proyecto	32

Según los datos del INE, a finales de 2006 había en España casi cuatro millones de inmigrantes empadronados, de los cuales 2,36 millones contaban 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.

POBLACIÓN INMIGRANTE



LAS REMESAS DE BRAVO LLEGARON EN 2006 A 14 PAÍSES, ORIGEN DEL 80% DE LOS INMIGRANTES EN ESPAÑA

4.4

Una garantía de competencia para el Sistema Financiero español

Nuestras entidades han hecho posible la competencia, al impedir concentraciones de poder que determinarían la generación de oligopolios financieros, repartos territoriales de los mercados y una clientela cautiva de unos pocos.

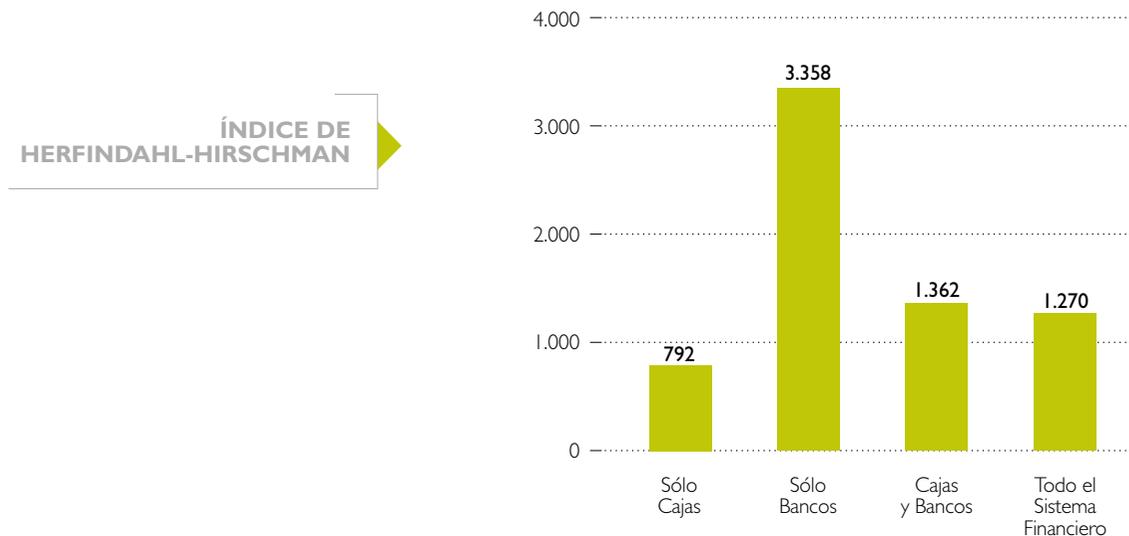
Jesús Medina Ocaña
Presidente de Caja de Extremadura
Tribuna Revista *Ahorro*. Noviembre 2006

- Las 46 Cajas de Ahorros españolas compensan la polarización que ejercen los dos grandes Bancos, evitando prácticas abusivas.
- Las Cajas de Ahorros no locales gestionan en torno al 30% de cuota de mercado.
- El índice de concentración regional (veinte Cajas en cada Comunidad Autónoma) se ha reducido en 2006 en prácticamente todas las regiones, como consecuencia de la expansión de muchas Cajas fuera de sus territorios tradicionales.

El Sistema Financiero español no ha sufrido transformaciones significativas a lo largo del año 2006, manteniendo una estructura en la que las Cajas de Ahorros constituyen un elemento esencial a la hora de garantizar la competencia. 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:

El índice habitualmente utilizado para evaluar las condiciones de competencia o concentración de los mercados financieros, índice de Herfindahl-Hirschman, presenta escasas variaciones con respecto al año anterior y se mantiene en niveles aceptables (el umbral marcado por la Reserva Federal como límite para autorizar una operación de fusión es 1.800).

Con datos de diciembre de 2006, el índice Herfindahl-Hirschman (HH) para el conjunto de las entidades de crédito toma el valor 1.270, muy próximo a los valores que se consideran óptimos. Sin la aportación del Sector de Cajas de Ahorros, el mercado financiero español se situaría en niveles del índice HH superiores a los 3.500 puntos, constituyéndose en un mercado claramente oligopolista.

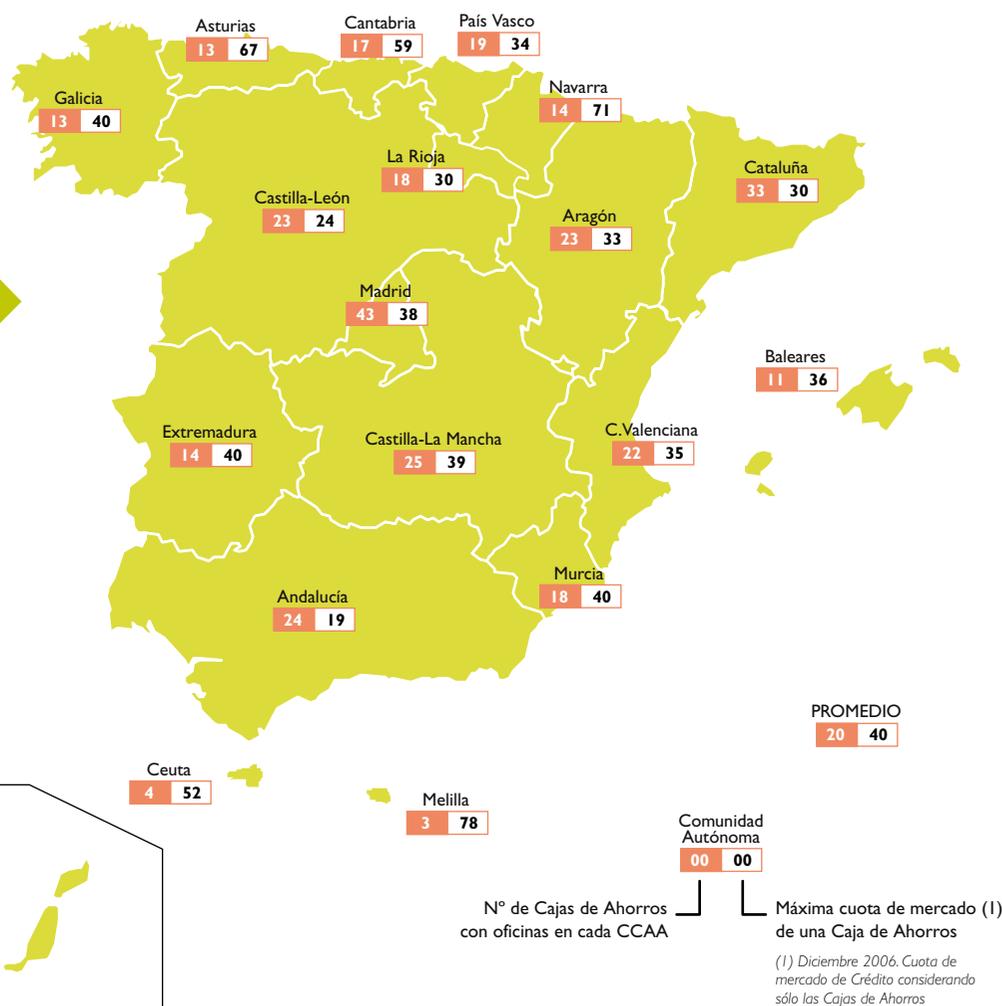


**LAS CAJAS
COMPITEN ENTRE
SÍ, NO
DETECTÁNDOSE
PODER DE
MERCADO DE UNA
ENTIDAD LOCAL
EN NINGUNA DE
SUS ZONAS DE
ACTUACIÓN, NI
TAMPOCO UN
REPARTO DE
TERRITORIOS
O DE CLIENTES**

Además de contribuir a eliminar los posibles abusos de mercado en el conjunto del Sistema Financiero, las Cajas de Ahorros presentan una actividad altamente competitiva entre ellas, no detectándose poder de mercado de una entidad local en ninguna de sus zonas de actuación, ni tampoco un reparto de territorios o de clientes, lo cual garantiza a los consumidores y usuarios la disponibilidad de servicios financieros en condiciones inmejorables en variedad, calidad y precio.

A esta realidad ha contribuido de forma significativa la expansión observada a lo largo del año 2006, que ha permitido que los índices de concentración regional se hayan reducido en prácticamente todas las regiones. Gran parte de la apertura de oficinas del ejercicio se ha producido fuera de los territorios tradicionales de actuación de cada entidad, de forma que el número medio de Cajas con oficinas en las distintas Comunidades Autónomas se ha incrementado considerablemente, reduciéndose prácticamente en todas las regiones la cuota de mercado de la que disfruta una sola entidad. Así, si exceptuamos las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, el número medio de Cajas de Ahorros que actúa en cada Comunidad Autónoma ha subido a veinte, siendo las Comunidades insulares donde menos Cajas de Ahorros hay establecidas, entre once y doce entidades.

COMPETENCIA ENTRE CAJAS DE AHORROS



Por otro lado, y aproximando el poder de mercado a la cuota de mercado que cada Caja de Ahorros mantiene en su zona de actuación, frente al resto de Cajas, se observa cómo, incluso en las Comunidades Autónomas uniprovinciales, las Cajas de Ahorros no locales gestionan en torno a un treinta por ciento de la cuota de mercado. En media, la cuota de mercado máxima de una sola entidad se ha reducido al cuarenta por ciento.

En consecuencia podemos concluir, que la tendencia de las Cajas es expandirse fuera de sus territorios de origen. Así, las Cajas compiten tanto entre sí como con las entidades de crédito de distinta naturaleza jurídica que operan en el mercado, competencia que se traduce en un incremento de eficiencia y que resulta beneficiosa para la sociedad.



Las Cajas de Ahorros, entidades financieras de origen fundacional, tenían como finalidad fomentar el ahorro de los trabajadores y las familias, atender las necesidades de préstamo de estos sectores y, en general, adaptarse continuamente a las exigencias que plantea la siempre cambiante realidad económica. En este sentido, más de cien años después, las Cajas seguimos cumpliendo con nuestro origen fundacional, efectivamente adaptado a las necesidades de la sociedad española del siglo XXI.
(...) Porque las Cajas de Ahorros nacimos, y seguimos existiendo, con un fin primordial que nunca podemos perder de vista: colaborar con los ciudadanos en un completo desarrollo personal, profesional, laboral y social.

(Antonio María Claret García García, Presidente de Caja Granada. Tribuna Revista Ahorro. Mayo 2007)

The background of the entire page is a vibrant field of yellow flowers, likely rapeseed, under a bright sky. A halftone dot pattern is overlaid on the image, creating a textured, grid-like effect. The dots are arranged in a way that creates a sense of depth and perspective, with the pattern appearing to recede into the distance.

Dimensión social y
medioambiental
en las relaciones internas
y externas

05

5.1 Empleados

Tenemos que innovar más y mejor y tenemos que ser diferentes del resto, y la diferencia la marcan las personas. La gestión del talento es una ventaja competitiva.

José María Arribas del Moral
Presidente de Caja de Burgos
Foro de la Nueva Economía. 29 de marzo de 2007

- El 96% de los trabajadores de las Cajas de Ahorros tiene un contrato indefinido.
- El perfil de las nuevas incorporaciones es una mujer joven, con carrera universitaria.
- Las Cajas favorecen la inserción sociolaboral de personas con discapacidad, por medio de convenios de colaboración suscritos con instituciones y asociaciones que representan a estos colectivos.
- Diversas Cajas están suscritas al Programa *Óptima*, del Instituto de la Mujer, que fomenta la implantación de acciones y medidas que contribuyen a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Algunas Cajas han implantado, además de las revisiones médicas exigidas por la ley, los reconocimientos ginecológicos.
- Las Cajas de Ahorros ponen a disposición de todo su equipo una serie de canales que les permiten participar en la organización de la entidad.
- En algunas entidades existen canales de comunicación específicos y confidenciales para los empleados, en caso de acoso moral y sexual.

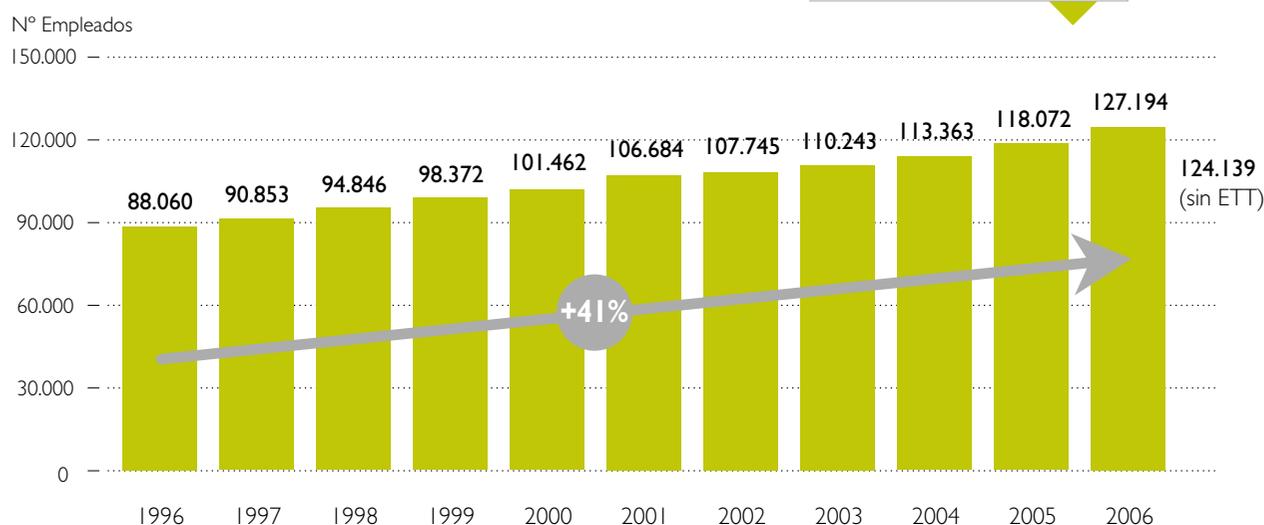
El capital humano de las Cajas de Ahorros representa el pilar fundamental sobre el que se asienta la estrategia y actividad que desarrollan. El compromiso adquirido por los empleados y su identificación con los valores éticos y sociales de sus entidades están contribuyendo de forma destacada a la consecución de los objetivos propuestos en los planes estratégicos de las Cajas.

La dedicación, trabajo en equipo, orientación a resultados, espíritu emprendedor y servicio al cliente son valores fundamentales que caracterizan a los trabajadores de las Cajas. Desde estas entidades, se considera prioritario impulsar una mejora continua en los estándares éticos, de igualdad de oportunidades, de desarrollo profesional y personal, de clima laboral y de satisfacción.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXOS

	Número de empleados	% plantilla
Mujeres	51.337	41,4%
Hombres	72.802	58,6%
Total	124.139	100,0%

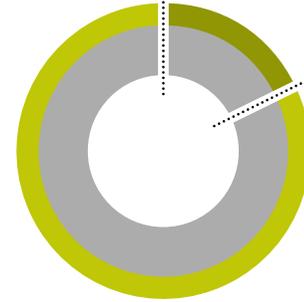
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS



Nota I

EL EQUIPO HUMANO DE LAS CAJAS DE AHORROS REPRESENTA EL PILAR FUNDAMENTAL SOBRE EL QUE SE ASIENTA LA ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD QUE DESARROLLAN

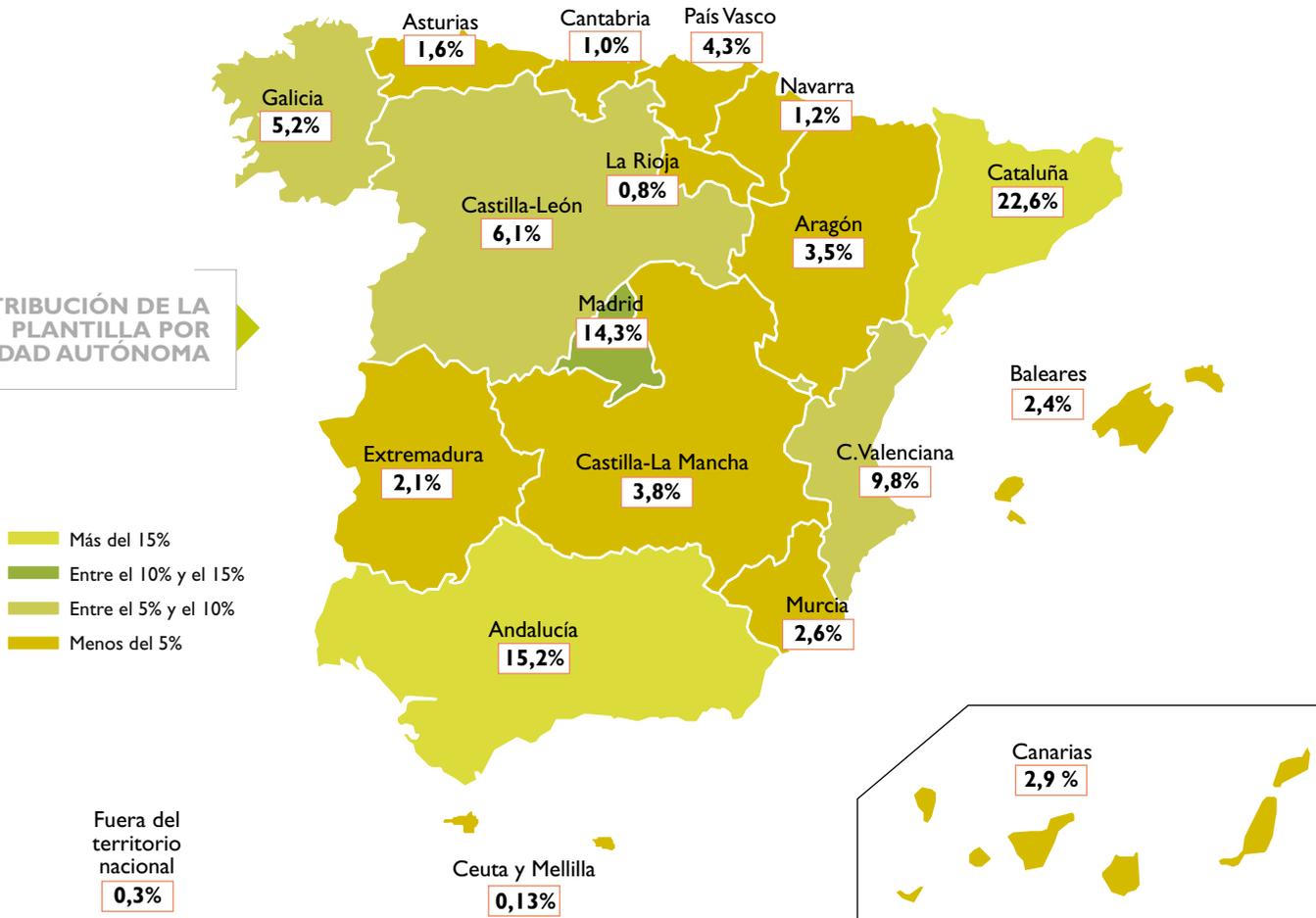
Red territorial 80,2%
 Servicios centrales 19,8%



Nota I

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR NEGOCIO

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR COMUNIDAD AUTÓNOMA



Las Cajas de Ahorros tienen un ámbito de actuación que no se limita al territorio nacional, ya que disponen de 43 oficinas fuera de España (ver mapa de oficinas en el extranjero en la *Introducción* de este volumen). La concentración principal del equipo humano está en la red de oficinas, donde las Cajas de Ahorros promueven el principio de no exclusión social, estando presentes en un gran número de municipios de reducido tamaño. En el año 2006, el número total de oficinas de las Cajas de Ahorros ascendió 23.457, de las que 1.014 son de nueva apertura (más información sobre las oficinas de las Cajas en el capítulo dedicado a *El enfoque social de la actividad financiera*).

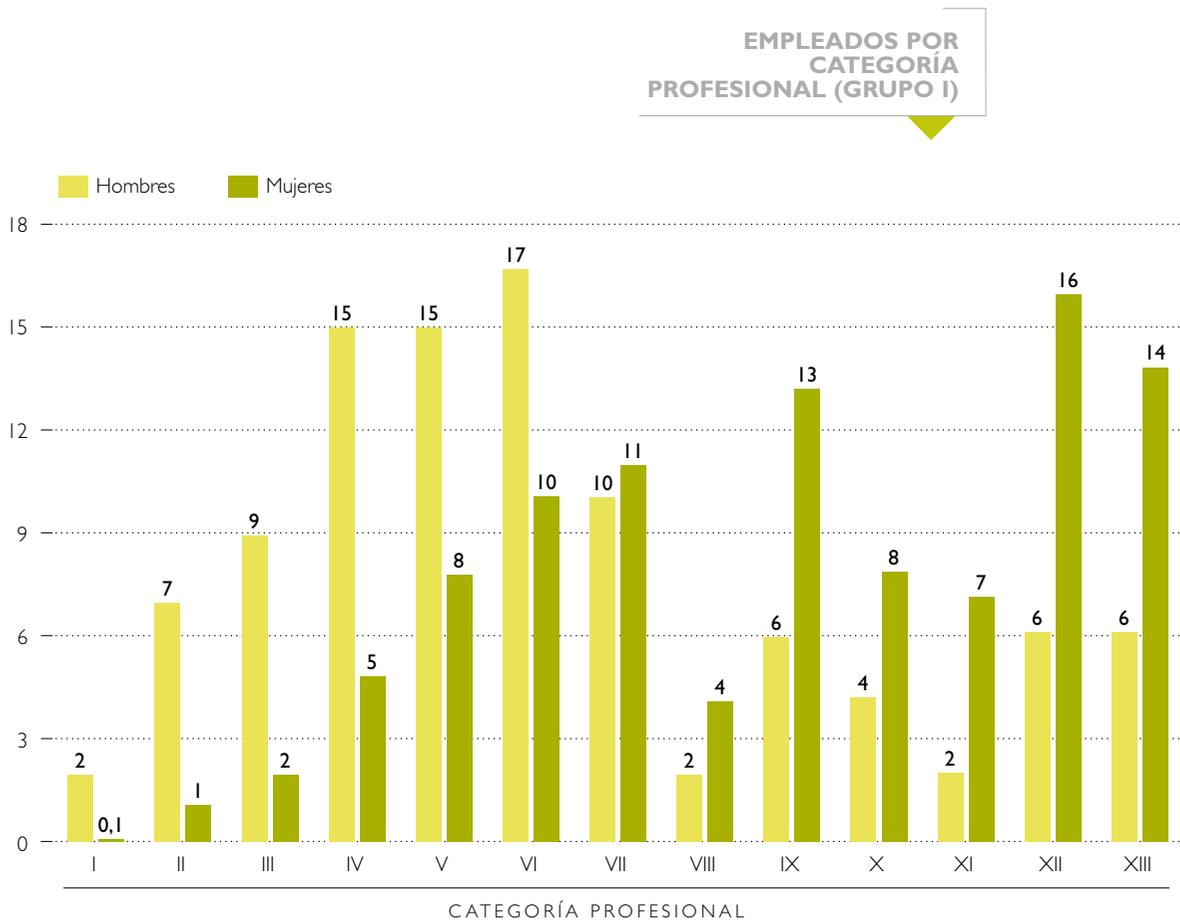


EL GRUESO DE LA PLANTILLA DE LAS CAJAS TRABAJA EN LA RED DE OFICINAS

5.1.1 COMPROMISO CON LA IGUALDAD Y LA ESTABILIDAD

El equipo humano de las Cajas se clasifica en dos grupos profesionales:

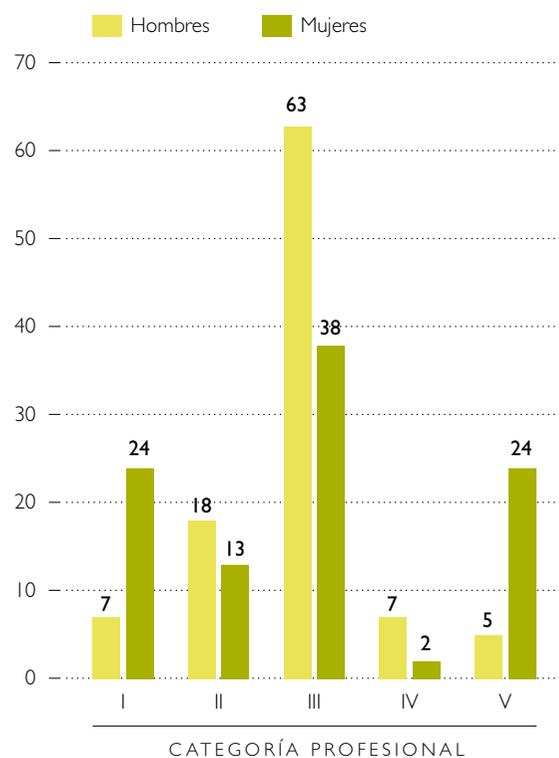
Grupo profesional I: profesionales vinculados directamente con la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros. Dentro de este grupo existen trece niveles retributivos:



Nota 2

■ **Grupo profesional II:** profesionales que realicen actividades o servicios para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros. Dentro de este grupo existen cinco niveles retributivos:

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL (GRUPO II)



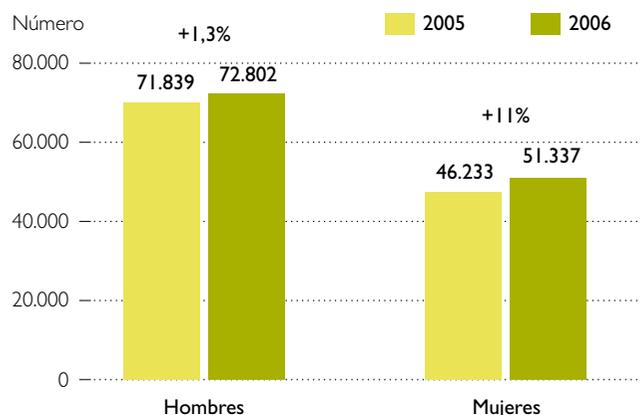
Nota 2

La presencia de mujeres en las plantillas de las Cajas de Ahorros ha aumentado un 11 por ciento con respecto al año anterior; pasando de 46.233 mujeres en 2005 a 51.337 en 2006, habiéndose realizado un total de 2.893* contratos fijos a mujeres (más del 55 por ciento de los contratos fijos realizados en 2006). Este dato resalta la progresiva equiparación de mujeres y hombres en las plantillas, respondiendo al compromiso de las Cajas con la igualdad de oportunidades en el puesto de trabajo.

