ACTIVIDAD FINANCIERA Y GOBIERNO CORPORATIVO

2007 **MEMORIA**

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS CAJAS DE AHORROS

SUMARIO

051 **03** Gobierno Corporativo
El compromiso con la transparencia
Estructura y funcionamiento de los Órganos de Gobierno

097 **04** El enfoque social de la actividad financiera
Vinculación territorial
Disponibilidad de recursos al servicio de las familias y las pymes

141 **05** Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas

005 01 Presentación

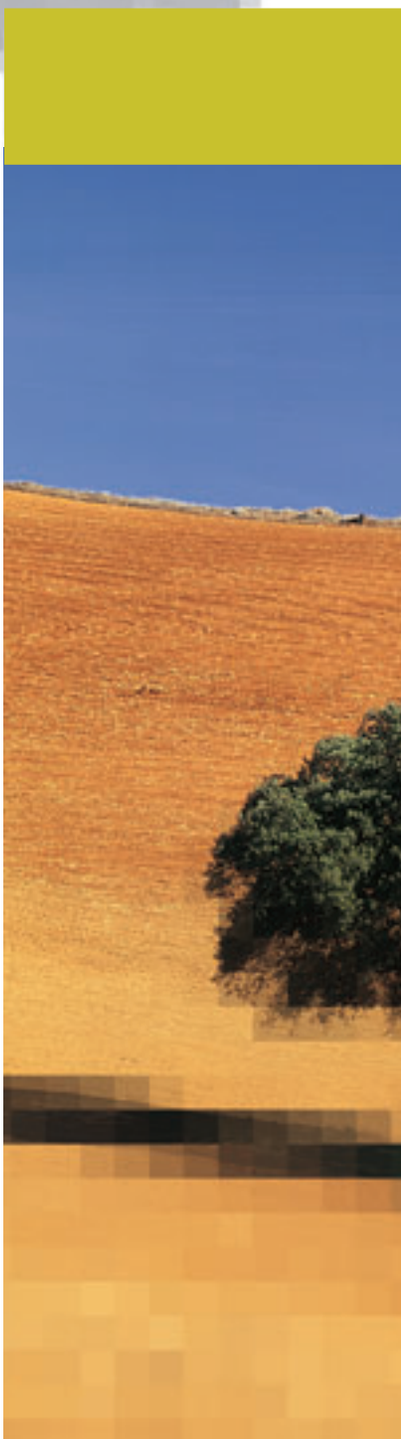
011 02 Introducción

Operaciones vinculadas
Estructura del negocio del grupo
Sistemas de control de riesgos. El cumplimiento normativo
Remuneraciones percibidas

Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad, microcréditos y remesas
Garantía de competencia para el Sistema Financiero español