*Nota 3

LA PRESENCIA DE MUJERES EN LAS PLANTILLAS DE LAS CAJAS DE AHORROS HA AUMENTADO UN 11% EN EL ÚLTIMO AÑO

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR GÉNERO

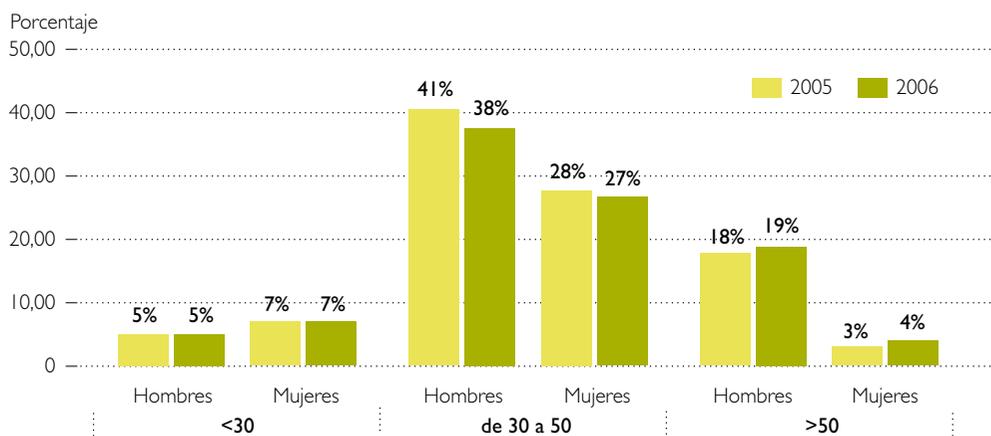


Nota 1

Otra de las variables a considerar en la creación de empleo estable de las Cajas de Ahorros es la contratación de nuevos profesionales, que durante 2006 fue de 6.067 nuevas incorporaciones. El perfil de las nuevas contrataciones corresponde al de una mujer joven y con un título universitario. En este sentido, cabe destacar, además, que casi la mitad de los profesionales de las Cajas tiene titulación superior:

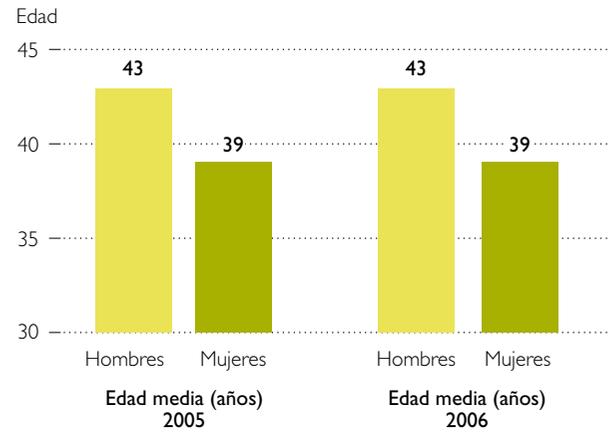
Una de las mayores fortalezas diferenciadoras de las Cajas de Ahorros en el mercado de trabajo español es el nivel de estabilidad que ofrecen: la antigüedad media de su equipo humano es de quince años.

EMPLEADOS POR EDADES



Nota 4

EDAD MEDIA DEL EQUIPO HUMANO



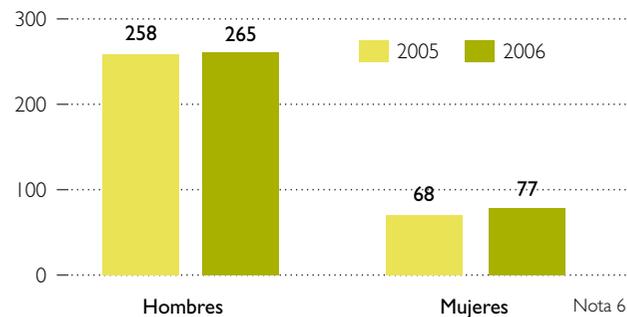
Nota 5

La inserción laboral de las personas con discapacidad es un compromiso de las Cajas que va más allá del cumplimiento normativo. En 2006, un total de 342 profesionales con discapacidad se integraron plenamente en sus puestos de trabajo, lo que supone un cinco por ciento más que en 2005 (este dato corresponde a la información agregada de dieciséis Cajas de tamaño pequeño-mediano).

Las Cajas contribuyen a la integración socio-laboral de las personas con discapacidad a través de la generación de empleo directo y mediante el establecimiento de programas de formación, patrocinios y donaciones y, muy especialmente, a través de la contratación con centros especiales de empleo o trabajadores autónomos con discapacidad para el suministro de bienes y servicios.

Por último, y desde su Obra Social, las Cajas mantienen los programas de inserción laboral como una prioridad del Área Socio-Asistencial. En este sentido, se han suscrito numerosos convenios con asociaciones y organizaciones de personas con discapacidad, logrando mediante planes y programas de formación e inserción laboral, la integración progresiva de este colectivo (más información, en el volumen dedicado a la Obra Social de esta Memoria.)

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD



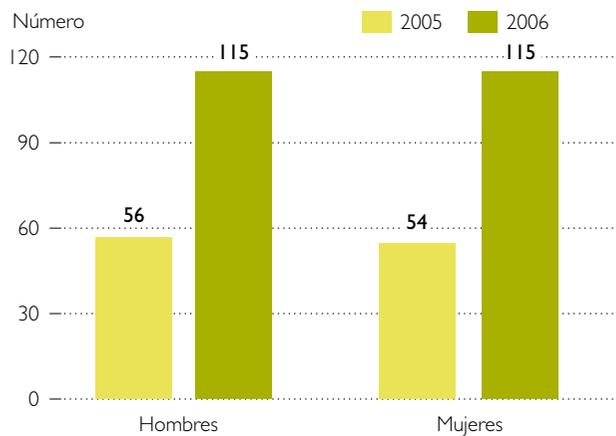
Nota 6



EL 96% DE LOS TRABAJADORES DE LAS CAJAS TIENE CONTRATO INDEFINIDO

Otra de las características de la diversidad del equipo humano de las Cajas de Ahorros es la incorporación de profesionales extranjeros, que se ha incrementado durante los últimos años.

PROFESIONALES EXTRANJEROS

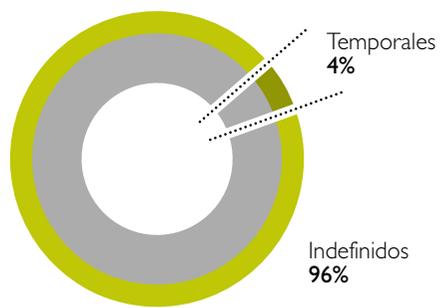


Nota 7

El predominio de la contratación indefinida es otro de los rasgos principales de las plantillas de las Cajas de Ahorros, ya que el 96 por ciento de los trabajadores cuenta con este tipo de contrato.

TIPOLOGÍA DE CONTRATOS

Contratos indefinidos	119.173
Contratos temporales	4.966
ETT	3.055
Total	127.194



Nota 1

DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO CONTRATADO A TRAVÉS DE ETT

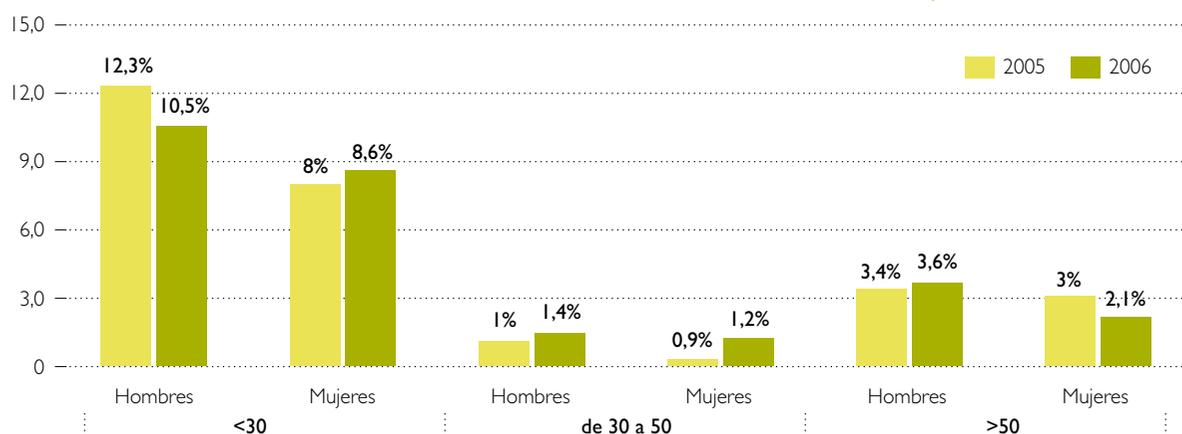
	2006	2005
Servicios centrales	290	330
Sucursales	2.765	2.395
Total	3.055	2.725

Nota 1

Teniendo en cuenta que, en diciembre de 2006, la tasa de temporalidad en España estaba situada en el 34 por ciento (con 4.480.000 temporales y 8.699.000, indefinidos), la apuesta del Sector de las Cajas de Ahorros por la estabilidad laboral es clara, ya que, en su caso, el número de contratos temporales sólo representa el cuatro por ciento del total.

Esta estabilidad laboral se refleja también en el índice de rotación externa media del Sector, medido como el número de personas que abandonan la entidad (sin contar con jubilaciones, prejubilaciones efectivas y fallecimientos) entre el número de empleados totales. Este índice es uno de los más bajos del mercado de trabajo, situándose en el 4,93 por ciento (estimación realizada para todo el Sector según los datos aportados por dieciséis Cajas). La rotación media de los diferentes sectores de la economía española oscila entre un cinco por ciento en el caso de la industria de bienes de equipo y empresas de gran consumo y el sesenta por ciento en el sector de servicios de limpieza. Entre ambos extremos se sitúa la tasa de rotación de las instituciones financieras, que está cerca del diez por ciento.

ÍNDICE DE ROTACIÓN DEL EQUIPO HUMANO



Nota 8

Los jóvenes son los que presentan un mayor índice de rotación, debido principalmente al cambio de hábitos socio-laborales. Por otro lado, la búsqueda de la estabilidad profesional se vuelve uno de los elementos más importantes para el equipo de profesionales entre 30 y 50 años. El incremento en el índice de rotación entre las personas mayores de 50 años, con respecto a aquellas que tienen entre 30 y 50 años, se debe al fomento de las prejubilaciones. Este tipo de medidas están provocando un cambio generacional del equipo humano de las Cajas de Ahorros, no sólo en la edad, sino también en su cualificación.

5.1.2 SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAS: FOMENTO DEL DESARROLLO PROFESIONAL

En los últimos años, las Cajas han implantando modelos integrales de gestión por competencias, que permiten adaptar las capacidades de cada profesional a los requerimientos de cada puesto de trabajo. Estos modelos contemplan sistemas de evaluación de candidatos basados en distintas aptitudes y actitudes, así como su adecuación a dicho puesto de trabajo.

SELECCIÓN

Las políticas y criterios de selección en las Cajas de Ahorros se basan en la transparencia, no discriminación e igualdad de oportunidades para todo colectivo y persona, garantizando además el cumplimiento de las normativas aplicables en materia de respeto a los derechos humanos.

Habitualmente, las Cajas de Ahorros recurren a distintos mecanismos de atracción del talento, como son:

■ colaboración con universidades y escuelas de negocio: mediante la participación en foros de empleo o presentaciones directas a los alumnos

■ web corporativa: que permite la recepción de los currículos y la identificación de los posibles candidatos

■ publicación de ofertas a través de los medios de comunicación

■ publicación de puestos vacantes en la Intranet de la entidad para la promoción interna

Es importante destacar los distintos programas de prácticas laborales establecidos en las Cajas y destinados a los jóvenes, cuyo principal objetivo es facilitar el acercamiento entre el mundo empresarial y el académico. A lo largo del ejercicio 2006 se han firmado numerosos convenios con universidades, escuelas de negocio y escuelas de formación profesional, lo que ha permitido que *1.730 becarios realizaran su estancia formativa en las diferentes unidades de negocio de las entidades.

El compromiso social de las Cajas con las personas con discapacidad se materializa en las distintas iniciativas formativas y de prácticas laborales que han permitido la inserción socio-laboral de este grupo de población, por medio de convenios de colaboración suscritos con instituciones y asociaciones de personas con discapacidad.

Las Cajas de Ahorros ejercen como agentes dinamizadores de las zonas donde actúan. Su fuerte expansión geográfica provoca que se haya optado por utilizar fórmulas mixtas en la selección del personal, bien a través de la publicación de ofertas internas o mediante procesos de selección en las zonas concretas. En este sentido, cabe señalar las políticas de algunas Cajas favoreciendo el acercamiento de sus trabajadores a las zonas más próximas a sus residencias, ayudando con ello a la conciliación de la vida familiar y profesional.

* Nota 9

FORMACIÓN

En las Cajas de Ahorros, se entiende la formación como una forma de motivar y reforzar el desarrollo profesional y, paralelamente, como parte de su compromiso de calidad hacia los clientes para mejorar aspectos relacionados con la calidad del servicio. Por ello, en los últimos años han desarrollado 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 sean conscientes y conocedores de estos principios; de ahí que estén integrados en los planes de formación de la mayoría de Cajas de Ahorros.

Los planes de formación de las Cajas se pueden agrupar en los siguientes bloques:

PLANES DE FORMACIÓN

Formación inicial o planes de bienvenida

Formación comercial y de atención al cliente

Formación a directivos o puestos intermedios

Formación en idiomas

Formación en productos y servicios

Formación en regulación

Formación en tecnología

Desde las Cajas de Ahorros, se fomenta la formación de personal con distintas acciones formativas, dirigidas a la totalidad del equipo humano, con independencia de la categoría profesional en la que estén y destacando especialmente las realizadas sobre las categorías profesionales más bajas y las nuevas incorporaciones.

NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	<i>Presencial</i>	<i>On line</i>
I	9,7	4,6
II	16,4	11,7
III	19,3	10,7
IV	18,5	10,0
V	22,4	12,1
VI	12,8	8,5
VII	20,0	12,2
VIII	25,2	15,4
IX	20,7	13,4
X	21,4	13,2
XI	38,5	38,9
XII	34,4	21,1
XII	72,9	43,5

Nota 10

EL MAYOR ESFUERZO PROPORCIONAL EN FORMACIÓN SE CONCENTRA EN LAS CATEGORÍAS LABORALES DE MENOR NIVEL

LA FORMACIÓN IMPARTIDA TIENE UN MARCADO CARÁCTER PRESENCIAL, SI BIEN SE ESTÁ PROMOCIONANDO LA FORMACIÓN ON LINE

Durante 2006, el promedio de horas de formación presencial ha sido de veintiocho horas por empleado (dieciséis en el caso de la formación *on line*). La inversión total en formación del Sector ascendió a *81.220.000 euros, siendo la inversión media por empleado de *654 euros. * Nota 3

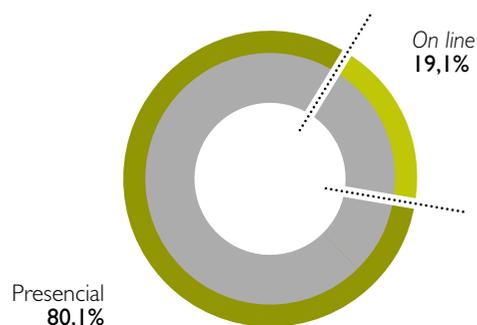
NÚMERO DE EMPLEADOS MEDIO QUE HA PARTICIPADO EN FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL (GRUPO I) 2006

	Presencial	On line
I	5,7	4,6
II	24,0	11,9
III	67,5	40,7
IV	128,9	68,5
V	214,4	102,0
VI	129,7	55,0
VII	162,6	71,2
VIII	38,2	15,5
IX	74,4	46,4
X	92,6	73,7
XI	147,3	95,8
XII	246,9	159,7
XII	83,0	84,1

Nota 10

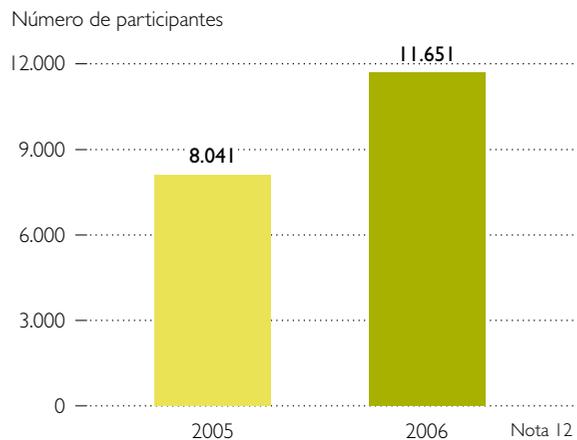
La formación impartida desde las Cajas tiene un marcado carácter presencial, si bien se está promocionando la formación *on line*, habiéndose duplicado el número de horas promedio dedicadas a este tipo de formación entre 2005 y 2006, y destinado 3.667.695 horas* de formación en 2006 para empleados de las Cajas de Ahorros. * Nota 3

HORAS TOTALES DE FORMACIÓN PARA EMPLEADOS

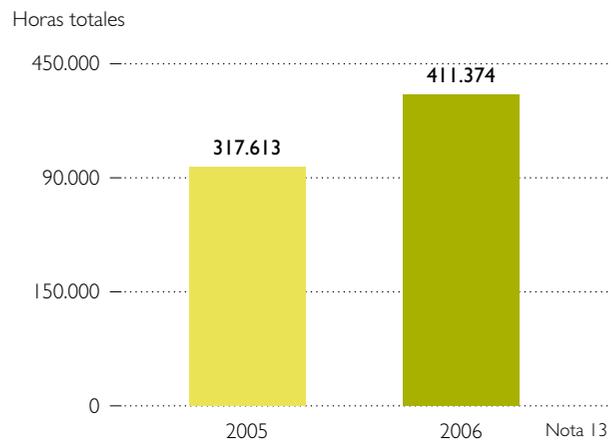


Nota 11

PARTICIPACIÓN DE LAS NUEVAS INCORPORACIONES EN FORMACIÓN



HORAS TOTALES DE FORMACIÓN A NUEVAS INCORPORACIONES



En los últimos años, y complementariamente a las acciones formativas de cada Caja, se ha incrementado significativamente el número de programas y actividades centralizadas a través de la ESCA (Escuela superior de Cajas de Ahorros). Programas de formación que han seguido el proceso de innovación financiera, reforma normativa e introducción de las nuevas tecnologías en el negocio diario de los servicios financieros.

LAS CAJAS DE AHORROS ENTIENDEN LA FORMACIÓN COMO UNA FORMA DE MOTIVAR Y REFORZAR EL DESARROLLO PROFESIONAL

	2006	
	Programas	Alumnos
Formación presencial	145	4.630
Seminarios	103	2.431
Expertos larga duración	17	829
Convenciones	25	1.370
Formación distribuida	946	37.536
Distancia	159	4.490
On line	453	26.649
In Company	334	6.397
Total	1.091	42.166

El ejercicio 2006 en la Escuela Superior de Cajas de Ahorros se ha caracterizado por una especial adaptación formativa a los cambios producidos por la presión regulatoria y por la innovación financiera. De esta forma, se ha incrementado el número de programas ofertados en un 17,3 por ciento, pasando de 930 en el ejercicio 2005 a 1.091 en 2006.

En formación centralizada se sigue trabajando con todas las Cajas de Ahorros, habiéndose incorporado como novedad la formación *blended learning* en un veinticinco por ciento de los programas de *Experto*, lo que contribuye de forma eficiente al ahorro de costes asociados a la formación y desarrollo del capital humano.

Además del número de programas, respecto al ejercicio 2005, también se ha incrementado el número de participantes, que lo ha hecho en un 7,49 por ciento.

Continuando con el compromiso asumido por la ESCA de optimización del programa formativo a empleados, se han llevado a cabo diversas medidas que acercan la formación a sus zonas de actuación, como por ejemplo la formación a la Federación Catalana de Cajas de Ahorros, sobre programas de *Experto*, realizado en Barcelona.

Otro tipo de iniciativas desarrolladas ha sido la formación *in company*, que ha incrementado tanto el número de programas realizados, como el número de alumnos participantes.

FORMACIÓN *IN COMPANY*

	2005	2006	Variación
Programas de formación	139	334	140%
Número de alumnos	3.764	6.397	70%

Uno de los retos en este ejercicio lo ha constituido el plan de calidad del profesorado *on line*, de cara a la mayor satisfacción de los alumnos y de sus entidades. El equipo docente de las actividades formativas en la ESCA está formado por un total de 563 profesores especialistas, pertenecientes a diversos sectores (Banco de España, CNMV, Agencia de Protección de Datos, Dirección General del Tesoro, Dirección General de Seguros, Ministerios, Cajas de Ahorros, Bancos, Universidades, empresas privadas, empresas públicas, asociaciones profesionales, ONG).

Durante el ejercicio 2006 y en respuesta a la adaptación a la nueva Ley de Mediación de Seguros y Re-seguros Privados, se han preparado diferentes programas formativos en sus distintos niveles, así como los programas de reciclaje exigidos por esta normativa.



En materia de Riesgos, la ESCA se consolida como referente en el mercado de la formación para las Cajas de Ahorros, tanto por la amplitud como por la profundidad de los programas impartidos sobre esta importante materia de forma segmentada para los distintos niveles profesionales de la Caja.

El cumplimiento normativo ha sido una de las principales constantes en la programación de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros, incorporando diferentes jornadas de actualización en prevención de blanqueo de capitales, gobierno corporativo, LOPD y prevención de riesgos laborales.

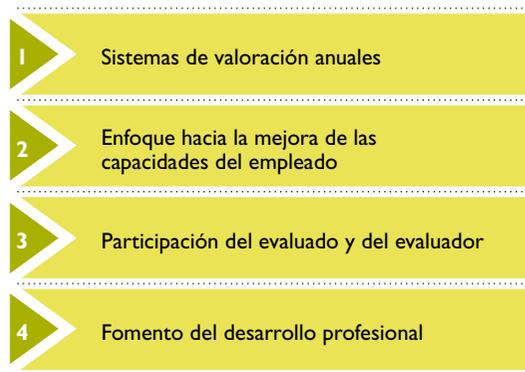
EL NÚMERO DE PARTICIPANTES EN LOS PROGRAMAS DE LA ESCA SE HA INCREMENTADO UN 7,49% EN 2006



**DURANTE
EL AÑO 2006
PROMOCIONARON
11.804 EMPLEADOS
DE CAJAS DE
AHORROS**

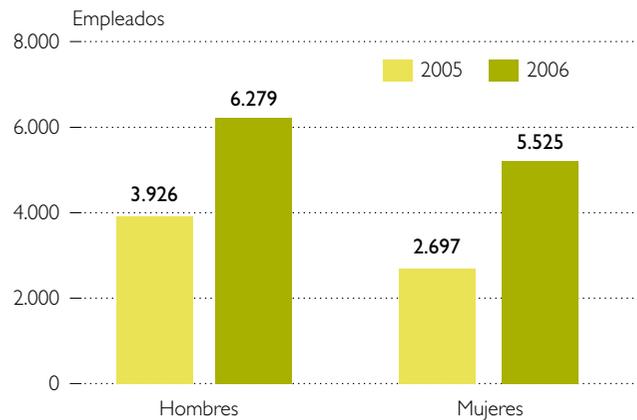
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Las Cajas de Ahorros han implantando distintos sistemas de evaluación por competencias, que tienen varios elementos en común:



En la tabla siguiente se observa que mediante el sistema de evaluación del desempeño y por el compromiso de las Cajas con el desarrollo profesional, durante 2006 promocionaron 11.804 empleados.

**TOTAL PROFESIONALES
QUE HAN PROMOCIONADO**



Nota 14

5.1.3 ■■■ IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN ECONÓMICA: COMPROMISO CON LA CALIDAD

Los salarios establecidos desde las Cajas de Ahorros se componen generalmente de: una retribución fija acorde con el convenio colectivo, junto con las mejoras particulares de cada Caja, y una retribución variable ligada al desempeño de cada persona.

En este sentido, de acuerdo con el convenio colectivo, la estructura legal del salario en las Cajas se compone de:

a) Sueldo o salario base

b) Complementos del salario base:

Antigüedad.

Complementos del puesto de trabajo.

Complementos de calidad y cantidad de trabajo.

Pagas estatutarias: de estímulo a la producción y de participación en los beneficios de los resultados administrativos.

Otros complementos de vencimiento periódico superior al mes.

Plus de residencia.

Los gastos salariales totales de las Cajas de Ahorros en 2006 alcanzaron los *7.500.003 mil euros, es decir, un 40,04 por ciento más que en 2005.

Nota 15

LOS SALARIOS SE
COMPONEN,
GENERALMENTE,
DE UNA
RETRIBUCIÓN FIJA
ACORDE CON EL
CONVENIO
COLECTIVO Y UNA
RETRIBUCIÓN
VARIABLE LIGADA
AL DESEMPEÑO DE
CADA PERSONA

LOS SALARIOS EN LAS CAJAS

La siguiente tabla muestra la distribución media salarial por categoría profesional:

RETRIBUCIÓN SALARIAL
MEDIA DEL GRUPO I

Salario base *	
I	2.388
II	1.957
III	1.730
IV	1.634
V	1.582
VI	1.529
VII	1.459
VIII	1.411
IX	1.337
X	1.397
XI	1.137
XII	978
XIII	775

RETRIBUCIÓN SALARIAL
MEDIA DEL GRUPO II

Salario base *	
I	1.286
II	1.213
III	1.143
IV	1.006
V	963

* Salario mensual medio por empleado, expresado en euros.

Nota 16

2006	
% de personas con retribución variable	75%
% de la retribución variable respecto al total	8%

Nota 19

Adicionalmente, un número 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 y la satisfacción del cliente.

Además, las Cajas contemplan complementariamente un fondo de pensiones destinado a sus profesionales, que en ocasiones va más allá de lo estipulado en el convenio. La dotación total al fondo de pensiones fue en 2006 de *1.017.245 euros.

* Nota 17



**LA RETRIBUCIÓN
CORRESPONDIENTE
AL NIVEL
PROFESIONAL MÁS
BAJO DENTRO DE
LA ORGANIZACIÓN
SUPERA EL DOBLE
DEL SALARIO
MÍNIMO
INTERPROFESIONAL**

Es importante destacar que la retribución correspondiente al nivel profesional más bajo dentro de la organización supera el doble del salario mínimo interprofesional, muestra del compromiso con la calidad y estabilidad en el empleo.

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 y nivel retributivo es equivalente.

POLÍTICAS Y PLANES DE IGUALDAD

Las Cajas de Ahorros, de acuerdo con el compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y con los acuerdos suscritos con los sindicatos y las administraciones públicas, están firmando planes y acuerdos sobre igualdad; en este sentido, destacan las siguientes iniciativas:

- firma de protocolos de igualdad de oportunidades y de acoso moral y sexual entre las Cajas y los sindicatos
- creación de comisiones paritarias de igualdad de oportunidades, donde participan los representantes de las Cajas y los representantes sindicales
- incorporación de algunas Cajas al Programa *Óptima*, del Instituto de la Mujer, que fomenta la implantación de medidas que contribuyan a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

Los acuerdos, protocolos y planes de igualdad firmados por las Cajas están basados en los siguientes objetivos:

- igualdad de oportunidades en la selección de personal
- promoción de las mujeres a puestos de mayor responsabilidad
- fomento de la incorporación de la mujer en puestos de trabajo donde tengan escasa representación
- evitar el lenguaje sexista
- acceso a la formación para la mujer
- impulso de acciones para la conciliación de la vida profesional y personal

En relación a la promoción de la mujer en cargos de responsabilidad, las mujeres van cobrando representación en los Órganos de Gobierno de las Cajas (para más información consultar el capítulo dedicado a *Gobierno Corporativo*).

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA

Garantizar el bienestar profesional y personal de los profesionales, y favorecer la conciliación entre la vida privada y profesional es una de las prioridades de las entidades. Por ello, las Cajas ponen a disposición de sus equipos un conjunto de beneficios sociales que con frecuencia van más allá de los estipulados en el convenio.

Ventajas financieras	Seguros	Sistemas de previsión social	Ayudas a la formación	Otros beneficios
Remuneración preferente para cuentas de ahorro, eliminación de comisiones	Seguros de vida	Planes de pensiones complementarios a la seguridad social:	Financiación y subvención de programas formativos para los trabajadores (idiomas, máster; etc.)	Gratificaciones por el cumplimiento de los veinticinco años en las Cajas, el matrimonio o el nacimiento de hijos
Condiciones preferenciales en préstamos hipotecarios y préstamos personales	Seguros de accidentes	Jubilación	Ayudas para la formación a los hijos de los trabajadores	Sustitución de la retribución variable por material informático o ticket guardería.
	Pólizas de asistencia sanitaria	Viudedad	Financiación y subvención en condiciones especiales para hijos en guardería o con algún tipo de discapacidad	Acceso a actividades deportivas y culturales
		Orfandad		
		Baja por enfermedad		

5.1.4 CONCILIACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL Y FAMILIAR

Las Cajas de Ahorros han impulsado políticas y medidas que favorecen la conciliación de la vida profesional y familiar; como respuesta al compromiso adquirido, y fruto de los acuerdos entre las Cajas y los representantes sindicales.

Existen medidas que benefician especialmente al colectivo femenino y que contribuyen a la plena integración de las mujeres en el entorno laboral de las Cajas de Ahorros.

En el siguiente cuadro se muestran las acciones y medidas más relevantes desarrolladas por las Cajas en materia de conciliación de la vida profesional y familiar:

Medidas de flexibilidad de la jornada de trabajo	Políticas de flexibilidad	Flexibilidad en el espacio
Horario de trabajo flexible	Las excedencias o permisos largos	Teletrabajo
Media jornada/tiempo parcial	Abandono del lugar de trabajo por una emergencia familiar	Videoconferencias
Jornada laboral reducida	Tiempo libre para formación	Formación continuada desde plataformas virtuales
Semana laboral comprimida	Permiso de lactancia más allá de lo estipulado por la ley	
	Reintegración después de un permiso de trabajo	
	Permiso por paternidad más allá de lo establecido por la ley	
	Permiso de maternidad más allá de lo estipulado por la ley	
	Reducción de la jornada para el cuidado de un menor o familiar con discapacidad	

5.1.5 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES

Las Cajas de Ahorros valoran la seguridad y la protección de sus profesionales como un objetivo prioritario en su actividad, sobre el que se fundamenta el compromiso de las entidades. De esta manera, se procuran favorecer el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los mismos.

Para responder a este compromiso, las Cajas tienen establecida una serie de actuaciones y han asignado los recursos precisos para el desarrollo de las actividades preventivas que se articulan a través de los servicios de Prevención, los Comités de Seguridad y Salud y los planes de Prevención de Riesgos Laborales.

Las Cajas y los representantes de los trabajadores colaboran estrechamente en la promoción de la salud y en la implantación de sistemas y medidas de prevención de riesgos laborales. En este sentido, la participación de los empleados en esta materia se realiza por medio de:

- Los delegados de prevención: sus funciones son a nivel general de la empresa extendiendo sus competencias a todo el ámbito territorial donde se encuentran ubicadas.
- El servicio de prevención: para prestar apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de prevención de riesgos laborales. Las Cajas cuentan con un Servicio de Prevención propio que está constituido como unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado RSP.
- El Comité de Seguridad y Salud: creado en virtud de los acuerdos entre cada Caja y las secciones sindicales. Su función primordial, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es la consulta regular de prevención y periódica de la entidad en materia de prevención de riesgos. Estos Comités elaboran un informe de planificación de la actividad preventiva, de la que se define un plan anual de actuaciones, estando compuesto por representantes de las Cajas y representantes de los trabajadores.

En el gráfico siguiente se muestra la representación de la plantilla en Comités de Seguridad y Salud:



Nota 18

Las medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales más significativas son:

- Desarrollo de acciones formativas al conjunto de la plantilla sobre prevención de riesgos.
- Reconocimientos médicos especializados: es importante destacar que algunas Cajas han implantado además de las revisiones médicas exigidas por ley, reconocimientos ginecológicos.
- Elaboración de manuales sobre la prevención de riesgos laborales, que se pueden consultar, por ejemplo, en las Intranets de las Cajas y en el portal del empleado.
- Sistemas de evaluación de riesgos laborales.

LAS CAJAS HAN IMPLANTANDO CAMPAÑAS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS, DE ASESORAMIENTO Y DE PREVENCIÓN DEL CÁNCER, LA GRIPE O EL TABAQUISMO, ENTRE OTROS

La política de prevención de riesgos laborales implementada en las Cajas ha contribuido al descenso de varios indicadores relevantes para las entidades, situando el *índice de absentismo laboral en el 6,53 por ciento, el *índice de frecuencia en el 0,04 por ciento y el *número medio de días de ausencia en 14,43.

* Nota 19

Las Cajas, en colaboración con los representantes de los trabajadores, y continuando con el compromiso de promocionar la salud y prevenir determinadas enfermedades, han implantando campañas y programas educativos, de asesoramiento y de prevención del cáncer, la gripe o el tabaquismo entre otros, haciéndolos extensibles a sus familiares.

SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO

Los resultados de las encuestas y estudios sobre clima laboral indican que las políticas y medidas sobre prevención de riesgos laborales de las Cajas contribuyen positivamente a mejorar la salud y bienestar de sus profesionales. La ergonomía en el puesto de trabajo, los espacios sin humos, el desarrollo profesional o la motivación son elementos que contribuyen directamente al logro de este objetivo.

Aspectos relevantes de satisfacción de los empleados:

- Compromiso con el proyecto empresarial
- Reconocimiento por la realización de su trabajo
- Satisfacción en relación a lo jefes que les dirigen
- Satisfacción general con la empresa
- Acceso a formación para poder desempeñar adecuadamente su trabajo
- Satisfacción con el equipo de trabajo
- Motivación con la retribución percibida

LA FORMACIÓN Y LA SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ORGANIZACIÓN SON LOS FACTORES MÁS VALORADOS POR LOS EMPLEADOS

El bienestar y la motivación del equipo humano es un factor que tradicionalmente se ha tenido en cuenta en las Cajas, de ahí que el compromiso con el proyecto, el acceso a la formación y la satisfacción general con la organización sean los factores que más valoran los profesionales.

5.1.6 COMPROMISO CON EL DIÁLOGO Y LA PARTICIPACIÓN

Los empleados de las Cajas participan directamente en la toma de decisiones, puesto que están representados en los Órganos de Gobierno de la entidad: en la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control (tal y como se detalla en el capítulo dedicado a *Gobierno Corporativo*).

En este sentido, los sindicatos desempeñan un papel importante en la negociación de determinados asuntos, tales como horarios, productividad, conciliación e igualdad, etc., convirtiéndose en la representación de los trabajadores en la gestión.

Además, las Cajas de Ahorros ponen a disposición de todo su equipo una serie de canales que les permiten participar también en los asuntos de la organización, como son:

- el portal de empleados
- revistas corporativas
- Intranets corporativas
- foros de innovación
- buzón de sugerencias

5.1.7 COMPROMISO CON LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

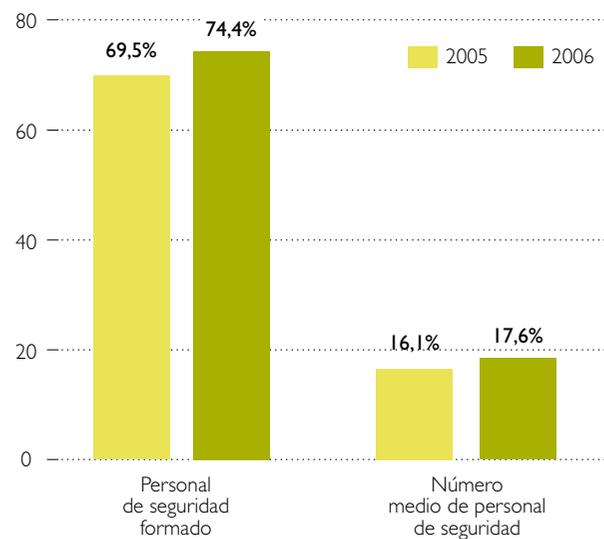
La actividad del sector financiero en España hace improbable que aparezcan dentro de las Cajas problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso. La adhesión de veintitrés Cajas al Pacto Mundial refuerza, además, el respeto y compromiso con los derechos humanos.

La mayoría de las Cajas de Ahorros tiene procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los incidentes de discriminación, resaltando la implantación de canales específicos y confidenciales para los empleados en caso de acoso moral y sexual.

Además, un número significativo de Cajas ha incorporado dentro de sus políticas de formación, iniciativas de concienciación y sensibilización para todos sus profesionales acerca de la protección y el respeto de los derechos fundamentales.

En este sentido, y como ejemplo, se muestra en el siguiente gráfico el personal de seguridad que ha sido formado en derechos humanos:

FORMACIÓN AL PERSONAL DE SEGURIDAD



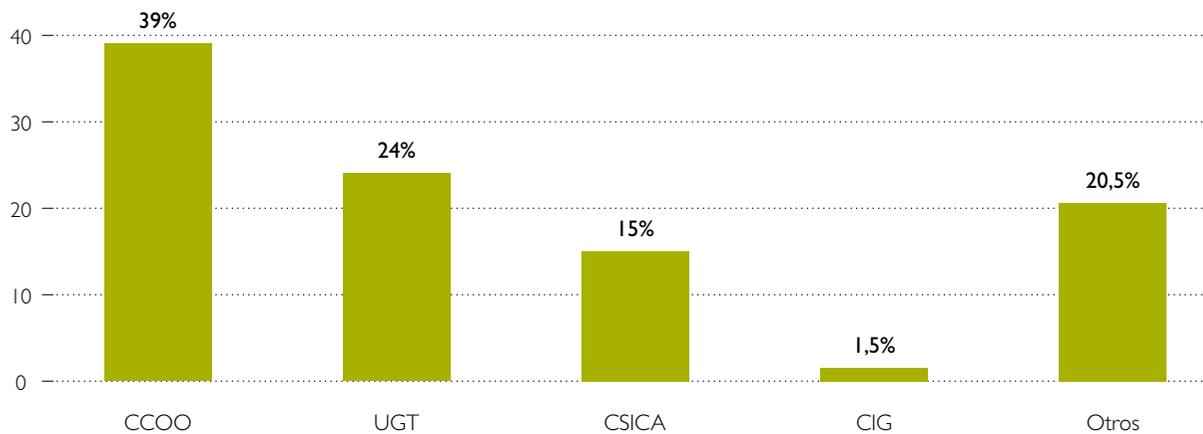
Nota 20

LA MAYORÍA DE LAS CAJAS DISPONE DE PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, Y CANALES ESPECÍFICOS Y CONFIDENCIALES PARA LOS EMPLEADOS EN CASO DE ACOSO MORAL Y SEXUAL

Las Cajas colaboran activamente con los representantes de los trabajadores respetando y fomentando la representación sindical y la libertad de asociación de sus trabajadores. El convenio colectivo de las Cajas de Ahorros vigente ampara a la totalidad de sus empleados.

Por último, 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 actuando como un agente clave a la hora de tomar decisiones estratégicas. Asimismo, las Cajas mantienen una comunicación fluida y continua con los representantes sindicales que ha permitido, en muchos casos, la adopción de acuerdos que benefician a ambas partes.

REPRESENTACIÓN SINDICAL EN EMPLEADOS



Nota 21

5.2 Clientes

Y, sobre todo, queremos y podemos volcar todo nuestro esfuerzo hacia el cliente, el rey de nuestro negocio, aligerando nuestra estructura, para hacerla más cercana.

Julio Feroso García
Presidente de Caja Duero
Tribuna Revista *Ahorro*. Diciembre 2006

- Se ha producido una desaceleración de las quejas y reclamaciones en este año.
- El 60,18 por ciento de las quejas y reclamaciones ha sido resuelto a favor del cliente.
- El plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones ha sido de catorce días, frente a los sesenta que permite la normativa vigente.
- Sólo el tres por ciento de las quejas y reclamaciones presentadas a las Cajas de Ahorros es elevado al Banco de España.
- Las Cajas están haciendo esfuerzos para hacer accesibles sus *web* para los usuarios con discapacidad, diseñando sus páginas en cumplimiento de las normas WCAG del W3C.
- Diversas Cajas desarrollan una importante labor para hacer accesibles los cajeros automáticos a las personas con discapacidad.
- La vocación social de las Cajas se manifiesta también en la voluntad de facilitar la accesibilidad a sus servicios a todos los colectivos; a través de una política de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación.

Datos básicos	2006
Número de oficinas	23.489
Total cuentas de pasivo	53.231.051

Tipo de clientes	2006
Particulares	
Jóvenes (< 25 años)	10,6%
Mayores (>65 años)	18,1%
Inmigrantes	7,5%
Otros	59,5%
Empresas	
Pyme	4,0%
Grandes empresas	0,3%
Total	100%

Quejas y reclamaciones resueltas por productos y servicios	2006
Operaciones activas	7.899
Operaciones pasivas	12.909
Otros productos bancarios	12.444
Servicios de cobro y pago	6.982
Servicios de inversión	2.016
Seguros y fondos de inversión	2.833
Servicios e instalaciones	15.332
Total	60.415

Productos y servicios sociales	2006
Microcrédito social	
Número operaciones concedidas	4.927
Volumen operaciones concedidas	51,2 millones
Operaciones Montes de Piedad	
Número operaciones concedidas	242.864
Volumen operaciones concedidas	103 millones
Remesas	
Número Cajas en real	24
Número oficinas operativas	12.000



5.2.1 PRODUCTOS Y POLÍTICAS PARA ELIMINAR LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

El cliente es el eje central de la estrategia de negocio de las Cajas y, por esta razón, se busca un entorno de excelencia en la gestión y atención de sus necesidades con la creación de un servicio orientado al cliente, garantizando la calidad del producto; fomentando el comportamiento ético y transparente en la gestión de los clientes, contribuyendo a la inclusión financiera y llevando la acción financiera y social de las Cajas a todo el territorio nacional, tanto en las zonas rurales como en las urbanas.

La actividad de las Cajas de Ahorros españolas se distingue por su capacidad de adaptación a las diversas condiciones sociales y financieras de las regiones en las que están presentes. En este sentido, la presencia y el esfuerzo de las Cajas de Ahorros, con la implantación de nuevas tecnologías, mejores productos y servicios, y una preocupación cada vez mayor por un mejor servicio al cliente, han sido notables y se han visto reflejados en una valoración positiva y significativa por parte de sus clientes.

Las Cajas de Ahorros han sabido adaptar sus productos a las necesidades financieras de sus clientes. La estrategia de especialización minorista y de cercanía al cliente de las Cajas de Ahorros españolas parece coincidir con las principales motivaciones que, a juicio de los especialistas de la industria, más valoran los clientes (como se muestra en el estudio titulado *The EIU-SAP Survey - Financial Services: Business 2010*, desarrollado por la *Economist Intelligence Unit* de la revista *The Economist*, se basa en una encuesta realizada a 577 personas divididas entre ejecutivos –el 46 por ciento– y gerentes –el 54 por ciento– de varias ramas de actividad).