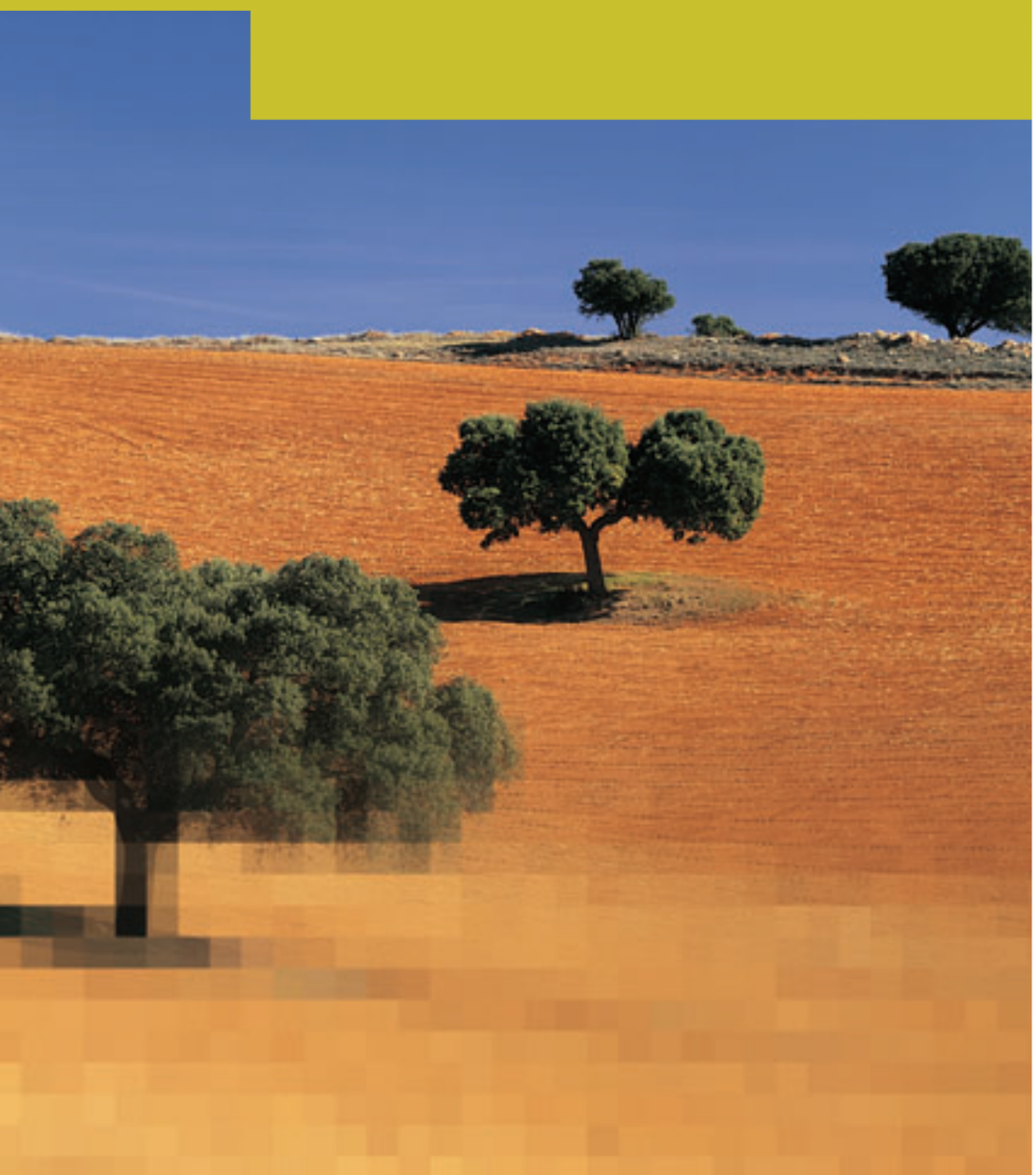
Empleados
Clientes
Proveedores
Administración Pública
Medio Ambiente

265 06 Indicadores GRI / Anexos / Notas de la Memoria



01

PRESENTACIÓN



"La responsabilidad social, base de nuestra actuación tanto en el negocio como a través de la Obra Social".

Salvador Soley i Junoy,
Presidente de Caixa Sabadell.
Con motivo de su nombramiento como Presidente.
Octubre, 2007.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN

Hace tres años, en la presentación de la primera Memoria sobre la Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros, exponía el propósito con que nacía esta nueva publicación de la CECA: describir el compromiso de 45 entidades de crédito que, si bien compiten ferozmente entre sí y con el resto de los sujetos que actúan en el mercado financiero, comparten un singular modelo de RSC que debe ser conocido por la sociedad. Un modelo caracterizado por un sistema de gobierno corporativo y de gestión responsable, a partir de una generosa Obra Social, y una excelente aportación al desarrollo sostenible del entorno.

En este trienio, la RSC, entendida ya como un nuevo paradigma de la empresa, ha experimentado una innegable evolución. En primer término, desde el punto de vista doctrinal, gracias a las conclusiones alcanzadas en numerosos foros de reflexión (muestra del enorme interés generado por el fenómeno), que han situado la RSC en un marco conceptual más preciso, dotándola de un fuste teórico más sólido. Por otro lado, la RSC ha sido incorporada a las estrategias de negocio de muchas empresas, que la han enarbolado como elemento clave de su gestión y comunicación.