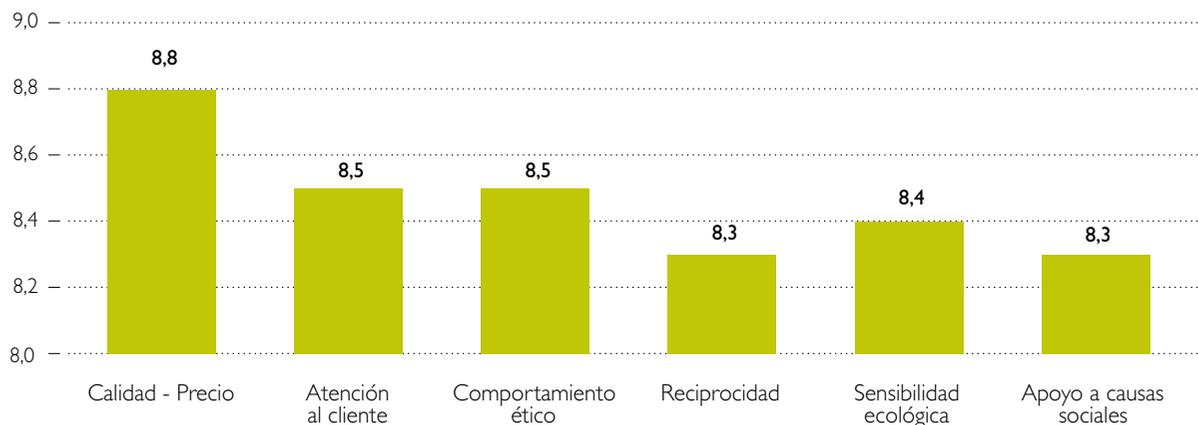
El catálogo de productos y servicios financieros ofrecidos “a medida” por las Cajas de Ahorros, fundamentados en una estrategia de banca relacional, es ya un factor clave de negocio y lo será aún más en los próximos años. Buena muestra de esta vinculación al cliente de las Cajas españolas es la información ofrecida en el cuadro

**LAS CAJAS
HAN AMPLIADO
SU CATÁLOGO
DE PRODUCTOS
PARA
SATISFACER LAS
NECESIDADES
DE INMIGRANTES,
JÓVENES
Y PERSONAS
MAYORES**

sobre productos y servicios con un enfoque social en las Cajas de Ahorros, donde se muestra cómo las Cajas han reforzado su gama de productos en los últimos años, cubriendo diferentes segmentos de población, como inmigrantes, jóvenes y personas mayores, con soluciones adaptadas a cada tipo de cliente y, en muchos casos, con el objetivo de reducir el grado de exclusión financiera en la sociedad.

En cuanto al liderazgo institucional, según pone de manifiesto el Índice de Reputación de Marcas (IRMA*) del sector financiero 2006, elaborado por *Análisis e Investigación* y la Consultora *Villafañe y Asociados*, son dos las Cajas de Ahorros de implantación estatal que lideran el ranking IRMA, mientras que si consideramos las que cuentan con implantación principalmente autonómica, las diez entidades que obtuvieron la mayor puntuación en el *ranking* son Cajas de Ahorros. Asimismo, este estudio destaca la valoración por parte de los clientes, en una escala del 1 al 10, mostrando los siguientes resultados:

**ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN DE
CLIENTES**



NOTA: El estudio mide las variables que se consideran claves para constituir la reputación de marca: valores funcionales (calidad y garantía), sociales (Responsabilidad Social Corporativa y ética) y emocionales (relevancia e identificación).

En definitiva, el modelo financiero de las Cajas de Ahorros se ha forjado con la combinación del empeño en la atención al cliente, la inversión tecnológica y la modernización. De esta manera, se ofrecen productos y servicios financieros personalizados, formas de gestión adaptadas a los nuevos tiempos, con compromiso social y financiero y una reputación institucional que las ha llevado a convertirse en uno de los modelos financieros de mayor progresión en el entorno europeo.

PRODUCTOS CON UN ENFOQUE SOCIAL

JÓVENES

Objetivo	Producto	Definición
Paliar las dificultades que tienen los jóvenes para obtener recursos en la financiación	Crédito joven	Productos destinados para la compra de ordenadores, viajes con precios adaptados a su situación.
	Carnet joven	Tarjeta (con función de débito) para jóvenes de entre 14 y 25 años que se benefician de descuentos en diversos establecimientos relacionados con áreas como la cultura, la educación, la salud, el deporte o la moda.
Financiar estudios (matrícula, carrera...)	Tarjetas universitarias	Solicitud de certificados, pago de tasa, consulta de expedientes... son alguna de las ventajas que ofrecen este tipo de tarjetas.
	Préstamos especiales para la financiación de estudios	Pago de matrícula, financiación de estudios, estudios de postgrado...
	Seguros para estudiantes	Seguros que ayudan al estudiante a finalizar la carrera en caso de que el cabeza de familia falleciese o sufriese invalidez absoluta y permanente.
	Otros productos no financieros	Convenios de colaboración entre Universidades y Cajas de Ahorros: cursos de formación, así como las becas ofrecidas a través de su Obra Social.
Facilitar el acceso a su primera vivienda	Hipoteca joven	Facilitar la adquisición de la primera vivienda.
	Cuenta de ahorro vivienda	Ahorro previsión que facilita el acceso a primera vivienda.
	Créditos	Productos destinado a financiar la creación de la primera empresa.
Promoción de la iniciativa empresarial y de su primer empleo	Programa <i>Emprendedores</i> a través de su Obra Social	El objetivo de este programa social es impulsar desde la Obra Social la iniciativa empresarial y el espíritu emprendedor, seleccionando las ideas o proyectos que mejor respondan a criterios de innovación.

NUEVOS CIUDADANOS

Facilitar el acceso del nuevo ciudadano al Sistema Financiero	Préstamos en condiciones especiales	Acceso a los servicios financieros con unos tipos de interés muy favorables.
	Seguro gratuito de repatriación al país de origen en caso de fallecimiento	Pensado para aquellas personas que desean ser repatriados a su país y localidad de origen, en caso de fallecimiento.
Ayudar a emprender una actividad productiva (microempresas) y potenciar el autoempleo	Microcréditos sociales	Microcrédito Social: créditos, de importe variable, aunque en la mayoría de los casos de pequeña cuantía, que se conceden para el autoempleo o para actividades económicas que generen ingresos a personas en riesgo de exclusión, sin acceso a los circuitos financieros tradicionales.

PERSONAS MAYORES

Productos diseñados en exclusiva para mayores con la finalidad de hacerles la vida más fácil, cómoda y agradable.	Hipoteca inversa, renta vivienda	Hipoteca inversa: Dirigida a complementar las rentas de los mayores mediante una hipoteca sobre su vivienda.
	Anticipo en el pago de la pensión	A partir del día 25 de cada mes podrá disponer de la pensión. Posibilidad de obtenerla en los cajeros automáticos.
	Préstamos en condiciones especiales	Para reformar y adaptar su vivienda, adquirir los muebles que necesita para vivir más confortablemente...
	Tarjetas mayores	Tarjetas que ofrecen importantes descuentos en transporte, salud, museos, cines...

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Contribuir a la integración económica y mejora de la calidad de vida	Préstamos preferentes	Ofrece a las personas con discapacidad física o psíquica la posibilidad de financiar los gastos específicos relacionados con la discapacidad como pueden ser: instrumentos para la mejora de la movilidad o de la capacidad sensorial, adaptaciones funcionales de la vivienda o del vehículo, tratamientos médicos relacionados con la discapacidad o enfermedad y otros que mejoren la calidad de vida.
	Tarjetas adaptadas para los invidentes	Facilita el acceso a los servicios financieros para personas discapacitadas e invidentes.
	Planes de pensiones	Dirigidos a personas con minusvalías, de forma que los discapacitados y sus familiares pueden realizar aportaciones y acogerse a las mejores ventajas fiscales.

OTROS

<p>Otros productos financieros con un elevado componente social</p>	<p>Tarjetas solidarias</p>	<p>Parte de los beneficios obtenidos por estas tarjetas se destinan a colaborar con determinadas ONG o asociaciones que presten servicios sociales con las que la entidad firma convenios de diferentes maneras.</p>
	<p>Libretas solidarias</p>	<p>El cliente dona a la entidad una parte del interés recibido, que será invertido en diferentes proyectos sociales. Por otra parte, también existen libretas gratuitas, que permiten acceder a los servicios bancarios a personas en grave riesgo de exclusión social y cuyos ingresos son menores a los del salario mínimo interprofesional.</p>
	<p>Cuentas corrientes asociadas a causas humanitarias</p>	<p>Permiten financiar la actividad de diversas ONG de todo el mundo.</p>
	<p>Fondos de inversión socialmente responsables</p>	<p>Un fondo de inversión socialmente responsable es aquél en que las inversiones, aparte de tratar de ofrecer la máxima rentabilidad y liquidez con el mínimo riesgo, tienen la obligación de estar de acuerdo con la moral, valores y sistema de creencias de cada uno. Algunos de estos fondos invierte en valores con objetivos de rentabilidad financiera teniendo en cuenta criterios de Responsabilidad Social Corporativa: respeto por los derechos humanos, gobierno corporativo, transparencia informativa, políticas medioambientales, relaciones con los consumidores y prácticas laborales. Otros se orientan hacia compañías que cumplen estándares reconocidos de Responsabilidad Social Corporativa incluidas en el 'FTSE4Good Europe', principal índice de inversiones socialmente responsables, en donde se excluyen fabricantes de tabaco, armamento, propietarios u operadores de plantas nucleares y empresas relacionadas con la extracción y/o transformación de uranio.</p>
	<p>Fondo capital riesgo</p>	<p>Promueve la inversión en empresas y/o proyectos que favorezcan el desarrollo cultural, educativo y socioeconómico, faciliten la integración de colectivos marginales y/o favorezcan a grupos con bajos niveles de ingresos.</p>
	<p>Iniciativas de banca ética</p>	<p>Banca que no tiene como único objetivo el ganar dinero, sino el desarrollar una labor lógicamente financiera, pero respetuosa con los principios éticos y encaminada a la potenciación, realización y financiación proyectos éticos y/o solidarios. La banca ética abarca las dos versiones del negocio de las entidades financieras, la de captación de depósitos y la de concesión de financiación, pero además y como característica peculiar; la de subvenciones a fondo perdido.</p>

OTROS

Otros productos financieros con un elevado componente social	Crédito del Monte de Piedad	Permite el acceso al crédito a los grupos de población menos favorecidas. El usuario obtiene una financiación en función de la tasación del bien que aporta como garantía.
	Depósitos solidarios	Este tipo de depósitos permite la captación de saldos destinados a atender las necesidades de financiación de personas en situación de exclusión social o pobreza, de marcado carácter social, ya que incorpora criterios éticos, sociales y solidarios consistentes en agrupaciones de personas que comparten un plan de ahorro y de negocio.
	Bancos comunales	Productos para ayudar financieramente a las familias monoparentales.
	Finanzas cívicas	Las necesidades inmediatas más identificadas son ayudas para guarderías y compra de vehículos.
	Plan <i>Mujer</i>	Las cuentas bipersonales que se abran tendrán, con carácter general, a la mujer como primer titular.

SERVICIOS CON UN ENFOQUE SOCIAL

NUEVOS CIUDADANOS

Envío de dinero*	En condiciones ventajosas y con un importante efecto paralelo en el crecimiento económico de sus países.
Tramitación gratuita del certificado de no residencia	
Servicio de asesoramiento telefónico sobre temas financieros y legales	Asesoramiento financiero (documentos necesarios para abrir una cuenta, productos financieros, etc.) y asesoramiento legal (cómo, dónde y plazos para tramitar la documentación que precisen, así como todo aquello que tenga relación con consultas jurídicas y legales).
Seguro gratuito de repatriación al país de origen en caso de fallecimiento	Pensado para aquellas personas que desean ser repatriadas a su país y localidad de origen, en caso de fallecimiento.
Documentación contractual traducida a los diferentes idiomas	Documentación traducida a varios idiomas como chino, árabe...para garantizar un adecuado entendimiento.
Centros Multi-Idioma de Atención a Clientes	Desarrollo de centros financieros con servicios y horarios especiales adaptados a las necesidades de los colectivos inmigrantes.
Ampliación idiomas en los cajeros	Chino, árabe, rumano...
Servicios financieros multilingües	Empleados de diferentes nacionalidades de cara a favorecer la inclusión social financiera de los nuevos ciudadanos.

PERSONAS MAYORES

Servicios salud	Telasistencia, asistencia domiciliaria, servicio óptico, línea médica 24 hs...
Asesoramiento gratuito y gestión de herencias y donaciones	Se ofrece una amplia relación de profesionales que de forma gratuita realizarán un estudio personalizado e importantes descuentos en la gestión y tramitación de escrituras.
Tramitación gratuita solicitud pensión	Ayuda para tramitar la solicitud de la pensión, así como información de la documentación requerida para este trámite.
Servicio gratuito mensajes a móviles	Abono pensión.
Viajes, actividades y promociones	Con descuentos en balnearios, cruceros, cursos...

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Empleado comunicador de lengua de signos	Pretende hacer más accesible su labor a los colectivos desfavorecidos y con mayores dificultades de integración social.
--	---

OTROS

Pago Amigo	Permitirá a los clientes de las Cajas de Ahorros el envío de dinero mediante móvil o por Internet con tan sólo conocer el número de teléfono o el correo electrónico del destinatario.
Web sociales (a los jóvenes, mayores, voluntarios, solidarias...)	La mayoría de las Cajas disponen de webs diseñadas en exclusiva para un determinado colectivo, como por ejemplo, jóvenes, inmigrantes...
Canales solidarios	A través de los cuales se puede realizar de forma electrónica donaciones a diversas ONG.
Venta de entradas	Posibilidad de comprar entradas para el cine, teatro... en cajeros automáticos, teléfono e Internet.
Asesor inmobiliario	Teléfono pensado para los mas jóvenes donde les resuelven cuestiones relacionadas con el tipo de vivienda, la financiación, los gastos, la fiscalidad, etc.

Un total de ocho Cajas participan en el proyecto *BEM* de banca y servicios complementarios especializados para inmigrantes.

El proyecto *BEM Centro del Emigrante* nació en 2003 "con vocación de ser líder en la prestación de servicios a los inmigrantes", favoreciendo su integración y desarrollo, con valores añadidos como la atención por parte de empleados de veinte nacionalidades de origen de los inmigrantes, "un amplio y flexible horario" de atención al público y oficinas en los principales núcleos de inmigrantes en el país.

* Las Cajas de Ahorros han diseñado una estrategia pro-activa destinada a la canalización de la actividad financiera de la población inmigrante. En este sentido, 32 *Cajas de Ahorros* coordinadas por CECA se unieron en 2005 en torno a una plataforma para el envío de remesas denominada Bravo. Bravo ofrece cobertura a gran parte de los países latinoamericanos y varios estados africanos, de forma que puede dar servicio a más del 90 por ciento de la población inmigrante presente en España. En 2006, las operaciones de Bravo alcanzaron 68.499 remesas, por un valor total de 42,2 millones de euros, triplicando, de este modo, la cifra registrada en 2005.

Financiaciones especiales	Propiedad tierra Sector agrario Pyme Empleo y emprendedores (Línea para la promoción económica regional, unidad de emprendedores, convenios...)
Apoyo desarrollo local	Sociedades de Garantía Recíproca Sociedades para el desarrollo industrial Corporaciones empresariales Mercados de futuros Programas de iniciativas locales Capital-riesgo Fomento cooperativismo
Colaboraciones específicas	Convenios especiales Subvenciones PAC Programas LEADER y PRODER

5.2.2 COMPROMISO CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

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. El resto de canales ejerce un papel complementario o alternativo y configura una oferta que permite al cliente disponer de un amplio número de canales de acceso.

CANALES
DE
ACCESO

Oficinas

Las Cajas de Ahorros, gracias a su red de oficinas, han permitido la integración financiera y el desarrollo regional de poblaciones donde el único acceso a entidades financieras lo constituyen las propias Cajas, a la vez que sirven como puerta de entrada a la Obra Social, favoreciendo la detección prematura de necesidades locales.

Banca telefónica

Servicio que ofrece a sus clientes los productos y servicios a través del teléfono, contratación de productos, pago de impuestos, etc.

Cajeros automáticos

El parque total de cajeros ascendió a 33.187 en 2006.

Banca por Internet

Servicio que permite al cliente, bajo unas estrictas medidas de seguridad, la posibilidad de realizar numerosas operaciones financieras.

Banca móvil

Servicio que permite a través del móvil, acceder a las operaciones más habituales, como consultar los saldos y movimientos de las cuentas y tarjetas, realizar traspasos y transferencias, denunciar la pérdida de tarjetas, recargar el móvil, comprar y vender valores, consultar cotizaciones de valores, etc.

Sistema de SMS

Mediante los teléfonos móviles.

Autoservicios

Sin perder su tradicional política, basada en el trato directo con el cliente y con objeto de dar todo tipo de facilidades a los mismos, algunas Cajas dan la posibilidad a sus clientes de disponer de un crédito en los cajeros de la entidad, las 24 horas del día. El importe medio de estos créditos oscila entre 500 y 20.000 euros. Otra de las iniciativas son los llamados préstamos *on line*, a través de la *web* de la entidad, sus clientes pueden disponer de una cantidad de dinero de manera inmediata y flexible las 24 horas del día y desde cualquier parte del mundo.

ELIMINACIÓN DE BARRERAS

Las Cajas de Ahorros apuestan por facilitar el acceso de los clientes a todos los productos y servicios. Entre las diversas iniciativas desarrolladas en este sentido, destacan:

- Diseño de las *web* en cumplimiento de las normas WCAG del W3C, para hacer accesibles las páginas a los usuarios con discapacidad.
- Actuaciones sobre oficinas no adaptadas: eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, cuando esto no sea posible, salvarlos mediante rampas de baja pendiente o plataformas elevadoras
- Adaptación de los cajeros automáticos: para ajustarse a las necesidades de las personas con discapacidad visual, de forma que los cajeros automáticos dispongan de teclados adaptados al sistema Braille.
- Banca *online* accesible
- Empleados conocedores de lengua de signos, para facilitar la atención a las personas con discapacidad auditiva o del habla.

5.2.3 ■■■ SERVICIOS 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.

Las Cajas de Ahorros, en desarrollo de la Orden ECO 734/04, de 11 de Marzo, han implantado un reglamento que regula y homogeneiza el Servicio de Atención al Cliente, facilitando la tramitación y gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes.

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

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

	2006	2005
Nº de reclamaciones admitidas	61.021	57.444
Nº de reclamaciones no admitidas	2.500	1.732

Los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas atendieron en 2006 un total de 61.021 quejas y reclamaciones, un 6,22 por ciento más que en el año anterior y que supone una desaceleración en este índice de crecimiento, ya que en el 2005 fue de un 7,15 por ciento. En este sentido, de las quejas y reclamaciones que recibe el Banco de España, sólo el 37,5 por ciento corresponde a clientes de Cajas, mientras que el 62,5 restante procede de usuarios de otras entidades financieras.

Nota I

Por "operaciones pasivas", se recibieron 12.909 reclamaciones, es decir, el peso de las reclamaciones presentadas sobre el total de las cuentas administradas por las Cajas de Ahorros fue de un 0,0244 por ciento.

Nota I

Para las "operaciones activas" (con un total de 7.899 reclamaciones), éstas suponen el 0,0347 por ciento del total de cuentas de préstamos y créditos.

Nota I

**LA OFICINA
SIGUE SIENDO
EL PRINCIPAL
VEHÍCULO DE
ATENCIÓN Y
ASESORAMIENTO
A LOS CLIENTES**

Dentro “otros productos bancarios”, las 9.188 quejas y reclamaciones atendidas sobre tarjetas, representaron un 0,00036 por ciento respecto del total de las operaciones realizadas en el año 2006 con tarjetas de crédito y débito, más de 2.500 millones.

Nota 1

Aquellas quejas y reclamaciones que no han sido admitidas, ascienden a 2.500, es decir, sólo un 3,94 por ciento de todas las presentadas.

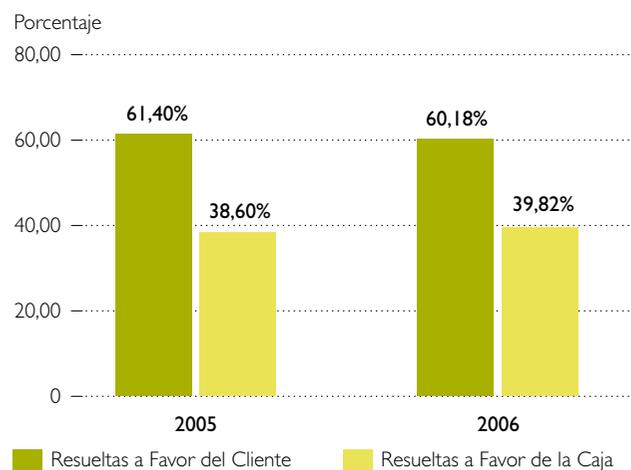
Nota 1

RESOLUCIÓN

De todas las quejas y reclamaciones presentadas, el 60,18 por ciento han sido resuelto a favor del cliente y un 39,82 por ciento a favor de las Cajas.

Nota 2

RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



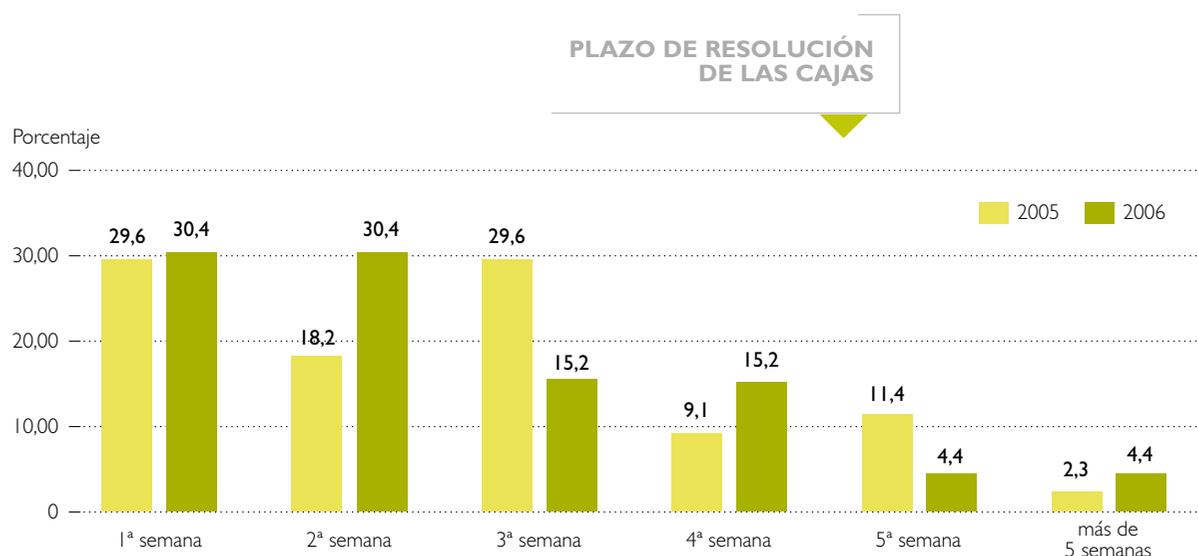
PLAZO

El plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones en el año 2006 ha sido de catorce días, un día menos respecto al año 2005.

Nota 1

Además, se aprecia que un porcentaje mayor de Cajas resuelve dentro de los primeros catorce días en relación al ejercicio anterior. Así, mientras que en el 2005, un 47,73 por ciento de las Cajas resolvía en las primeras dos semanas, un 60,87 por ciento lo hace en el 2006. Esto representa una mejora de 13,14 puntos porcentuales en 2006.

Estos plazos son muy inferiores a los dos meses que la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, fija como máximo a las entidades de crédito para resolver las incidencias, circunstancia que pone de manifiesto el interés de las Cajas para resolver cuanto antes las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes.



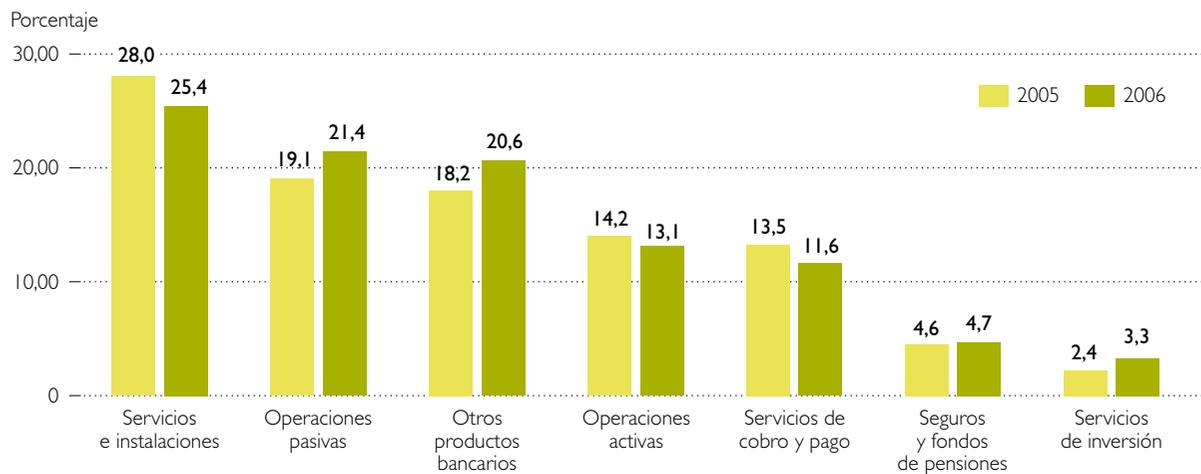
ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS

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 25,38 por ciento. A pesar de ello, se ha producido un descenso del 2,65 por ciento respecto al año 2005, muestra que corrobora, una vez más, el esfuerzo de las Cajas por ofrecer un mejor servicio a sus clientes. El segundo lugar corresponde a las operaciones de pasivo (21,37 por ciento), seguido por el apartado de "otros productos bancarios" (en especial, operaciones con cajeros e incidencias con tarjetas), que representa el 20,6 por ciento del total.

QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS



COMPARATIVA QUEJAS Y RECLAMACIONES POR PRODUCTOS Y SERVICIOS



Nota I

MOTIVOS DE QUEJA Y RECLAMACIÓN

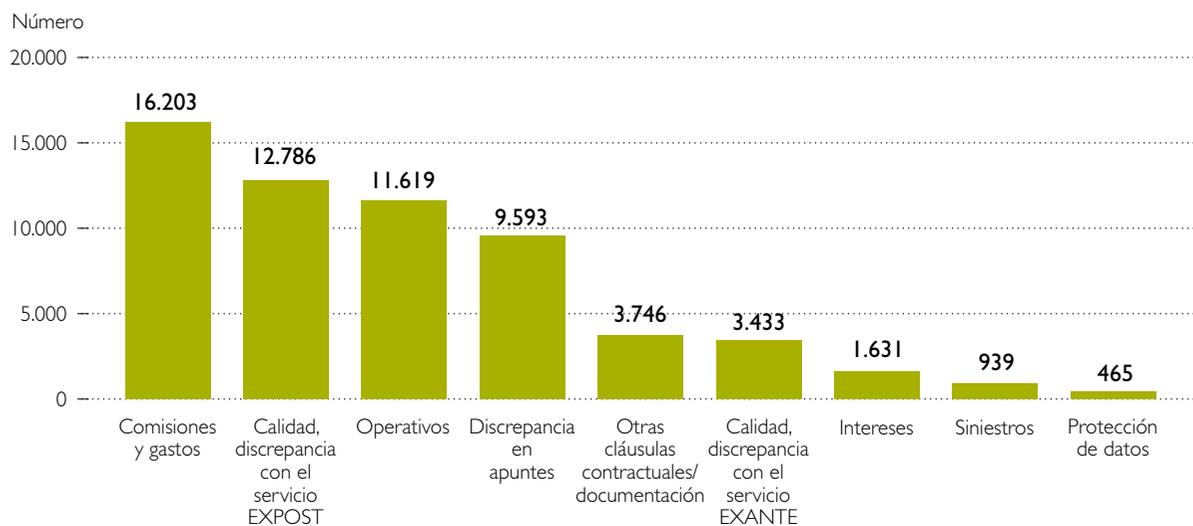
Las comisiones y los gastos, con un 26,82 por ciento del total, han representado el motivo principal de las quejas y reclamaciones en el 2006. En segundo lugar, con un 26,82 por ciento del total, se sitúan las reclamaciones originadas por causas relacionadas con la calidad del servicio expost, (entre otras, falta de diligencia o el tiempo de espera en oficinas).

Nota I

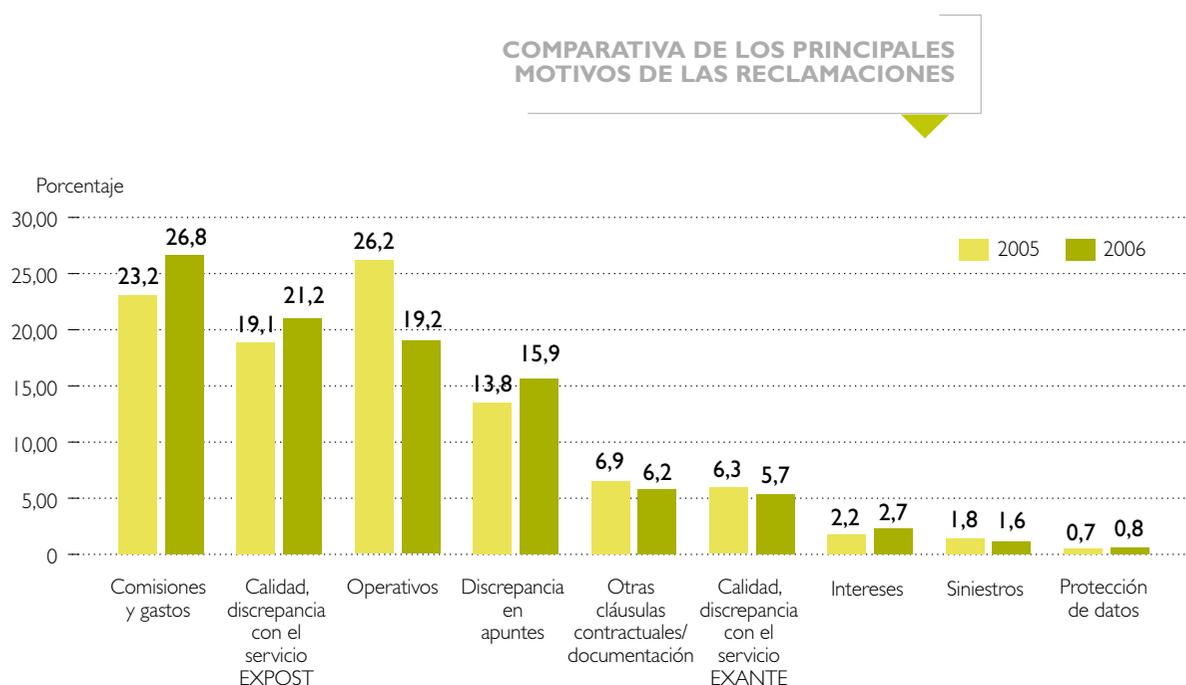
Dentro de los motivos de carácter operativo, la denegación de solicitud, la actuación unilateral y la reclamación de impagados son los que han registrado el descenso más significativo respecto a 2005, habiéndose reducido casi un siete por ciento en 2006.

Nota I

PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



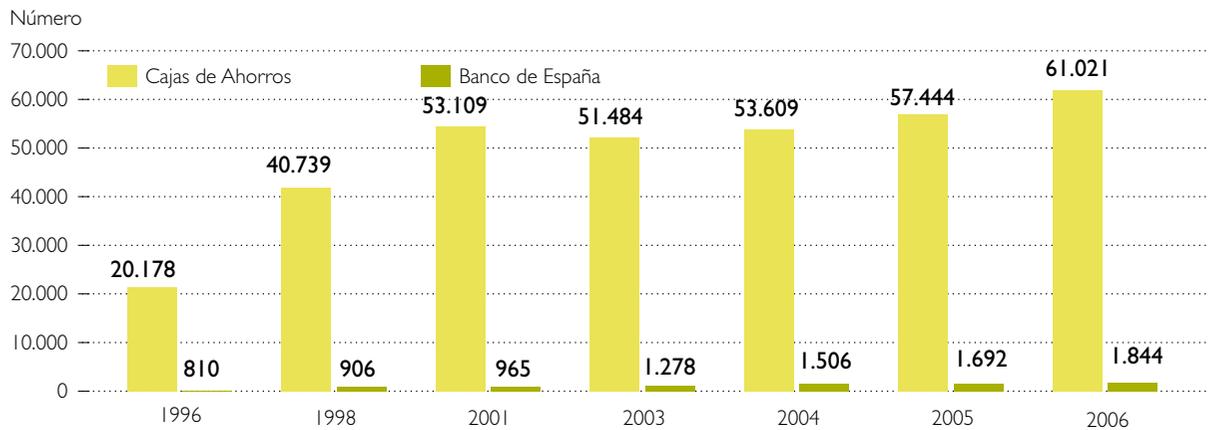
En el siguiente gráfico se muestra una visión global de los motivos que han originado las quejas y reclamaciones presentadas en los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas:



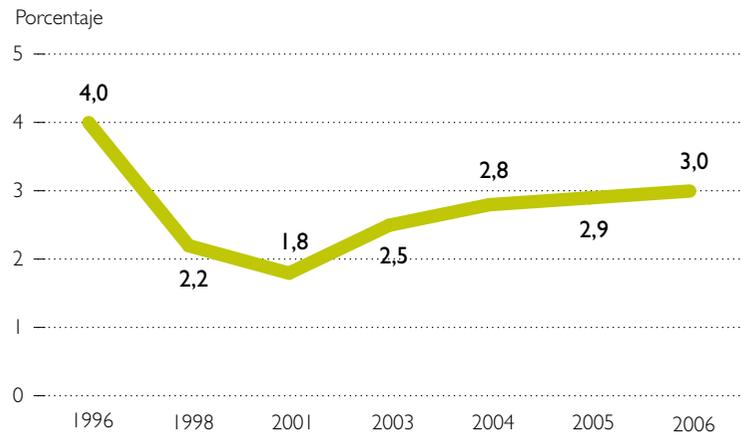
Tan sólo el 3,02 por ciento de las quejas y reclamaciones presentadas a las Cajas de Ahorros es elevado al Banco de España, señal de que en el primer filtro, que son las propias Cajas, la mayoría de los clientes quedan satisfechos con las resoluciones emitidas desde los SAC, lo que representa un alto nivel de eficiencia de los Servicios de Atención al Cliente.

Nota I

QUEJAS Y RECLAMACIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA



EVOLUCIÓN



Por último, con el fin de mejorar los productos y servicios ofrecidos, las Cajas han realizado diversas prácticas que valoran la satisfacción de los clientes, en consonancia con su compromiso con la calidad y la orientación al cliente. Las encuestas y estudios de satisfacción son prácticas habituales en la mayoría de las Cajas, midiendo y valorando aspectos tales como: satisfacción global de los clientes con las Cajas, atención al cliente, espacio físico, gama de productos, imagen y valores corporativos, cajeros automáticos, banca por Internet, etc. En este sentido, el índice de satisfacción de los clientes de las Cajas ha sido de 8 sobre 10, dato que refleja la buena gestión de estas entidades en un sector tan competitivo como el financiero.

Las Cajas han ido incorporando durante los últimos años sistemas de gestión de la calidad, apoyados por los estudios de mercado, las encuestas de satisfacción y de grupos de trabajo internos, con la finalidad de mejorar los niveles de calidad:

■ Certificaciones ISO 9001

■ Sistemas de gestión propios

■ Modelo de excelencia FQM

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En relación a la información y publicidad de productos y servicios, el sector financiero está sometido a una estricta regulación nacional e internacional. La transparencia en la información y la ética en las prácticas publicitarias y comerciales son valores fundamentales de las Cajas para con sus productos y servicios. En este sentido, tratan de mejorar y ampliar la información proporcionada sobre cada uno de los productos comercializados, más allá de lo exigido por los organismos reguladores.

En 2006, se han producido nuevas adhesiones al Organismo de Autorregulación Publicitaria: Autocontrol, y a su código voluntario de publicidad, a través del cual la mayoría de Cajas se compromete con una publicidad responsable y no engañosa.

SEGURIDAD EN EL USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Como forma de contribuir con la calidad de los productos y servicios, el conjunto de las Cajas cuida la seguridad física de los clientes en el uso de las instalaciones.

Para las Cajas de Ahorros, garantizar la seguridad en las transacciones electrónicas y en la banca por Internet es de vital importancia, por ello se han desarrollado las siguientes medidas:

- En banca electrónica se garantiza la identidad del cliente mediante código de usuario, contraseña, teclado virtual, firma electrónica y todos los sistemas de seguridad que garantizan la confidencialidad de los datos. Como novedad, algunas Cajas han establecido un sistema de alerta de situaciones anómalas a través de SMS al teléfono móvil del cliente.
- Implantación en las tarjetas de códigos y chips que detectan y evitan las falsificaciones de las mismas.
- Realización periódica de auditorías externas de seguridad.
- Actuaciones de prevención y lucha contra el *phishing* (término informático que denomina una práctica caracterizada por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta).

La información no pública de la que disponen las Cajas sobre sus clientes y sus operaciones tiene carácter confidencial. Las Cajas han adoptado normas y procedimientos para garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos y dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal, además cumplen con los requerimientos de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), así como de sus códigos de conducta.

Nota 1: Datos correspondientes a las 46 Cajas de Ahorros.
Nota 2: Información facilitada por 45 Cajas de Ahorros.

5.3 Proveedores

Las Cajas de Ahorros están convencidas de que una relación comercial a largo plazo se construye basándose en el mutuo respeto y en la confianza.

Chris de Noose
Presidente del Comité de Dirección
de la Asociación Europea de Cajas de Ahorros
Negocio & Estilo de Vida. 15 de marzo de 2007

- Las Cajas de Ahorros prestan especial interés a los sectores y colectivos más desfavorecidos, apoyando a las empresas de contenido social.
- Destaca la realización de encuestas de satisfacción a proveedores, como elemento de valoración y mejora de la relación existente.

	2006
Volumen total de compras a proveedores	3.793,50
Volumen de compras a proveedores nacionales	2.449,20
Número de proveedores nacionales	47.647

Volumen de compras a proveedores expresado en millones de €. El dato total de compras a proveedores hace referencia a las 46 Cajas de Ahorros. El dato de compras totales a proveedores nacionales y el número de proveedores total, se basan en el dato aportado por catorce Cajas de Ahorros.

DIVERSIFICACIÓN DE LAS COMPRAS A PROVEEDORES

Porcentaje de compras	Porcentaje de Cajas 2006
Menor o igual al 4%	99,56%
Entre el 4% y 7%	0,23%
Entre el 7% y 10%	0,16%
Más del 10%	0,04%

En la tabla anterior puede observarse que casi ninguna Caja concentra más del cuatro por ciento de las compras en un mismo proveedor.

**LAS CAJAS DE
AHORROS
PRESTAN ESPECIAL
INTERÉS A LOS
SECTORES Y
COLECTIVOS MÁS
DESAVORECIDOS,
APOYANDO
A LAS EMPRESAS
DE CONTENIDO
SOCIAL**

Garantía
para los
proveedores

Compromiso
con la
transparencia
e igualdad
de oportunidades

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, impulsando el desarrollo y el crecimiento del sector empresarial, a través de los beneficios directos que obtienen sus múltiples y diversos proveedores.

La relación de las Cajas con sus 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.

5.3.1 CREACIÓN DE VALOR PARA PROVEEDORES

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, como la aprobación de nuevas políticas de compras, el desarrollo de códigos de conducta para proveedores y códigos éticos de compras o la inclusión de criterios éticos, ambientales y/o sociales en los procesos de homologación y selección de proveedores.



En este sentido, las Cajas firmantes del Pacto Mundial de la ONU están impulsando entre sus proveedores la adhesión al mismo pacto, contribuyendo de esta manera al compromiso con la sociedad.

Las Cajas de Ahorros son conscientes del considerable valor que aportan a sus proveedores, por su elevada capacidad de compra. Por ello, y en su compromiso con el desarrollo social y empresarial en sus zonas de actuación, la mayoría de sus proveedores son nacionales, muchos de los cuales son pequeñas y medianas empresas; prestando especial interés hacia los sectores y colectivos más desfavorecidos, y fomentando la contratación de empresas de contenido social.

El cumplimiento de las obligaciones laborales, fiscales y de prevención de riesgos laborales son requisitos indispensables para todos los proveedores de las Cajas, incluyendo en los contratos cláusulas específicas sobre estas materias.

El volumen total de compras a proveedores nacionales ascendió en 2006 a 2.449,2 millones de euros, beneficiándose un total de 47.647 proveedores. La mayoría de las Cajas concentra menos de un cuatro por ciento de sus compras en un mismo proveedor. Estos datos reflejan claramente el compromiso de las Cajas con el desarrollo y dinamización de las zonas que constituyen su ámbito de actuación.

**EL VOLUMEN
TOTAL DE
COMPRAS A
PROVEEDORES
NACIONALES
ASCENDIÓ
EN 2006 A 2.449,2
MILLONES DE
EUROS,
BENEFICIÁNDOSE
UN TOTAL DE
47.647 EMPRESAS**

El conjunto de las Cajas de Ahorros ha optado por la diversificación de sus proveedores fomentando la creación de empleo y el desarrollo empresarial en las zonas donde operan, seleccionando proveedores nacionales que cumplan con los requisitos sociales y ambientales establecidos por ellas.

5.3.2 RELACIÓN RESPONSABLE CON PROVEEDORES: COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Existen dos aspectos fundamentales en la relación de las Cajas de Ahorros con sus proveedores:

- La aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades en la selección de proveedores y en la relación mantenida con ellos.
- El impulso entre sus proveedores de principios de ética y responsabilidad corporativa.



LA RELACIÓN DE LAS CAJAS CON SUS PROVEEDORES SE BASA EN LA APORTACIÓN RECÍPROCA Y LA CONFIANZA

En materia de gestión de proveedores, destacan las siguientes prácticas:

- Hacer partícipe a los proveedores, de los valores y principios corporativos de las Cajas.
- Celebración periódica de reuniones con los proveedores.
- Centralización de las compras a través gestores especializados.
- Desarrollo de sistemas de subasta y compra electrónica.
- Evitar la concentración de compras en un número reducido de proveedores.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

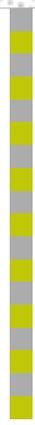
Los procesos de selección de nuevos proveedores se basan en criterios que avalan, en función de la tipología del servicio o producto a ofertar, su capacidad técnica, su acreditación u homologación oficial, sus referencias y el compromiso ético, social y medioambiental del proveedor:

La mayoría de las Cajas no posee un código ético específico para su relación con los proveedores, pero sí tiene sistemas, políticas y procedimientos para su selección, homologación y seguimiento. Estas políticas se basan

en la transparencia, la igualdad de oportunidades y el cumplimiento estricto de la legalidad, para ello las Cajas emplean las mesas de contratación de proveedores como instrumento que garantiza la concurrencia en igualdad de oportunidades de todos los proveedores y la transparencia en su elección.

Además, algunas Cajas están incluyendo en la selección de sus proveedores, criterios medioambientales como la certificación ISO 14001 o la EMAS.

**ALGUNAS CAJAS
ESTÁN INCLUYENDO
EN LA SELECCIÓN
DE SUS
PROVEEDORES
CRITERIOS
MEDIOAMBIENTALES
COMO LA
CERTIFICACIÓN
ISO 14001 O LA EMAS**



SE REALIZAN
ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN A
PROVEEDORES,
**COMO ELEMENTO
DE VALORACIÓN Y
MEJORA DE LA
RELACIÓN
EXISTENTE**

SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

La confianza y el respeto mutuo son valores intrínsecos en la relación de las Cajas con los proveedores, estableciendo mecanismos de diálogo entre las partes a través de reuniones formales e informales para comprobar su satisfacción.

Dentro de las políticas de seguimiento, cabe destacar la realización de encuestas de satisfacción a proveedores, como elemento de valoración y mejora de la relación existente.

5.4

Administración
Pública

En las Cajas de Ahorros hay que distinguir muy claramente entre lo que es su actividad normal y lo que es su Obra Social. Creo que si se quieren hacer las cosas bien y ser eficientes, competir en un mercado muy duro con otras Cajas y Bancos, hay que gestionar en términos lo más profesionales posibles y con la menor interferencia posible de los poderes públicos.

Pedro Solbes Mira

Vicepresidente segundo del Gobierno, y Ministro de Economía y Hacienda

Entrevista en el Diario Levante. 20 de enero de 2007

- En 2006, 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 (56,17 por ciento), de la agricultura (42,94 por ciento) y de la construcción (48,39 por ciento).
- Las Cajas de Ahorros han aportado el sesenta 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 cincuenta por ciento.

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

Estos convenios tienen como objetivo los fines más diversos, siempre relacionados con áreas de interés y preocupación para la sociedad, como por ejemplo: 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.

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

Convenio	Concepto
Viviendas Protección Oficial	El objeto es la financiación de vivienda. Destinados a clientes con un determinado nivel de renta. Los precios de la vivienda y tipos de interés de los préstamos están regulados por la Administración.
Fomento del empleo	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.
Pyme	El objetivo es la financiación de inversiones en activos fijos. Dirigido, fundamentalmente, a las pyme y los autónomos.

Convenio	Concepto
Mejora de las Estructuras Agrarias	Para favorecer la financiación a interés preferente de inversiones en el entorno agrícola y ganadero. 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.
Marco de Colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA)	El objeto es promover entre las Cajas de Ahorros 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 de 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
Apoyo a actividades culturales	Financiación preferente de actividades culturales.
Difusión de las letras y el arte españoles	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.
Promoción del voluntariado	Convenio marco de apoyo a la difusión de las actividades de voluntariado.
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.

Convenio	Concepto
Hogares conectados	Convenio con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para desarrollar y gestionar la iniciativa Hogares conectados, que forma parte del programa Internet en el Aula, 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. Internacionalización de la Empresa Española	Financiación de inversiones para la internacionalización de la empresa española. Fondos cedidos por el I.C.O.
I.C.O. Excedente Fotovoltaico	Financiación del exceso de solicitudes de la Línea IDAE 2006, inversiones destinadas a instalaciones para la utilización de energías renovables. Fondos cedidos por el ICO.
I.C.O. ICEX Aprendiendo a Exportar	Apoyo financiero a las Pyme que apuestan por potenciar su presencia en el exterior; financiando tanto las inversiones como los gastos necesarios para acometer la salida al exterior. Fondos cedidos por el ICO.
I.C.O. Crecimiento Empresarial	Financiación de operaciones de préstamo o de leasing a las empresas, que tendrán la finalidad de financiar inversiones concretas que hayan sido previamente aprobadas mediante dichos contratos. Fondos cedidos por el ICO.
I.C.O. Emprendedores	Financiación de proyectos de inversión materializados en operaciones concretas llevados a cabo por emprendedores. Fondos cedidos por el ICO.
I.C.O. Equipamiento de Parcelas	Financiación a las Comunidades de Regantes que equipen sus parcelas a través del Acuerdo Marco de Colaboración. Fondos cedidos por el ICO.