Esta evolución, ciertamente positiva, se ha desarrollado en el contexto de placidez que proporcionaba la amplia y generosa etapa de expansión económica que hemos vivido. Sin embargo, en el momento de publicarse esta cuarta Memoria, la correspondiente al ejercicio 2007, el escenario es bien distinto. Hoy encaramos el inicio de la fase negativa del ciclo económico. Y en este nuevo contexto, hay quienes se han apresurado a dar por clausurada la RSC, como si de una moda empresarial pasajera se tratase. La necesidad de atender a cuestiones más urgentes (como la de reducir costes) debería desplazar a la RSC, según estos autores, al último lugar en el orden de prioridades de las empresas (cuando no, conducirla a su desaparición sin más).

> ***El diálogo con los sectores interesados, base de la Responsabilidad Social Corporativa, puede llegar a ser un instrumento de generación de confianza***

Frente a esta visión, es preciso reclamar un papel activo de la RSC en el nuevo escenario económico, pues parece un terreno propicio para extraer de ella todas sus potencialidades. En efecto, no hay que olvidar que la RSC se fundamenta, en última instancia, en un proceso de diálogo constante y abierto entre la empresa y los distintos grupos de interés que interaccionan con ella. No cabe duda de que a través de este diálogo la empresa puede alcanzar una amplia comprensión de las expectativas de sus *stakeholders* y, por lo tanto, desplegar las estrategias y acciones necesarias para atenderlas convenientemente.

En la medida en que el diálogo con los distintos sectores interesados y afectados sea cada vez más fluido, la empresa no sólo tendrá un conocimiento más depurado de tales expectativas, sino que tendrá la posibilidad de incidir en ellas, de participar en su formación. Ello puede llegar a ser un instrumento de generación de confianza (un bien especialmente apreciado en situaciones de crisis) y, por lo tanto, de superación de coyunturas desfavorables.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

En otro orden de consideraciones, la situación actual servirá para determinar qué entidades han interiorizado realmente la RSC en sus estrategias empresariales, frente a aquellas que no han dejado de considerarla un aspecto meramente coyuntural. No me cabe duda, y la presente Memoria es testimonio de ello, de que las Cajas de Ahorros españolas se encuentran en el primer grupo.

La RSC no puede ser para las Cajas un posicionamiento efímero, sencillamente, porque su naturaleza jurídica esta indisolublemente ligada a ella, en tanto que fundaciones empresa de carácter privado y vocación social.

> ***Es preciso reclamar un papel activo de la RSC en el nuevo escenario económico, ya que el diálogo entre la empresa y sus grupos de interés puede ser un instrumento de generación de confianza, especialmente apreciado en situaciones de crisis***

Reflejo de lo anterior es la presente Memoria en su integridad. A lo largo de sus páginas se podrá comprobar empíricamente el alcance de los objetivos asumidos por las Cajas, en los cuatro ámbitos en que tradicionalmente venimos sistematizando este documento: el modelo de gobierno corporativo, la dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas, el enfoque social de la actividad financiera y la Obra Social.

En torno a estos cuatro ejes merece destacarse, en primer lugar, que la Obra Social (los beneficios no dedicados a reservas) ha ampliado su dotación hasta los 1.952 millones de euros, ajustando cada vez más sus inversiones a las preferencias de la sociedad española actual. Para el desarrollo de acciones en este ámbito, las entidades canalizan sus recursos a través de sus Fundaciones y de su Obra Social; en este sentido, desempeñan un papel fundamental en la conservación del patrimonio histórico, promueven diversos programas de formación y educación, financian proyectos ambientales, proyectos específicos para personas en riesgo de exclusión social, personas con discapacidad, jóvenes, personas mayores e inmigrantes y aunque sus programas se desarrollan habitualmente dentro de sus ámbitos de actuación, realizan, además, proyectos de cooperación en países en vías de desarrollo.