Convenio	Concepto
I.C.O. Sociedades Laborales	Financiación de proyectos concretos de inversión solicitados por sociedades mercantiles, que cumpliendo los requisitos de la Recomendación de la U.E. de 6 de mayo de 2003 sobre Pyme, estén encuadradas jurídicamente en la categoría de sociedades laborales. Fondos cedidos por ICO.
I.C.O. CAIB	Financiación de proyectos de inversión llevados acabo por empresas dentro de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Fondos cedidos por 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 2006, 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 (56,17 por ciento), de la agricultura (42,94 por ciento) y de la construcción (48,39 por ciento).

LA MAYORÍA DE
LAS CAJAS INCLUYE
LOS MECANISMOS
DE RELACIÓN
CON LAS
ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS DENTRO
DE SUS CÓDIGOS DE
CONDUCTA

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

	Cajas de Ahorros	Bancos	Cooperativas de Crédito	Establecimientos Financieros de Crédito	ICO	TOTAL
Adquisición vivienda	56,17	37,37	5,43	1,02	0,00	100,00
Agricultura	42,94	33,03	22,74	0,99	0,31	100,00
Construcción	48,39	42,33	5,51	3,30	0,46	100,00

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.

Con el fin 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 la 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 Ahorros ha sido muy destacada, pudiendo afirmarse que, por término medio, las Cajas de Ahorros han aportado casi el sesenta por ciento de la financiación de las diversas actuaciones protegidas de la vivienda.

LOS PLANES DE VIVIENDA TIENEN POR OBJETIVO FACILITAR EL ACCESO A LA PROPIEDAD DE LAS VIVIENDAS DE LAS FAMILIAS CON MENORES NIVELES DE RENTA

**LAS CAJAS HAN
SUSCRITO
DIVERSOS
CONVENIOS DE
COLABORACIÓN
CON LA
ADMINISTRACIÓN,
CON EL FIN DE
CONSEGUIR SUS
OBJETIVOS
ECONÓMICOS
Y SOCIALES**

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

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

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 cota del cincuenta por ciento.



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

Año del Convenio	Cajas de Ahorros		B.C.E. - Coop de Cdto.		Banca		TOTAL	
	Importes	%	Importes	%	Importes	%	Importes	%
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	53,50	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
2005	227	49,35	159	34,56	74	16,09	460	100,00
2006	235	55,04	136	31,85	56	13,11	427	100,00
TOTAL	2.376	51,43	1.472	31,87	772	16,71	4.621	100,00

Nota: El volumen de préstamos se expresa en millones de euros.

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

5.5 Medio Ambiente

La “sostenibilidad” se convierte de este modo en un concepto básico de actuación para nuestra Caja, que entiende que el principal aporte que una organización puede hacer a la sociedad de la que forma parte es mantener e incrementar los recursos medioambientales para el uso de estos por las generaciones venideras.

Carlos Etxepare Zugasti
Presidente de la Kutxa
Panorama Social nº 5, primer semestre 2007

- De las tres entidades financieras que en España están adscritas a los Principios de Ecuador, dos son Cajas de Ahorros.
- Varias Cajas se han adherido a la iniciativa de EKOPASS, basada en la realización de una estimación de las emisiones equivalentes de CO₂, tanto emisiones directas derivadas del consumo de electricidad, como indirectas a través de viajes de negocios.
- La mayoría de las Cajas de Ahorros tiene establecidas líneas específicas de financiación y ha suscrito convenios con instituciones, que tienen como finalidad impulsar la instalación de plantas de cogeneración, el fomento de energías renovables y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

**PRINCIPALES CONSUMOS
EN LAS CAJAS, TOTALES Y
POR EMPLEADO**

Totales	Unidad	2006	2005
Total papel blanco consumido	Kg	5.034.058	4.473.118
Total papel reciclado consumido	Kg	267.576	230.033
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	m ³	451.294	325.288
Agua consumida por empleado	m ³	13,83	13,51
Total residuos	Tn	1.084,0	711,1
Total electricidad consumida	GJ	1.276.316,5	1.017.749,9

Nota I

Por empleado	Unidad	2006	2005
Total papel blanco consumido	Kg	75,61	108,93
Total papel reciclado consumido	Kg	4,54	6,70
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	m ³	16,42	13,42
Agua consumida por empleado	m ³	13,83	13,51
Total residuos	Kg	79,6	58,1
Total electricidad consumida	GJ	18,19	25,63



EN 2006 LA OBRA SOCIAL DE LAS CAJAS DE AHORROS HA INVERTIDO MÁS DE 84 MILLONES DE EUROS EN MEDIO AMBIENTE

5.5.1 LAS CAJAS Y EL MEDIO AMBIENTE

Pese a ser conscientes de que la actividad financiera no constituye un aspecto crítico en el impacto directo sobre el medio ambiente, las Cajas han asumido como uno de sus objetivos garantizar un adecuado comportamiento de sus organizaciones, fomentar la protección y defensa del medio ambiente entre sus clientes, proveedores y la sociedad en la que actúa. Como se ha comentado en la introducción, se ha constituido un grupo de trabajo para identificar, analizar y proponer buenas prácticas en la adopción de criterios ecológicos en los procesos internos y en la operativa financiera de las Cajas.

Obra Social

Conservación y protección del patrimonio natural, como la adquisición y gestión de espacios naturales.

Financiación de proyectos de investigación.

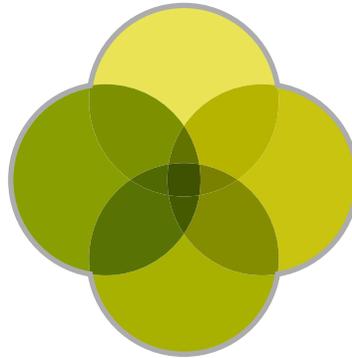
Publicaciones, conferencias, debates, premios y exposiciones.

Voluntariado medioambiental.

Clientes

Financiación de proyectos medioambientales.

Productos financieros con contenido medioambiental.



Empleados

Programas de sensibilización y formación.

Elaboración y difusión de manuales y guías de buenas prácticas que fomenten la eficiencia de los recursos.

Voluntariado medioambiental.

Proveedores

Inclusión de criterios ambientales en las políticas de selección de proveedores.

Adhesión al Pacto Mundial.

LAS CAJAS HAN ASUMIDO COMO UNO DE SUS PRINCIPALES OBJETIVOS FOMENTAR LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE ENTRE SUS CLIENTES, PROVEEDORES Y LA SOCIEDAD EN GENERAL

El compromiso de las Cajas con el medio ambiente se manifiesta en una doble dimensión: las iniciativas de gestión medioambiental implantadas en la organización y las inversiones realizadas en proyectos medioambientales, como son la financiación, la participación accionarial en empresas respetuosas con el desarrollo sostenible y la incorporación de sistemas de evaluación de riesgos medioambientales en la política de créditos.

**EL COMPROMISO
DE LAS CAJAS CON
EL MEDIO AMBIENTE
SE MANIFIESTA
EN LAS INICIATIVAS
DE GESTIÓN
Y LAS INVERSIONES
EN PROYECTOS
MEDIOAMBIENTALES**

Esta preocupación por el entorno la hacen patente las Cajas en todos los ámbitos de su actuación medioambiental: el empresarial, el social, el de sensibilización, el de selección de proveedores y el de impulso de proyectos sostenibles.

Complementariamente, las Cajas han venido desarrollando en estos últimos años distintas actuaciones en materia de sensibilización y formación a sus empleados, con el fin de hacerlos partícipes del compromiso de la entidad con el entorno, sin olvidar que estas actuaciones no sólo se dirigen a los empleados sino también a los demás grupos de interés con el objeto de

fomentar una mayor conciencia ambiental entre todos.

Además, a lo largo del 2006, las Cajas desde su Obra Social, han desarrollado numerosas iniciativas tales como la sensibilización y formación medioambiental, la conservación del patrimonio natural; financiaciones de estudios de investigación, etc., para los que se destinaron en este año, un total de 84.378.000 euros. (Para más información ver el volumen dedicado a la Obra Social). Nota 2

Por último, y en relación a la normativa medioambiental aplicable al Sector de las Cajas, durante 2006 únicamente se produjeron dos incumplimientos de la regulación ambiental con un coste total de 2.400 euros. Nota 3

5.5.2 POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES

En la actualidad, el Sector de las Cajas muestra una gran variedad de acercamientos a los temas medioambientales, que se traducen en diferentes formas de abordar sus políticas. En este sentido, estas políticas ayudan a prevenir y corregir los impactos medioambientales generados en su actividad, destacando las medidas tendentes al ahorro energético, eficiencia en los consumos de agua, papel, etc.

Las Cajas están desarrollando políticas medioambientales dirigidas a integrar los valores y compromisos con la sostenibilidad en sus estrategias y operaciones, permitiendo reducir los posibles impactos ambientales ocasionados por sus actividades, y promoviendo adicionalmente la defensa y protección del medio ambiente:

■ un 24 por ciento de las Cajas de Ahorros españolas ha elaborado una política medioambiental autónoma

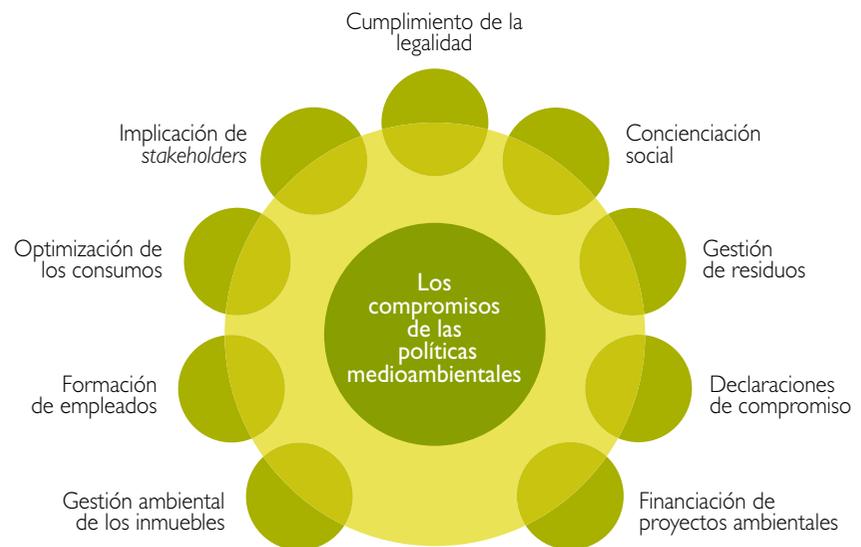
■ un 15 por ciento de las Cajas de Ahorros ha englobado el compromiso con el medio ambiente en una política de actuación más amplia, como por ejemplo de RSC o de conducta interna

■ el resto de las Cajas integran aspectos medioambientales en su gestión, sin necesidad de realizar una política medioambiental pública.

■ Todas las Cajas promueven acciones en favor del medio ambiente desde su Obra Social

Los compromisos más relevantes que aparecen en las diferentes políticas medioambientales de las Cajas de Ahorros Españolas se engloban dentro de las siguientes líneas generales:

UN 24% DE LAS CAJAS DE AHORROS HA ELABORADO UNA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL AUTÓNOMA Y OTRO 15% HA ENGLOBADO EL COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE EN UNA POLÍTICA DE ACTUACIÓN MÁS AMPLIA



**VARIAS CAJAS
HAN IMPLANTADO
UN SISTEMA DE
GESTIÓN
AMBIENTAL QUE
HA OBTENIDO LA
CERTIFICACIÓN
ISO 14001 EN SUS
EDIFICIOS Y
OTRAS CUENTAN
CON LA
CERTIFICACIÓN
AMBIENTAL EMAS**

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; proporciona a la entidad una herramienta de trabajo muy útil que permite mejorar la eficiencia en el uso de los recursos; y asegura el cumplimiento de la política ambiental establecida por la entidad.

En la actualidad, un número significativo de Cajas de Ahorros españolas ha implantado un sistema de gestión ambiental que ha obtenido la certificación ISO 14001 en sus edificios. Otras Cajas cuentan además, con la certificación ambiental EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental). Adicionalmente, existen Cajas de Ahorros que han optado por la implantación de un sistema de gestión medioambiental propio, para que luego sea certificado por una auditora independiente.

FORMACIÓN AMBIENTAL

Las Cajas, con el fin de sensibilizar e incrementar la conciencia ambiental entre sus empleados han ido desarrollando diversas acciones y programas formativos, logrando, de una parte, su participación e implicación con el compromiso de las entidades y, por otra parte, aumentar la confianza de sus grupos de interés.

Entre las acciones formativas destacan:

- programas de sensibilización y formación a los empleados mediante cursos presenciales y a distancia. Varias Cajas han implantado en sus Intranets aulas virtuales dirigidas al conjunto de sus trabajadores
- elaboración y difusión de manuales y guías de buenas prácticas en las Intranets de las Cajas, que fomentan la eficiencia de los recursos naturales y la utilización racional de los materiales

LA IMPLANTACIÓN
DE UN SISTEMA
DE GESTIÓN
AMBIENTAL
PERMITE
INCORPORAR EL
MEDIO AMBIENTE
EN LA GESTIÓN
INTEGRAL
DE LA ENTIDAD

- comunicaciones y publicaciones periódicas destinadas a los trabajadores, fomentando y sensibilizando el desarrollo sostenible entre ellos.

5.5.3 INICIATIVAS INTERNACIONALES

- Pacto Mundial de la ONU: actualmente existen veintitrés Cajas de Ahorros adheridas a esta iniciativa, trece de ellas miembros fundadores de la ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial).
- El UNEP-FI es el *Programa de las Naciones Unidas para Entidades Financieras acerca del Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible*. Una Caja de Ahorros ha firmado la declaración de la institución.
- Los *Principios de Ecuador* constituyen un marco de referencia para las entidades financieras en la evaluación de riesgos ambientales y sociales asociados a la financiación de proyectos en países en desarrollo. Actualmente, hay 45 entidades financieras en el mundo adscritas a estos principios; dos de ellas son Cajas de Ahorros españolas.
- *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. En este sentido la preocupación de las Cajas por el medio ambiente ha llevado a las mismas a crear un grupo de trabajo de estudio sobre medio ambiente y Cajas de Ahorros inserto en las actividades de la Alianza europea.

5.5.4 COMPROMISO CON EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS

Las Cajas de Ahorros procuran 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. La energía eléctrica, el papel y el agua se han convertido en los recursos consumidos más relevantes; de ahí que se preste especial atención a su medición y control, siendo los factores que tienen un mayor impacto en el medio ambiente.

Asimismo, en estos últimos años se están realizando numerosos esfuerzos en la gestión responsable de los residuos siguiendo adecuadas políticas de reciclaje.

CONSUMO DE MATERIALES

Totales	Unidad	2006	2005
Total papel blanco consumido	Kg	5.034.058	4.473.118
Total papel reciclado consumido	Kg	267.576	230.033
Total sobres blancos consumidos	nº	305.778.341	268.798.877
Total sobres reciclados consumidos	nº	11.150.435	11.563.120
Tóneres reciclados	nº	64.964	51.604
Porcentaje de tóneres reciclados utilizados	%	46,8	53,7
Total otros materiales consumidos (ej: toallitas de papel, christmas, tarjetas de visita, etc.)	Kg	437.728	407.304

Nota 4

Por empleado	Unidad	2006	2005
Total papel blanco consumido	Kg	75,61	108,93
Total papel reciclado consumido	Kg	4,54	6,70
Total sobres blancos consumidos	nº	9.879	8.953
Total sobres reciclados consumidos	nº	545	591
Tóneres reciclados	nº	0,98	1,61
Porcentaje de tóneres reciclados utilizados	%	46,8	53,7
Total otros materiales consumidos (ej: toallitas de papel, christmas, tarjetas de visita, etc.)	Kg	19,18	19,55

Datos de consumo por empleado, excepto el % de toners reciclados, que se expresa como promedio por Caja de Ahorros.

LAS CAJAS DE AHORROS TRATAN DE MINIMIZAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES DIRECTOS DE SUS OPERACIONES, MEDIANTE LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE RECURSOS ESCASOS

LA ENERGÍA ELÉCTRICA, EL PAPEL Y EL AGUA SON LOS PRINCIPALES RECURSOS CONSUMIDOS; DE AHÍ QUE SE PRESTE ESPECIAL ATENCIÓN A SU MEDICIÓN Y CONTROL

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 principalmente para uso interno: envío de información a clientes, en actividades publicitarias, así como en la impresión de diferentes publicaciones. No obstante, la reducción de estos consumos y la potenciación de la utilización de los materiales reciclados es un compromiso real que durante el 2006 se ha plasmado en las siguientes iniciativas:

- correspondencia virtual con clientes
- digitalización de documentos
- utilización de sobres multiusos
- migración a plataformas informáticas para fomentar las comunicaciones internas a través de Intranets
- envío de información a clientes a través de SMS
- manual medioambiental a la plantilla para la difusión de buenas prácticas
- aumento de los consumos de papel reciclado, papel ecológico
- procesamiento de los tóneres consumidos para ser reciclados y luego reutilizados
- instalación de contenedores de recogida de papel y cartón para su posterior recogida por empresas externas, que los destinan a procesos de reciclado

CONSUMO DE ENERGÍA

Totales	Unidad	2006	2005
Total electricidad consumida	GJ	1.276.316,5	1.079.489,9
Total gas consumido	GJ	48.983,7	44.933,8
Otras fuentes de energía	GJ	53.169,0	41.286,0

La información analizada y reflejada procede de un número distinto de Cajas para 2005 y 2006.

Nota 5

Por empleado	Unidad	2006	2005
Total electricidad consumida	GJ	18,19	25,35
Total gas consumido	GJ	1,61	1,57
Otras fuentes de energía	GJ	2,01	1,81

La mayoría de las Cajas ha implantado una serie de iniciativas para reducir significativamente los consumos de energía, fomentando el ahorro energético y la concienciación sobre el cambio climático. Las iniciativas más relevantes son, entre otras:

- sustitución paulatina de equipos obsoletos por equipos de bajo consumo energético: renovación de equipos de refrigeración, cambio de monitores por ahorro de consumo, apagado automático de equipos, instalación de relojes astronómicos para el encendido y apagado de rótulos comerciales en las oficinas, acumuladores de energía nocturnos, sustitución de iluminación convencional por lámparas de mayor eficiencia lumínica, etc.
- 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
- instalación de paneles solares y estudios para la instalación de placas fotovoltaicas

**LAS CAJAS
REALIZAN
NUMEROSOS
ESFUERZOS EN
LA GESTIÓN
RESPONSABLE
DE LOS
RESIDUOS,
MEDIANTE
POLÍTICAS DE
RECICLAJE**

Totales	Unidad	2006	2005
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	m ³	451.294	325.288
Total agua consumida por otras fuentes (desaladoras, pozos, etc)	m ³	46.779	42.628
Agua consumida por empleado	m ³	13,83	13,51

La información analizada y reflejada procede de un número distinto de Cajas para 2005 y 2006.

Nota 6

Por empleado	Unidad	2006	2005
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	m ³	16,42	13,42
Total agua consumida por otras fuentes (desaladoras, pozos, etc)	m ³	1,93	1,85
Agua consumida por empleado	m ³	13,83	13,51

CONSUMO DE AGUA

En este sentido, las Cajas son conscientes de la necesidad de reducir, en la medida de lo posible, el consumo de agua. Para ello, han incorporado las siguientes iniciativas:

- instalación de economizadores de agua en los aseos
- cambio y retirada de torres de refrigeración
- sistemas de refrigeración que no emplean el agua para su funcionamiento

CONSUMO DE RESIDUOS

Totales	Unidad	2006	2005
Total residuos equipos informáticos	Tn	17,7	17,6
Total residuos pilas	Tn	26,1	1,8
Total residuos envases	Tn	55,1	38,2
Total otros residuos	Tn	60,8	17,2

Nota 7

Por empleado	Unidad	2006	2005
Total residuos equipos informáticos	Kg	0,59	3,05
Total residuos pilas	Kg	0,78	0,23
Total residuos envases	Kg	1,76	5,37
Total otros residuos	Kg	1,13	0,70

La mayoría de las Cajas dispone de procedimientos específicos para tratar residuos que pueden considerarse peligrosos, que proceden en su mayoría de actividades de mantenimiento (fluorescentes, pilas, baterías de móviles, aceites, envases y materiales impregnados de aceites o productos químicos, etc.). Estos residuos son retirados por empresas gestoras autorizadas para su recuperación o eliminación controlada.

En la gestión de todos los residuos, se siguen las indicaciones de la Ley estatal 10/98 de Residuos, así como las leyes de las Comunidades Autónomas y sus respectivas disposiciones reglamentarias.

Las Cajas conscientes del gran volumen de residuos que generan han contratado los servicios de recogida, gestión, tratamiento y reciclaje de los mismos a empresas homologadas y especializadas, por ejemplo, en los casos de destrucción de documentación confidencial, tratamiento y reciclaje de tóneres de impresoras o papel.

LA MAYORÍA DE LAS ENTIDADES HA IMPLANTADO INICIATIVAS PARA REDUCIR LOS CONSUMOS DE ENERGÍA, FOMENTANDO EL AHORRO ENERGÉTICO Y LA CONCIENCIACIÓN SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO

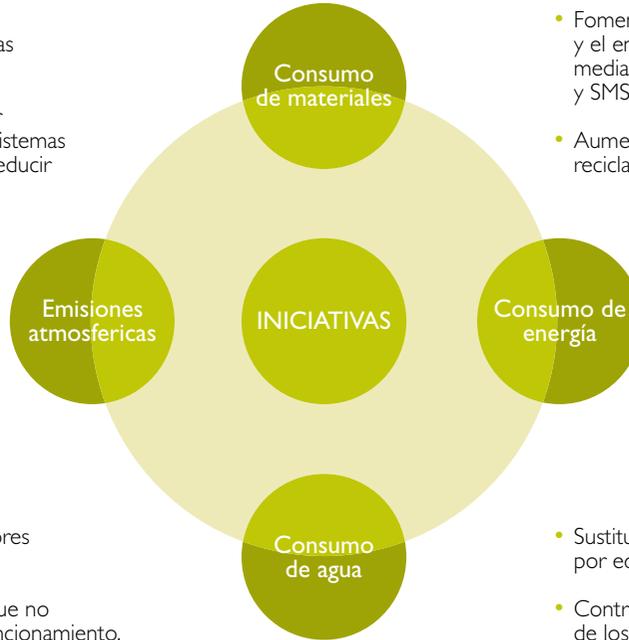
EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Con el objetivo de colaborar con el medio ambiente y ayudar a frenar el cambio climático, las Cajas de Ahorros han adoptado durante los últimos años una serie de medidas que han ido reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero. Las más relevantes son:

- fomento del transporte público
- control de emisión de CO₂ (cambio de gasoil por gas natural)
- sustitución de los viajes por videoconferencias, correo electrónico y aquellos sistemas telemáticos que ayuden a reducir las emisiones atmosféricas
- reducción de gas HCFC de los aparatos de climatización
- utilización de gases refrigerantes inocuos para la capa de ozono en el aire acondicionado (R 407 i R-410)
- control de gases de calderas y grupos electrógenos

Por último, cabe resaltar la adhesión de varias Cajas a la iniciativa de EKOPASS, que se basa en realizar una estimación de las emisiones equivalentes de CO₂, tanto emisiones directas derivadas del consumo de electricidad, como indirectas a través de viajes de negocios. Una vez calculadas las emisiones se decide invertir en un proyecto externo que reduzca y compense dichas emisiones.

- Reducción de gas HCFC de los aparatos de climatización.
- Control de gases de calderas y grupos electrógenos.
- Sustitución de los viajes por videoconferencias, *email* y sistemas telemáticos que ayudan a reducir las emisiones atmosféricas.