> ***La situación actual servirá para determinar qué entidades han interiorizado realmente la RSC en sus estrategias empresariales, frente a aquellas que no han dejado de considerarla una moda pasajera***

Otro aspecto igualmente relevante es que la actividad financiera ha mantenido su compromiso en la lucha contra la exclusión financiera, a través de una red que, en conjunto, supera las 24.591 sucursales y a la que tiene posibilidades de acceso el 97 por ciento de la población española.

En tercer lugar, el sistema de gobierno de las Cajas ha revalidado su calificación como "modelo de buen gobierno corporativo", gracias, entre otros aspectos, a la política de transparencia seguida por las entidades.

Por último, en el ámbito de las relaciones internas y externas, esta Memoria recoge la amplia cartera de productos con enfoque social que las Cajas han diseñado para cubrir las necesidades de todas las capas de la población.

Todo lo anterior no es sino un breve esbozo de los datos agregados de las 45 Cajas de Ahorros españolas que albergan las páginas siguientes. Si la RSC es, como he dicho, compromiso con la transparencia y el diálogo con los *stakeholders*, con esta Memoria sectorial tenemos ciertamente por donde empezar. Cada dato, reflexión y análisis que contiene es un refrendo inequívoco de ese compromiso, que estoy seguro, se mantendrá inalterado en ejercicios económicos venideros.

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

02

INTRODUCCIÓN

"El entorno actual, fuertemente competitivo y dinámico, nos exige involucrarnos en un proceso constante de innovación y desarrollo".

José Ignacio Lagartos Rodríguez, Director General de Caja España. XV Encuentro del Sector Financiero. 16 de abril de 2008.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

2.1 AUTODEFINICIÓN

Visión

Misión

Valores

Las Cajas de Ahorros son entidades de crédito que, como tales, son capaces de movilizar el ahorro para su canalización hacia proyectos de inversión rentables para toda la sociedad y que se fijan, como objetivos fundacionales, 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.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

2.2 INTRODUCCIÓN

Al analizar las empresas que sobreviven más de un siglo y comprender qué las caracteriza, sorprende la gran diferencia entre la esperanza de vida de las personas y la vida media de las empresas. Mientras existen compañías con más de un siglo, entre ellas las Cajas (si se tiene en cuenta el nacimiento de los Montes de Piedad, hace más de trescientos años), la inmensa mayoría desparece tras unos pocos años de vida, entre veinte y cuarenta años (si se eliminan las que mueren en los primeros años o en sus primeros pasos).

La conclusión a la que se ha llegado es que las empresas mueren porque sus equipos directivos se centran exclusivamente en producir bienes y servicios, y se olvidan de que una empresa es una comunidad de seres humanos que está en el mundo de los negocios, cualquier negocio, para permanecer viva.

Las empresas más longevas suelen compartir varios rasgos que las hacen similares a los sistemas vivos: la sensibilidad al entorno, es decir, la capacidad para adaptarse a los cambios que se producen (o lo que es lo mismo, saber reaccionar en el momento oportuno a las transformaciones de la sociedad en que está inmersa); ser, por tanto, capaces de aprender y adaptarse.

La cohesión y fuerte sentido de identidad y pertenencia es otro rasgo esencial que está relacionado con el hecho de que todos los empleados sientan que forman parte de una única entidad.

La tolerancia a las nuevas ideas es una característica de las empresas de larga vida, puesto que esta actitud permite reconocer nuevos negocios, a veces, totalmente diferentes a los habituales y posiblemente tan beneficiosos como los anteriores.

El conservadurismo financiero es también propio de las empresas que perduran en el tiempo, o dicho de otra forma, es una garantía de futuro disponer de capital propio para gobernar el crecimiento y la evolución de la empresa.

> ***La mayoría de las empresas muere porque sus directivos se centran en producir bienes y servicios, y se olvidan de que una empresa es una comunidad de seres humanos***

Estos factores son los que hacen a una empresa viva y en las Cajas de Ahorros se pueden reconocer todos ellos. Está claro que las Cajas son empresas sostenibles, porque en ellas se reúnen la apertura y sensibilidad hacia el entorno, el sentido de comunidad, la capacidad innovadora, la consideración a largo plazo y la creación de valor (que, en este caso, es para todos los grupos de interés). Esos son los principios de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y en las Cajas se pueden destacar varios avances en esta materia

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa como modelo de negocio se ha desarrollado en las Cajas de Ahorros a ritmos diferentes, pero de manera intensa en todos los casos, de manera que es posible afirmar, tras el análisis de los datos, que los valores de la RSC de las Cajas de Ahorros están totalmente integrados en la política corporativa y estrategia de negocio de las mismas, siendo el beneficio social aportado a través del desarrollo de sus actuaciones bastante mayor que el proporcionado desde otros sectores.

Además, el grupo de Cajas de mayor tamaño dispone de sistemas de gestión de riesgos globales que incluyen, además de los aspectos económicos, los temas sociales, ambientales y reputacionales; y cada vez más Cajas desarrollan el concepto de RSC de forma diferenciada y coordinada con su Obra Social.

Las Cajas suelen también hacer referencia a ser socialmente responsables en su visión y valores corporativos; del mismo modo, las entidades más avanzadas en esta materia en el Sector de Cajas de Ahorros disponen de planes estratégicos y de políticas en materia de RSC.

Asimismo, han evolucionado bastante en cuanto a la gestión de sus grupos de interés y los consideran elementos claves en sus estrategias, realizan una identificación amplia de los mismos y desarrollan con ellos diferentes canales de comunicación con la finalidad de considerar sus expectativas en la toma de decisiones internas de la entidad.

> ***Las empresas más longevas suelen compartir con los seres vivos su sensibilidad al entorno, es decir, la capacidad para adaptarse a los cambios***

A este respecto, el hecho de que los grupos de interés formen parte de sus Órganos de Gobierno (la Asamblea, el Consejo de Administración y la Comisión de Control) y, por tanto, sean los responsables últimos de la decisiones de la entidad, confiere a estas entidades una sensibilidad especial para realizar una gestión socialmente responsable, en la que la transparencia se convierte en un valor ineludible. En este sentido, esos órganos de control y supervisión velan por la independencia y transparencia de la entidad y suelen hacer pública la remuneración de los Órganos de Gobierno de forma agregada.

Respecto al seguimiento de sus objetivos en materia de RSC, generalmente las Cajas lo realizan de forma cualitativa y es común que lleven a cabo una medición del efecto de sus actuaciones, tanto de forma económica como social, a través de la cuantificación de los beneficiarios de sus actuaciones. Asimismo, se observa que prácticamente la totalidad de las Cajas publica un informe en materia de buen gobierno.

Aquellas Cajas que disponen de una estrategia en esta materia, elaboran sus Memorias de RSC siguiendo las directrices del GRI (Global Reporting Initiative) como estándar para el modelo de *reporting* en RSC.

En relación con sus clientes, son entidades muy activas en la oferta de productos y servicios solidarios, y cuentan con la ventaja competitiva de prestar servicios financieros a todos los colectivos y ámbitos territoriales, evitando el riesgo de exclusión financiera.

> ***Las Cajas se caracterizan por su sensibilidad hacia el entorno, el sentido de comunidad, la capacidad innovadora, la consideración a largo plazo y la creación de valor***

En materia de recursos humanos, este Sector destaca por el desarrollo de buenas prácticas en aspectos relacionados con la formación, la conciliación, los beneficios sociales y la prevención de riesgos laborales, entre otros.