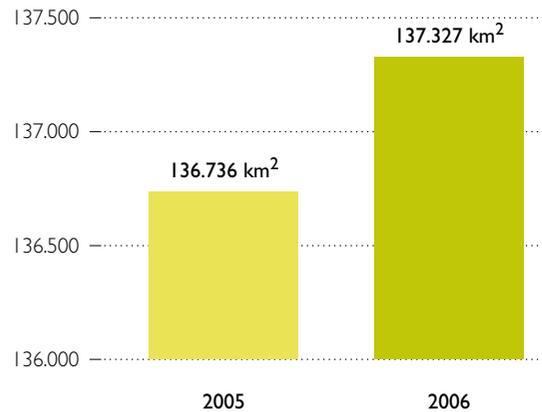
- Digitalización de documentos.
- Fomento de la banca electrónica y el envío de información mediante correo electrónico y SMS al teléfono móvil del cliente.
- Aumento del consumo de papel reciclado y ecológico.

- Instalación de economizadores de agua en los aseos.
- Sistemas de refrigeración que no emplean el agua para su funcionamiento.

- Sustitución de equipos obsoletos por equipos de bajo consumo.
- Control automático y programado de los sistemas de climatización e iluminación.

5.5.5 BIODIVERSIDAD

**SUPERFICIE
GESTIONADA POR
LAS CAJAS EN
ESPACIOS NATURALES**



Total superficie en propiedad, arrendada o gestionada por la Caja ubicada dentro de espacios naturales protegidos o ricos en biodiversidad.

Nota 8



**EL SECTOR
INVIRTIÓ EN
2006 MÁS
DE 13 MILLONES
DE EUROS EN
GESTIONAR
LOS IMPACTOS
EN LA
BIODIVERSIDAD**

Reflejo del compromiso de las Cajas con la biodiversidad, se han desarrollado numerosas iniciativas tendentes a la protección y conservación del patrimonio natural, tales como la adquisición y restauración de espacios naturales, actividades educativas y de sensibilización etc. (para más información ver el volumen dedicado a la Obra Social).

Durante el año 2006, el importe total de las inversiones realizadas por las Cajas de Ahorros para gestionar los impactos en la biodiversidad ascendió a 13.012.698 euros.

Nota 9

5.5.6 **LA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL EN LA ACTIVIDAD FINANCIERA**

Al margen de las iniciativas internas para la reducción de impactos ambientales directos, la inversión de las Cajas en proyectos medioambientales se materializa a través de sus participaciones empresariales y mediante las líneas de financiación específicas sobre energías alternativas y renovables, que realizan de forma directa o a través de convenios con instituciones oficiales.

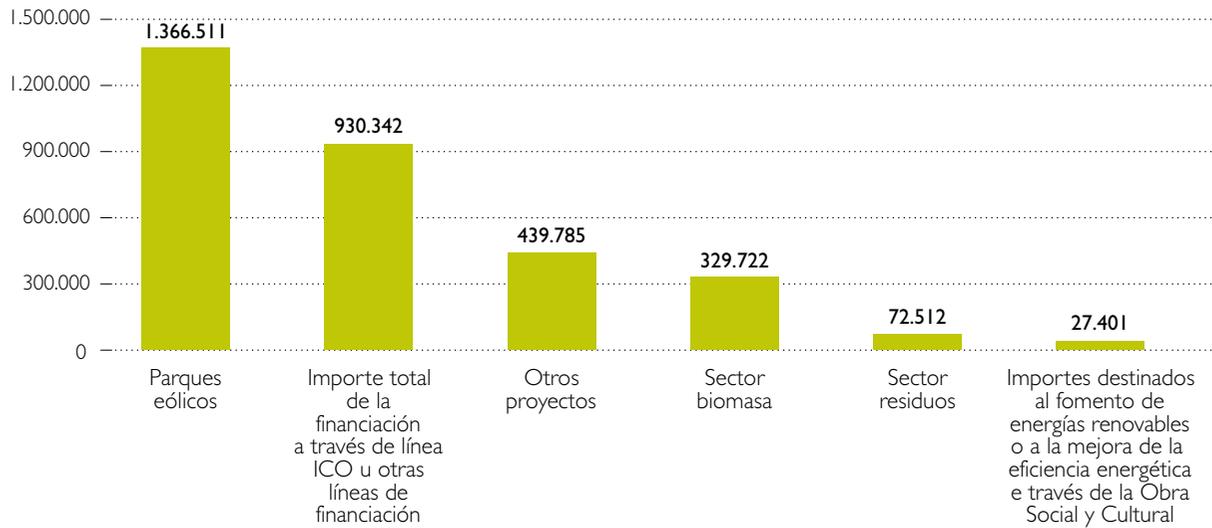
Las Cajas evalúan el impacto medioambiental en el análisis de nuevas oportunidades de inversión, fomentando la participación en proyectos que contribuyan a la mejora y protección del medio ambiente; e invirtiendo en empresas que contribuyan con su actividad al desarrollo sostenible, como son las empresas de energías renovables, de ocio y naturaleza, etc.

Las Cajas en su compromiso por compatibilizar su actividad financiera con un modelo de gestión eficiente y respetuoso con el entorno, están paulatinamente incorporando, dentro de sus políticas de riesgos, sistemas de evaluación del riesgo medioambiental de sus operaciones de crédito destinadas a empresas que operan en sectores potencialmente contaminantes. Antes de la concesión de los créditos, estas evaluaciones estudian con especial interés si se han implantado sistemas de protección medioambiental; así como la posibilidad de que los posibles impactos puedan afectar a la solidez de la empresa, a la sostenibilidad de la zona y a la capacidad de desarrollo futuro.

LAS CAJAS ESTÁN INCORPORANDO SISTEMAS DE EVALUACIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL DE SUS OPERACIONES DE CRÉDITO DESTINADAS A EMPRESAS QUE OPERAN EN SECTORES POTENCIALMENTE CONTAMINANTES

En relación a las financiaciones de proyectos medioambientales, la mayoría de las Cajas de Ahorros tiene establecida diferentes líneas específicas de financiación y ha suscrito convenios con instituciones, tanto nacionales como autonómicas, que tienen como finalidad impulsar la instalación de plantas de cogeneración, el fomento de energías renovables y las innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía.

FINANCIACIÓN A PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES



Nota 10

Por último, las Cajas ofrecen productos y servicios financieros con criterios medioambientales, entre los que destacan:

- préstamos o líneas de anticipo para los damnificados de catástrofes naturales (incendios, inundaciones, etc.)
- condiciones especiales de financiación para las pyme comprometidas con el medio ambiente
- fondos de inversión socialmente responsables: incluyen en la declaración de su política de inversión criterios éticos de inversión, excluyendo de su cartera activos de sociedades relacionadas con el deterioro del medio ambiente
- tarjetas: cuyos beneficios van destinados en parte a proyectos relacionados con el desarrollo sostenible o con la protección de los animales





Indicadores GRI
Anexos
Notas de la Memoria

06

6.1

Indicadores GRI

PERFIL

1	Estrategia y análisis	Informe	Capítulo	Página
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	RSC-AF/GC	1	4-11
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	RSC-AF/GC	Volumen completo	
2	Perfil de la organización	Informe	Capítulo	Página
2.1	Nombre de la organización.	RSC-AF/GC	1	4-11
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	IA RSC-AF/GC	10 4 5.2	312-339 88-123 156-176
2.3	Estructura operativa de la organización.	IA	3 9 10	21-47 287-311 312-339
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	RSC-AF/GC	Contraportada	
2.5	Número de países en los que opera la organización.	RSC-AF/GC	2	30-31
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	IA	4	49-73
2.7	Mercados servidos.	RSC-AF/GC	4	87-123
2.8	Dimensión de la organización informante.	RSC-AF/GC	4.2	99-102
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad.		N.A. (No se han producido cambios)	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	IA	12.5	376-386

3	Parámetro de la Memoria	Informe	Capítulo	Página
	Perfil de la Memoria			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2	25-28
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).		2005	
3.3	Ciclo de presentación de Memorias (anual, bienal, etc.).	RSC-AF/GC	2.2.1	22
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	RSC-AF/GC	Contraportada	
	Alcance y cobertura de la Memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 y 2	4-28
3.6	Cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 y 2	4-28
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 y 2	4-28
3.8	La base para cubrir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o organizaciones.	IA	4 y 5	49- 213
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	RSC-AF/GC	2.1 y 2.2	20-25
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a Memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	RSC-AF/GC	2.2.2	24-25
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	IA RSC-AF/GC	5 2.2	75-213 16-28
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la Memoria.	RSC-AF/GC RSC-OS	Sumario	2 - 3
3.13	Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la Memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.		N.D. (Las Memorias individuales de cada una de las Cajas de Ahorros han sido auditadas, pero no el informe correspondiente a todo el Sector)	

4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Informe	Capítulo	Página
	Gobierno			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	RSC-AF/GC	3.2 3.2.3 3.2.4 3.2.5 3.4	38-43 45-53 54-65 65-70 77-79
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	RSC-AF/GC	3.2.4	55
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	RSC-AF/GC	3.2.4	54
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	RSC-AF/GC	5.1.6 5.1.7	153 154-155
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	RSC-AF/GC	3.6 5.1.3	83-85 144-145
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	RSC-AF/GC	3.3	71-76
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	RSC-AF/GC	3.2.4	56
4.8	4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	RSC-AF/GC	2.1 2.2.3	14-20 28
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	RSC-AF/GC	2.1 2.2.3 3.5	14-20 28 80-82
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	RSC-AF/GC	3.5	80-82

4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Informe	Capítulo	Página
	Compromiso con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	RSC-AF/GC	3.5	80
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5 8.4	192-198 79
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	RSC-GC/AF	2.2	16-23
	Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	RSC-AF/GC RSC-OS	5 Volumen completo	124-208
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	RSC-AF/GC	3.2	38-70
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	RSC-AF/GC	3.2	38-70
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	RSC-AF/GC RSC-OS	Volumen completo	

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

Dimensión económica	Informe	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión			
Desempeño económico	RSC-AF/GC	4 5	88-123 124-208
Presencia en el mercado	RSC-AF/GC RSC-OS	4 5 Volumen completo	88-123 124-208
Impacto económico indirecto	RSC-OS	7 y 8	50-78

Dimensión ambiental	Informe	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión			
Materiales	RSC-AF/GC	5.4	199-205
Energía	RSC-AF/GC	5.4 5.5.6	199-205 206-208
Agua	RSC-AF/GC	5.4	199-205
Biodiversidad	RSC-AF/GC	5.5.5	205-206
Emisiones, vertidos y residuos	RSC-AF/GC	5.4	199-205
Productos y servicios	RSC-AF/GC	5.5	192-208
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	5.5.1	194-195
Transporte		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje).	
Aspectos generales	RSC-AF/GC	5.5.1	194-195

Dimensión social	Informe	Capítulo	Página
Prácticas laborales y ética del trabajo - Información sobre el enfoque de la dirección			
Empleo	RSC-AF/GC	5.1 (5.1.1)	126-136
Relación empresa/trabajadores	RSC-AF/GC	5.1.6	153
Salud y seguridad en el trabajo	RSC-AF/GC	5.1.5	149-153
Formación y educación	RSC-AF/GC	5.1.2	136-143
Diversidad e igualdad de oportunidades	RSC-AF/GC	5.1.3	144-149
Derechos Humanos - Información sobre el enfoque de la dirección			
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros estos indicadores no tienen aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de circunstancias).		
No discriminación			
Libertad de asociación y convenios colectivos			
Abolición de la explotación infantil			
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio			
Quejas y procedimientos conciliatorios			
Prácticas de seguridad			
Derechos de los indígenas			
Sociedad - Información sobre el enfoque de gestión			
Comunidad	RSC-OS RSC-AF/GC	3 4	60-79 88-123
Corrupción	RSC-AF/GC	3.5	80-82
Política pública	RSC-AF/GC	3.3 5.4	71-76 183-191
Comportamiento de competencia desleal.	RSC-AF/GC	5.2.3	168-176
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	3.5	82
Responsabilidad sobre productos - Información sobre el enfoque de gestión			
Salud y seguridad del cliente	RSC-AF/GC	5.2.3	168-176
Etiquetado de productos y servicios	RSC-AF/GC	5.2.3	172-175
Comunicaciones de Marketing	RSC-AF/GC	5.2.3	172-175
Privacidad del cliente	RSC-AF/GC	5.2.3	176
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	5.2.3	168-169

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

	Aspecto: desempeño económico	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	RSC-AF/GC	2.2.3 5.3.1	25-27 178-180
PRIN	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	RSC-AF/GC	5.5.4 5.5.5 5.5.6	199-204 205-206 206-208
PRIN	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	RSC-AF/GC	5.1.3 5.1.4	145-146 148-149
PRIN	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	RSC-AF/GC	2.2.3	25-27
	Aspecto: presencia en el mercado	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.1.3	145-146
PRIN	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.3.1	178-180
PRIN	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.1.2	136-137
	Aspecto: impactos económicos indirectos	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	RSC-OS	7	52-57
ADIC	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	RSC-OS	7 8	52-57 58-80

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Aspecto: materiales		Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	RSC-AF/GC	5.5.4	199-205
PRIN	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	RSC-AF/GC	5.5.4	199

Aspecto: energía		Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	RSC-AF/GC	5.5.4	201
PRIN	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-AF/GC	5.5.4	201
ADIC	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	RSC-AF/GC	5.5.4	201
ADIC	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	RSC-AF/GC	5.5.6	206-208
ADIC	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	RSC-AF/GC	5.5.4	201

Aspecto: agua		Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN8 Captación total de agua por fuentes.	RSC-AF/GC	5.5.4	202
ADIC	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		N.A. (Debido a la naturaleza económica de las Cajas de Ahorros, éstas no realizan captación de agua y, por lo tanto, su actividad no afecta a fuentes naturales)	
ADIC	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		N.A. (Las Cajas de Ahorros no recicla ni se reutiliza agua, ni vierten aguas residuales)	

	Aspecto: biodiversidad	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	RSC-AF/GC	5.5.5	205-206
PRIN	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		N.A. (Debido a la naturaleza de la actividad de las Cajas de Ahorros, éstas no operan en espacios protegidos, y sus productos y servicios no impactan en dichas zonas ni en especies en peligro de extinción).	
ADIC	EN13 Hábitats protegidos o restaurados	RSC-AF/GC	5.5.5	205-206
ADIC	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	RSC-AF/GC	5.5.5	205-206
ADIC	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		N.A. (Debido a la naturaleza de la actividad de las Cajas de Ahorros, éstas no operan en espacios protegidos, y sus productos y servicios no impactan en dichas zonas ni en especies en peligro de extinción).	

	Aspecto: emisiones, vertidos y residuos	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	RSC-AF/GC	5.5.4	204-205
PRIN	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso		N.A. (La actividad económica no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono -NOX, SOX, otros-directas, ni emisiones indirectas de gases de efecto invernadero).	
ADIC	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	RSC-AF/GC	5.5.4	204-205
PRIN	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		N.A. (La actividad económica no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono -NOX, SOX, otros-directas, ni emisiones indirectas de gases de efecto invernadero).	
PRIN	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		N.A. (La actividad económica no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono -NOX, SOX, otros-directas, ni emisiones indirectas de gases de efecto invernadero).	
PRIN	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		N.A. (Las Cajas de Ahorros no recicla ni se reutiliza agua, ni vierten aguas residuales).	
PRIN	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	RSC-AF/GC	5.5.4	203
PRIN	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje).	
ADIC	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	RSC-AF/GC	N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje)	
ADIC	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		N.A. (Debido a la naturaleza económica de las Cajas de Ahorros, éstas no realizan captación de agua y, por lo tanto, su actividad no afecta a fuentes naturales. Asimismo, tampoco se recicla ni reutiliza agua, ni se vierten aguas residuales).	

Aspecto: productos y servicios		Informe	Capítulo	Página	
PRIN	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	RSC-AF/GC	N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje).		
PRIN	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	RSC-AF/GC	N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje).		
Aspecto: cumplimiento normativo			Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	RSC-GC/AF	5.5.1	195	
Aspecto: transporte		Informe	Capítulo	Página	
ADIC	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje).		
Aspecto: general			Informe	Capítulo	Página
ADIC	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 8.4	195 79	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICAS DEL TRABAJO

Aspecto: empleo		Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	RSC-AF/GC	5.1	127-128
PRIN	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	RSC-AF/GC	5.1.1	134-135
PRIN	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	RSC-AF/GC	5.1.3 5.1.4	144-148 148-149
Aspecto: relaciones		Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio	RSC-AF/GC	5.1.7	155
PRIN	LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	RSC-AF/GC	5.1.6	153
Aspecto: salud y seguridad en el trabajo		Informe	Capítulo	Página
ADIC	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	RSC-AF/GC	5.1.5	151
PRIN	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	RSC-AF/GC	5.5.1	151
PRIN	LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.1.2 5.5.1 8.2	142 152 66-70
ADIC	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	RSC-AF/GC	5.5.1	150-151

	Aspecto: formación y educación	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	RSC-AF/GC	5.1.2	137-142
ADIC	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión de sus carreras profesionales.	RSC-AF/GC	5.1.2	137-142
ADIC	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	RSC-AF/GC	5.1.2	143

	Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA13 Composición de los Órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	RSC-AF/GC	3.2.2 5.1.7	43-45 155
PRIN	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	RSC-AF/GC	5.1.3 5.1.1	145-146 130-131

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

	Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	
PRIN	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	
ADIC	HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	

	Aspecto: no discriminación	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	
	Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	
	Aspecto: explotación infantil	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	
	Aspecto: trabajos forzados	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	
	Aspecto: practicas de seguridad	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	

	Aspecto: derechos de los indígenas	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		N.A. Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de cosas.	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

	Aspecto: comunidad	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	RSC-OS RSC-AF/GC	7 2.2.3 4	52-57 25-27 105-119

	Aspecto: corrupción	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		No disponible (los sistemas de información actuales no posibilitan la captura de dicha información. En el próximo informe si estaremos en condiciones de ofrecer este dato)	
PRIN	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		No disponible (los sistemas de información actuales no posibilitan la captura de dicha información. En el próximo informe si estaremos en condiciones de ofrecer este dato)	
PRIN	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	RSC-AF/GC	3.5	80-82

Aspecto: política pública		Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	RSC-AF/GC	3.3.2, 3.3.3 5.4	74-76 183-191
ADIC	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	RSC-AF/GC	3.3.2, 3.3.3	74-76
Aspecto: comportamiento de competencia desleal		Informe	Capítulo	Página
ADIC	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	RSC-GC/AF	5.2.3	168-174
Aspecto: comunidad		Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	RSC-GC/AF	5.2.3	168-169

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Aspecto: salud y seguridad del cliente		Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	RSC-AF/GC	5.2.3	175-176
ADIC	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-AF/GC	5.2.3	169

	Aspecto: etiquetado de productos y servicios	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	RSC-AF/GC	5.2.3	175
ADIC	PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	RSC-AF/GC	5.2.3	172-174
ADIC	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	RSC-AF/GC	5.2.3	174-175
	Aspecto: comunicaciones de marketing	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	RSC-AF/GC	5.2.3	175
ADIC	PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-AF/GC	5.2.3	172-174
	Aspecto: formación y educación	Informe	Capítulo	Página
ADIC	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	RSC-AF/GC	5.2.3	176
	Aspecto: cumplimiento normativo	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	RSC-AF/GC	5.2.3	168-169


**SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR
DE SERVICIOS FINANCIEROS:
DESEMPEÑO SOCIAL**

Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)		Informe	Capítulo	Página
Sistema gestión				
RSC 1	Política de RSC	RSC-AF/GC e IA	Volumen completo	
RSC 2	Organización de la RSC	RSC-OS	2.2.3	28
RSC 3	Auditorías de la RSC	RSC-AF/GC	5.2.1 5.2.3 5.5.2	158-165 174-175 197
Temas sensibles				
RSC 4	Gestión de los temas sensibles	RSC-AF/GC	3	32-85
Cumplimiento				
RSC 5	Incumplimiento		Ninguna Caja de Ahorros ha sido denunciada por motivos de incumplimiento.	
Participación				
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas	RSC-AF/GC RSC-OS IA	2 5 Volumen completo 9	14-28 124-208 287-311

	Desempeño social interno	Informe	Capítulo	Página
	Política			
INT 1	Política interna de RSC	RSC-AF/GC	5.1	126-155
	Trabajo y protección social			
INT 2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	RSC-AF/GC	5.1.1 y 5.1.2	130-143
INT 3	Satisfacción del empleado	RSC-AF/GC	5.1.5	152-153
	Retribuciones			
INT 4	Retribución de los altos directivos	RSC-AF/GC	3.6	84
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad	RSC-AF/GC	5.1.3	145-146
INT 6	Ratio salarial hombre / mujer	RSC-AF/GC	5.1.1	130-131
INT 7	Perfil de los empleados	RSC-AF/GC	5.1.1 5.1.4	130-136 148-149
	Desempeño frente a la sociedad			
SOC1	Obras benéficas (Acción Social)	RSC-OS	Volumen completo	
SOC OO (o PRO1)	Política de patrocinio comercial		N.A. (En las Cajas no se entiende el patrocinio comercial como una política de RSC)	
SOC 0	Política de acción social	RSC-OS	Volumen completo	
SOC 1	Acción social	RSC-OS	3	20-26
SOC 1.1 (o PRO 2)	Gasto en patrocinio comercial		N.A. (En las Cajas no se entiende el patrocinio comercial como una política de RSC)	
	Creación de valor económico			
SOC2	Valor económico añadido (EVA)	RSC-AF/GC	2 5.1	25-28 126-135
SOC 2.1	Empleo directo	RSC-OS	7	50-57
SOC 2.2	Cohesión geográfica	RSC-OS	7	50-57
SOC 2.3	Cobertura	RSC-OS	7	50-57

■ Indicadores Propios de las Cajas

Proveedores		Informe	Capítulo	Página
Desempeño de los proveedores				
SPU 1	Seguimiento de los principales proveedores	RSC-AF/GC	5.3.2	182
Desempeño frente a los proveedores				
SPU 2	Satisfacción de los proveedores	RSC-AF/GC	5.3.2	182

Banca minorista		Informe	Capítulo	Página
Política				
RB 1	Aspectos sociales de la banca minorista	RSC-AF/GC	4 y 5	86 - 208
Perfil del cliente				
RB 2	Perfil de la política de créditos (Aspectos sociales de los créditos y otros productos de financiación)	RSC-AF/GC	4 y 5	86 - 208
Fomentando las operaciones de alto contenido social				
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	RSC-AF/GC	4 5.2.1	86-123 158-165
Productos de ahorro, medios de pago y otros				
RB 3	Aspectos sociales de los productos de ahorro, medios de pago y otros	RSC-AF/GC	4 5.2.1	86-123 160-165
Accesibilidad				
RB 4	Acceso a los productos y servicios financieros	RSC-AF/GC	4 5.2.1	86-123 160-165
Cobertura geográfica				
RB 5	Red de oficinas y acceso en términos geográficos	RSC-AF/GC	2.2.3 4	30-31 90-98

■ Indicadores Propios de las Cajas

	Banca de inversiones	Informe	Capítulo	Página
	Política			
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	RSC-AF/GC	5.2 5.5	156-176 192-208
	Fomento del capital social			
IB 1	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	RSC-AF/GC	5.2	156-175
	Fomento del capital social			
IB 2	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	RSC-AF/GC	4 5.5.6	86-123 206-208

	Gestión de activos	Informe	Capítulo	Página
	Política			
AM 1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos	RSC-AF/GC	5.2	156-175
	Fomento del capital social			
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	RSC-AF/GC	4 5.2.3 5.5	86-123, 168-176 192-208
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	RSC-AF/GC	4 y 5	86 - 208

	Seguros	Informe	Capítulo	Página
	Política			
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros	RSC-AF/GC	5.2.1	158-165
	Perfil de los clientes			
INS2	Perfil del cliente	RSC-AF/GC	5.2	156-175
	Marketing responsable			
INS3	Reclamaciones de clientes	RSC-AF/GC	5.2.3	172-174
	Fomento del capital social			
INS4	Seguros con matices de sostenibilidad	RSC-AF/GC	5.2.1	158-165


**SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR
DE SERVICIOS FINANCIEROS:
DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL**

		Informe	Capítulo	Página
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5	192-208
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5	192-208
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	RSC-AF/GC	5.5	192-208
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	RSC-AF/GC	5.5	192-208
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	RSC-AF/GC	5.1.2	137-142
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.		No disponible (los sistemas de información actuales no posibilitan la captura de dicha información).	
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	RSC-AF/GC	5.5	192-208
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.		No disponible (los sistemas de información actuales no posibilitan la captura de dicha información).	
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.		No disponible (los sistemas de información actuales no posibilitan la captura de dicha información).	
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	RSC-AF/GC	5.5	192-208

		Informe	Capítulo	Página
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.		No disponible (los sistemas de información actuales no posibilitan la captura de dicha información).	
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5.6	206-208
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.		No disponible (los sistemas de información actuales no posibilitan la captura de dicha información).	

IA: Informe Anual 2006, publicado por la CECA

RSC-AF/GC: Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006, volumen de Gobierno Corporativo y Actividad Financiera, publicada por la CECA

RSC-OS: Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006, volumen de Obra Social, publicada por la CECA

N.A.: No aplica

N.D.: No disponible

6.2

Anexo I

6.1.1 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 LES ARTS I JOVENTUTS MUSICALS
-
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'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 ESBART DANSAIRE DE TONA
-
ASSOCIACIÓ ESCOLA AGRARIA CAMP JOLIU
-
-
ASSOCIACIÓ EXCURSIONISTA TALAIA
(VILANOVA I LA GELTRU)
-
ASSOCIACIÓ PESSEBRISTA DE VILANOVA
-
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 FROLE" (FERROL)
-
ASOCIACIÓN REGIONAL DE AMAS DE CASA
ARACCUA ALTAMIRA
-
CASAL CULTURAL I RECREATIU DE CASTELLBISBAL
-
CASAL DE SANT PERE
-
CASAL FAMILIAR DE VILADECALLS
-
CASINO DE LA CORUÑA
-
CASINO MERCANTIL E INDUSTRIAL (PONTEVEDRA)
-
CASTELLERS DE VILAFRANCA
-
CAVA - CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES
DE VECINOS DE ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA
-

-
CENTRE CATÒLIC D'ÒLOT
-
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 NOMINACIÓ D'ORIGEN PENEDÉS
-
CONSELL REGULADOR DE VINS ESCUMOSOS
-
CORAL AMICS DEL CANT DE LA MUNIA
-
CORAL LA GINESTA
-
CORAL POLIFÓNICA DE BETANZOS
-
CORAL POLIFÓNICA DE PUIG-REIG
-
CORAL SANT SADURNI
-
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
-
FUNDACIÓ PRIVADA L'ESQUERDA
-
FUNDACIÓN BLAS MÉNDEZ PONCE
-
FUNDACIÓN CAIXA GALICIA-CLAUDIO SAN MARTÍN
-
FUNDACIÓN CARMEN PARDO-VALCARCE
-
FUNDACIÓN CELSO EMILIO FERREIRO
-
FUNDACIÓN CULTURAL PÚBLICA SANTA TERESA
-
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
-
INSTITUTO DE ESTUDIOS VALDEORRENSES
-
INSTITUT ESTUDIS PENEDESENCS AGRUPACIÓ POLIFÓNICA DE VILAFRANCA
-
INSTITUTO JOSÉ CORNIDE DE ESTUDIOS CORUÑESES
-
JOVENTUTS MUSICALS
-
JOVENTUTS MUSICALS DE VILAFRANCA DEL PENEDÉS
-
LA PASSIO D'OLESA DE MONTSERRAT
-

-
LICEO RECREO ORENSANO
-
OBRA BENÉFICA SAN MARTÍN
-
OBSERVATORI DE L'EBRE
-
OMNIUM CULTURAL
-
OMNIUM CULTURAL-DELEGACIÓN DEL ALTO Penedés
-
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 DE POBO GALEGO
-
PENYA FILATELICA DE VILANOVA
-
REAL SOCIEDAD ECONÓMICA DE AMIGOS DE 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
-
SICORIS CLUB
-
SOCIEDAD BENÉFICA UNIÓN DE ARTESANOS DE SANTIAGO
-
SOCIEDAD FILARMÓNICA ORENSANA
-
SOCIEDAD Y ORQUESTA FILARMÓNICA DEVIGO
-
SOCIETAT CORAL EL PENEDÉS
-
SOCIETAT CORAL EL RAIM
-
SOCIETAT CORAL JOVENTUT TERRASSENCA
-
SOCIETAT CULTURAL SANT JAUME
-
SOCIETAT CULTURAL SARROCA NOVA
-
SOCIETAT CULTURAL URGEL-LITANA
-
SOCIETAT D'ESBARJO Y CULTURA LA PRINCIPAL
-
SOCIETAT GERMANDAT LA UNIO CORAL
-
SOCIETAT SARDANISTA DANSAIRES VILANOVINS
-
TRES CULTURAS
-
UNIÓ EXCURSIONISTA DE CATALUNYA DE MATARÓ
-
UNIÓ EXCURSIONISTA SABADELL
-
UNIÓN DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA
-

6.1.2 ■■■ 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
-
ALZHEIMER
-
ASAMBLEA LOCAL DE LA CRUZ ROJA DEVIC
-
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)
-

.....
 ASPANIAS

 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

 ASSOCIACIÓ SANT TOMAS PRO-PERSONES AMB RETARD
 MENTAL D'OSONA

 CÀRITAS DE ACCIÓ CATÓLICA DE LUGO

 CÀRITAS DIOCESANA

 CÀRITAS DIOCESANA DE ASTORGA

 CÀRITAS DIOCESANA DE ÁVILA

 CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA

 CÀRITAS DIOCESANA DE BURGOS

 CÀRITAS DIOCESANA DE VIC

 CASA DE CARIDAD DE VIGO

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

 CERMI CANTABRIA COMITÉ DE ENTIDADES DE
 REPRESENTANTES DE MINUSVÁLIDOS DE CANTABRIA

 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 LA ASOCIACIÓN
 PRO DEFICIENTES PSÍQUICOS

 FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES ANDALUZAS DE
 MAYORES (FOAM)

 FUNDACIÓ HOSPITAL SANT PERE. VILASSAR DE DALT

 FUNDACIÓ PRIVADA CENTRE MÈDIC PSICOPEDAGOGIC D'OSONA

 FUNDACIÓ PRIVADA D'ANCIANS DE SANT FELIU DE TORELLÓ

 FUNDACIÓ PRIVADA PUIG PORRET

 FUNDACIÓN AMBOAGE (FUNDACIÓN BENÉFICA RAMÓN PLA
 DE FERROL)

 FUNDACIÓN ASILO DE TORRELAVEGA

 FUNDACIÓN CASA DE CARIDAD DE VIC

 FUNDACIÓN HOSPITAL SAN JAIME DE MANLLEU

 FUNDACIÓN PRIVADA VALLÈS ORIENTAL PER A DISMINUÏTS
 PSÍQUICS

 HERMANDAD DE DONANTES DE SANGRE DE LA SEGURIDAD
 SOCIAL DE FERROLTERRA

 HOSPITAL DE CARIDAD DE FERROL

 PATRONATO FUNDACIÓN HOSPITAL ASILO DE GRANOLLERS

 PATRONATO LOCAL DE LA VEJEZ DE MATARÓ

6.1.3 ■■■ CENTROS DE ENSEÑANZA. ACADEMIAS, ATENEOS Y UNIVERSIDADES

.....
 ACADÈMIA BELLES ARTS

 ACADÈMIA CATÒLICA

 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

 ALIANZA FRANCESA DE VIGO

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

 ASSOCIACIÓ PATRONAT D'ESTUDIS OSONENCS (VIC)
 ASSOCIACIÓ PATRONAT DE FORMACIÓ PROFESSIONAL
 DE MANLLEU

 ATENEO BARCELONÉS

 ATENEO DE OURENSE

 ATENEU AGRICOLA NOIA/CLUB SPORTIU NOIA

 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 DE TEOLOGICA 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
- 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

6.1.4 ■■■ 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
- CÁMARAS DE COMERCIO E INDUSTRIA DE CASTILLA Y LEÓN

-
CAMBRA DE COMERÇ DE BARCELONA
(DELEGACIÓ AL VALLÉS ORIENTAL)
-
CAMBRA DE COMERÇ DE GIRONA
-
CAMBRA DE COMERÇ DE PALMÓS
-
CAMBRA DE COMERÇ DE TÀRREGA
-
CAMBRA DE COMERÇ TARRAGONA
-
CAMBRA DE LA PROPIETAT
-
CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ I INDÚSTRIA DE MANRESA
-
CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ I INDÚSTRIA DE TERRASSA
CAMBRA OFICIAL DE 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
-
SOCIEDAD ECONÓMICA BARCELONESA DE AMIGOS DEL PAÍS
-
ZONA FRANCA DE VIGO
-

6.1.5 ORGANIZACIONES EMPRESARIALES, SINDICALES, PROFESIONALES Y DE CONSUMIDORES

-
AGRUPACIONS PROFESSIONALS NARCÍS GIRALT
-
AL-ANDALUS - FEDERACIÓN ANDALUZA DE
ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA
-
ASAJA CANTABRIA
-
ASAJA CASTILLA LA MANCHA
-
ASOCIACIÓN DE LA INDUSTRIA DE NAVARRA
-
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
-
CCOO - 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
-
COLLEGI D'AVOCAT SABADELL
-

-
COLLEGI D'ADVOCATS DE MANRESA
-
COLLEGI D'ADVOCATS DE TERRASSA
-
COLLEGI D'APARELLADORS I ARQUITECTES TÈCNICS
DE BARCELONA
-
COLLEGI D'ARQUITECTES DE CATALUNYA
-
COLLEGI OFICIAL D'AGENTS COMERCIALS DE TERRASSA
-
COLLEGI OFICIAL D'ENGINYERS INDUSTRIALS DE
CATALUNYA
-
COLLEGI OFICIAL D'ENGINYERS TÈCNICS INDUSTRIALS
DE CATALUNYA
-
COLLEGI OFICIAL DE DOCTORS I LLICENCIATS
EN FILOSOFIA I LLETRES I CIÈNCIES
-
COLLEGI OFICIAL DE METGES DE BARCELONA I PROVÍNCIA
-
COLEGIO DE ABOGADOS DE PONTEVEDRA
-
COLEGIO DE ABOGADOS DE VIC
-
COLEGIO DE ECONOMISTAS DE PONTEVEDRA
-
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 D'ASSOCIACIONS i GREMIS
.....
FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS DE COMERCIANTS I GREMIS
DE RUBÍ
.....
FEDERACIÓ PROVINCIAL D'EMPRESARIS DE COMERÇ
DE LLEIDA
.....
FEDERACIÓN DE ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FACUA)
.....
FOMENTO DEL TRABAJO NACIONAL
.....
FUNDACIÓN *TRIBUNAL LABORAL*
.....

.....
GREMI DE CONSTRUCTORS D'OBRES
DE MATARÓ I COMARCA
.....
INSTITUTO AGRÍCOLA CATALÁN DE SAN ISIDRO
.....
LLIGA DE DEFENSA DE L'ARBRE FRUITER (MOIÀ)
.....
MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÒFOL
MANRESA-BERGA
.....
MÚTUA MANRESANA, FUNDACIÓ PRIVADA
.....
SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES Y EDITORES
.....
UGAN-COAG, UNION DE GANADEROS Y AGRICULTORES
MONTAÑESES
.....
UGT - UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
.....
UNIO EMPRESARIAL DEL PENEDÉS
.....
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
.....

Anexo II

COMPOSICIÓN ASAMBLEA GENERAL 2006 (*)

Entidad	Impositores (1)	Entidad Fundadora (2)	Corporaciones Locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Entidades interés general	
						Administraciones Públicas (6)	Otras Entidades (7)
CAM	36%	2%	24%	25%	13%		
Caja de Ávila	32,5%	5%	32%	15%	11%	1,5%	3%
Caja de Badajoz	44%	11%	40%		5%		
La Caixa	36,25%	12,5%	21,25%		12,5%	0,6%	16,9%
Caixa Catalunya	37,5%	34%	16%		12,5%		
BBK	43%	20%	30%		7%		
Caja Circulo de Burgos	20%	40%	20%	10%	7%		3%
Caja de Burgos	37%		32%	15%	11%	1%	4%

Entidad	Impositores (1)	Entidad Fundadora (2)	Corporaciones Locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Entidades interés general	
						Administraciones Públicas (6)	Otras Entidades (7)
Caja de Extremadura	44%	11%	40%		5%		
Caja Sur	25%	34%	21%	15%	5%		
Caixa Galicia	40%		25%		10%	3%	22%
CCM - Caja Castilla La Mancha	30%	8%	22%	19%	9%		12%
Caixa de Girona	39%	30%	20%		11%		
Caja Granada	27%	13%	22%	15%	15%		8%
Caja de Guadalajara	30%	8%	22%	18%	10%		12%
Caja de Jaén	27%	13%	22%	15%	15%		8%
Caja España	32%	5%	32%	15%	11%	1,25%	3,75%
Caja Rioja	43%	26%	24%		7%		
Caja Madrid	28%	20%	25%	10%	9%	3%	5%
Unicaja	27%	13%	22%	15%	15%		5%
Caixa de Manlleu	40%		20%		10%		30%
Caixa Manresa	40%		20%		11%		29%

Entidad	Impositores (1)	Entidad Fundadora (2)	Corporaciones Locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Entidades interés general	
						Administraciones Públicas (6)	Otras Entidades (7)
Caixa Laietana	40%	15%	20%		10%		15%
Caja Murcia	40%	25%	25%		10%		
Caixa Ontinyent	36%		25%	25%	14%		
Cajastur	40%	23%	27%		10%		
Sa Nostra	39%	16%	34%	6%	5%		
La Caja de Canarias	44%	7%	32%	8%	6%	1,5%	1,5%
Caja Navarra	16,7%	26,7%	6,6%	16,7%	6,6%		26,7%
Colonya Caixa Pollença	46%		39%	7,5%	7,5%		
Caixa Sabadell	40%		20%		10%		30%
Caja Duero	37%		32%	15%	11%		5%
Kutxa	43%	20%	30%		7%		
Caja Canarias	42%		37%	9%	8%	1,5%	2,5%
Caja Cantabria	25%		25%	25%	9%		16%
Caja Segovia	37%		32%	15%	11%	2,5%	2,5%
Cajasol *	27%	13%	22%	15%	15%		8%
Caixa Tarragona	37,5%	34%	16%		12,5%		

Entidad	Impositores (1)	Entidad Fundadora (2)	Corporaciones Locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Entidades interés general	
						Administraciones Públicas (6)	Otras Entidades (7)
Caixa Terrasa	40%		20%		10%		30%
Bancaja	33%	5%	25%	25%	12%		
Caixanova	40%	17,5%	25%		10%	2,5%	5%
Caixa Penedès	40%		20%		10%		30%
Vital Kutxa	43%	20%	30%		7%		
Ibercaja	41%	10%	21%	21%	7%		
CAI	37%	18%	19%	19%	7%		

* Estatutos aprobados por Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía de fecha 27 de diciembre de 2006

- (1) Impositores: particulares que mantienen depósitos en la Caja y cumplen ciertos requisitos de saldo y antigüedad.
- (2) Entidad fundadora: personas o entidades fundadoras de la Caja que conservan en sus Estatutos facultad para la designación de miembros de los órganos de gobierno.
- (3) Corporaciones locales: corporaciones municipales en cuyo término tenga abierta oficina la Caja.
- (4) Comunidad Autónoma: Comunidad Autónoma en la que tiene su sede social la Caja.
- (5) Empleados: empleados de la Caja.
- (6) Administraciones Públicas: por ejemplo, Universidades.
- (7) Otras Entidades: por ejemplo, entidades representativas de empresarios y profesionales, así como otras de carácter cultural, científico, benéfico o cívico.

En observancia del principio de igualdad, la designación a través de los grupos (1) y (3) deberá ser proporcional a la cifra de depósitos de la Caja en cada una de las Comunidades Autónomas en las que tenga abiertas oficinas, dentro del porcentaje atribuido a cada uno de ellos. Ello garantiza la pluralidad territorial de los miembros designados por dichos grupos.

Fuente: Informes Anuales de Gobierno Corporativo elaborados por las Cajas por prescripción de la Ley 26/2003, de 27 de julio (Ley de Transparencia).

6.3

Notas de la Memoria

5.1 EMPLEADOS

Nota 1

Datos de todo el Sector de las Cajas de Ahorros (46 entidades) aportados por el Departamento de Recursos Humanos de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Nota 2

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por dieciséis Cajas para el año 2006 y quince, para 2005. Las categorías profesionales especificadas en el gráfico se corresponden con las siguientes tipologías de puestos de trabajo:

- Directivos y técnicos: engloba las categorías 1-7 del grupo profesional I
- Administrativos: engloba las categorías 8-13 del grupo profesional I
- Auxiliares: engloba las categorías profesionales I-V del grupo II.

Nota 3

Dato aportado por 32 Cajas.

Nota 4

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por dieciocho Cajas para 2006 y diecisiete, para 2005.

Nota 5

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por diecisiete Cajas para 2006 y dieciséis, para 2005.

Nota 6

Para todo el Sector a partir de los datos aportados por diecisiete Cajas para 2005 y 2006.

Nota 7

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por once Cajas para 2006 y diez Cajas para 2005, en el caso de los hombres; y doce Cajas para este año y once, para el anterior; en el caso de las mujeres.

Nota 8

Estimación realizada para todas las Cajas a partir de los datos facilitados por dieciocho entidades para 2006 y diecisiete, para 2005.

Nota 9

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por trece Cajas.

Nota 10

Estimación realizada para todas las Cajas de Ahorros a partir de los datos suministrados por nueve entidades.

Nota 11

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por dieciocho Cajas.

Nota 12

Estimación realizada para todas las Cajas a partir de los datos facilitados por diecisiete entidades para 2006 y catorce, para 2005.

Nota 13

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por quince Cajas para 2006 y trece, para 2005.

Nota 14

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por trece Cajas para 2006 y once, para 2005.

Nota 15

Datos de todo el Sector facilitados por el Departamento de Recursos Humanos de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Nota 16

Dato aportado por 32 Cajas.

Nota 17

Datos de todo el Sector aportados por el Departamento de Recursos Humanos de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Nota 18

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos aportados por diecisiete Cajas.

Nota 19

Datos aportados por 32 Cajas, para el índice de absentismo laboral; veinte Cajas, en el caso del índice de frecuencia; y 32 Cajas, para el número medio de días de ausencia.

Nota 20

Estimación realizada para todo el Sector a partir de los datos facilitados por once Cajas.

Nota 21

Actos de representación unitaria del Sector; salvo modificación por impugnación o error en los procesos electorales (información facilitada por la ACARL).

Nota 1

Estimación realizada para todo el Sector de Cajas de Ahorros a partir de los datos aportados por el siguiente número de entidades:

- Papel blanco consumido: veinticuatro Cajas en 2006 y veintiuna, en 2005.
- Papel reciclado consumido: dieciocho Cajas en 2006 y quince Cajas en 2005.
- Total agua consumida en redes tradicionales: dieciocho Cajas en 2006 y catorce, en 2005.
- Total agua consumida por empleado: ocho Cajas en 2006 y siete, en 2005.
- Total residuos: seis Cajas en 2006 y cuatro, en 2005.
- Total electricidad consumida: veintidós Cajas en 2006 y diecinueve, en 2005.

Nota 2

Datos de todo el Sector de las Cajas de Ahorros (46 entidades), aportados por la CECA.

Nota 3

Estimación realizada para todo el Sector de las Cajas de Ahorros en función de los datos aportados por dieciocho Cajas.

Nota 4

Estimación realizada para todo el Sector de Cajas de Ahorros a partir de los datos aportados por un número determinado de entidades:

- Papel blanco consumido: veinticuatro Cajas en 2006 y veintiuna, en 2005.
- Papel reciclado consumido: dieciocho Cajas en 2006 y quince, en 2005.
- Sobres blancos consumidos: dieciséis Cajas en 2006 y catorce, en 2005.
- Sobres reciclados consumidos: once Cajas en 2006 y nueve, en 2005.
- Tóneres reciclados: veinte Cajas en 2006 y dieciséis, en 2005.
- Porcentaje de tóneres reciclados utilizados: dieciocho Cajas en 2006 y catorce, en 2005.
- Otros materiales consumidos: nueve Cajas en 2006 y siete, en 2005.

Nota 5

Estimación realizada para todo el Sector de Cajas de Ahorros a partir de los datos aportados por un número determinado de entidades:

- Total electricidad consumida: veintidós Cajas en 2006 y diecinueve, en 2005.
- Total gas consumido: quince Cajas en 2006 y trece, en 2005.
- Total otras fuentes de energía: doce Cajas en 2006 y diez, en 2005.

Nota 6

Estimación realizada para todo el Sector de Cajas de Ahorros a partir de los datos aportados por un número determinado de entidades:

- Total agua consumida en redes tradicionales: dieciocho Cajas en 2006 y catorce, en 2005.
- Total agua consumida por otras fuentes: seis Cajas en 2006 y 2005.
- Total agua consumida por empleado: ocho Cajas en 2006 y siete, en 2005.

Nota 7

Estimación realizada para todo el Sector de Cajas de Ahorros a partir de los datos aportados por un número determinado de entidades:

- total residuos equipos informáticos: siete Cajas en 2006 y cinco, en 2005.
- total residuos pilas: seis Cajas en 2006 y cinco, en 2005.
- total residuos envases: seis Cajas en 2006 y cinco, en 2005.
- total otros residuos: diez Cajas en 2006 y siete en 2005.

Nota 8

Estimación realizada para todo el Sector de Cajas de Ahorros a partir de los datos aportados por trece Cajas de Ahorros en 2006 y diez, en 2005.

Nota 9

Dato estimado para el Sector a partir de la información facilitada por cinco Cajas.

Nota 10

Estimación realizada para el Sector de Cajas de Ahorros a partir de los datos aportados por un número determinado de Cajas:

- parques eólicos: diez Cajas.
- sector residuos: seis Cajas.
- sector biomasa: diez Cajas.
- otros proyectos: diez Cajas.
- importe total destinado a proyectos medioambientales dirigidos al fomento de energías renovables o a la mejora de la eficiencia: doce Cajas.
- importe total de la financiación a través de líneas ICO y otras líneas de financiación a proyectos medioambientales: nueve Cajas.



Esta Memoria se ha realizado en conformidad con la *Guía para la elaboración de Memorias de sostenibilidad, 2006*, del Global Reporting Initiative (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



www.ceca.es
www.obrasocialcajas.org

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

IMPRIME: Artes Gráficas Palermo, S.L. (www.agpalermo.es)

DEPÓSITO LEGAL: M-37.759-2007