Asimismo, se percibe que cada vez más las Cajas comienzan a adquirir compromisos con el cuidado del medio ambiente, siendo las actuaciones más desarrolladas las relativas al ahorro de energía, la reducción de consumo de materias primas, y la formación y sensibilización, entre otras.

Destaca igualmente que, aunque generalmente las entidades suelen desarrollar sus programas dentro de su ámbito de actuación, las principales Cajas nacionales realizan, además, proyectos de cooperación en países en vías de desarrollo.

> ***Este informe de RSC es, ante todo, un mecanismo de rendición de cuentas a las partes interesadas y a la sociedad***

2.2.1 PRINCIPIOS DE LA MEMORIA

En la elaboración de este informe se han seguido los principios y requisitos sugeridos por el Global Reporting Initiative, en la guía denominada G3. Al adoptar este 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.

Esta Memoria pretende ser el reflejo de las principales actuaciones del ejercicio 2007 en materia de *sostenibilidad*, para ello y en consonancia con la 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.

> ***Esta Memoria responde a la necesidad de comunicar por parte de las Cajas el grado de cumplimiento de los compromisos públicos asumidos con la sostenibilidad***

Participación de los grupos de interés

Mediante este informe se ha identificado a los grupos de interés y se ha 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.

Concepto 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.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

>>>
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.

>>>
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 del 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 sociedad de Global Reporting Initiative, versión 3.0.

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

La información recogida se refiere a los impactos económicos, sociales y medioambientales de la actividad de las Cajas

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

2.2.2 METODOLOGÍA

El Sector de las Cajas de Ahorros fue pionero en la adaptación de su información social y medioambiental a las directrices de la *Guía para la eleboración de memorias de sostenibilidad 2006 (G3-GRI).*

El compromiso de la Cajas con la transparencia y comunicación a sus grupos de interés se materializó el pasado año con la adopción del G3 y con la creación de un grupo de trabajo, conformado por un total de veintitrés Cajas, que tuvo 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 cuestionaron fueron enviados a las Cajas de Ahorros y completados entre los meses de marzo y junio de 2008 con la información correspondiente a las actividades del año 2006 y 2007 (por eso, determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2006 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC del pasado año, por un proceso de homogeneización de la información).

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.

> ***El Sector de las Cajas ha sido pionero en la adaptación de su información social y medioambiental***

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 (Comisión de Organización, Automación y Servicios) han facilitado información para la elaboración de este informe.

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 2007.

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.

2.3 MARCO ECONÓMICO Y FINANCIERO

2.3.1 ECONOMÍA INTERNACIONAL

La expansión de la **economía mundial** se prolongó en 2007, con un crecimiento superior al avance medio de las últimas cuatro décadas, por quinto año consecutivo, pero algo más moderado que el registrado en 2006. De hecho, el año 2007 ha marcado el final de un largo periodo de robusto crecimiento mundial, favorecido por un entorno de estabilidad macroeconómica y financiera. Este contexto cambió radicalmente a partir del verano, ante el estallido de la crisis de las hipotecas *subprime* en Estados Unidos, que se expandió al Sistema Financiero internacional, generando una crisis de confianza con un efecto negativo, aunque inicialmente limitado sobre la economía real. Frente a la desaceleración de las economías avanzadas a finales de 2007, las economías emergentes mantuvieron un sólido crecimiento, gracias al dinamismo de la demanda interna, los elevados precios de las materias primas y el creciente peso de los flujos comerciales interregionales.

Las tensiones inflacionistas volvieron a resurgir a finales de 2007, de la mano del encarecimiento del precio del petróleo y de los alimentos, complicando la tarea de los Bancos Centrales, especialmente en la eurozona.

> ***Las turbulencias financieras surgidas en el verano marcaron un punto de inflexión en la economía mundial y pusieron fin a un periodo de estabilidad financiera y robusto crecimiento***

> ***El círculo de crisis inmobiliaria-financiera se trasladó finalmente al conjunto de la economía estadounidense a finales de 2007***

Crecimiento del PIB e inflación mundial (En %)

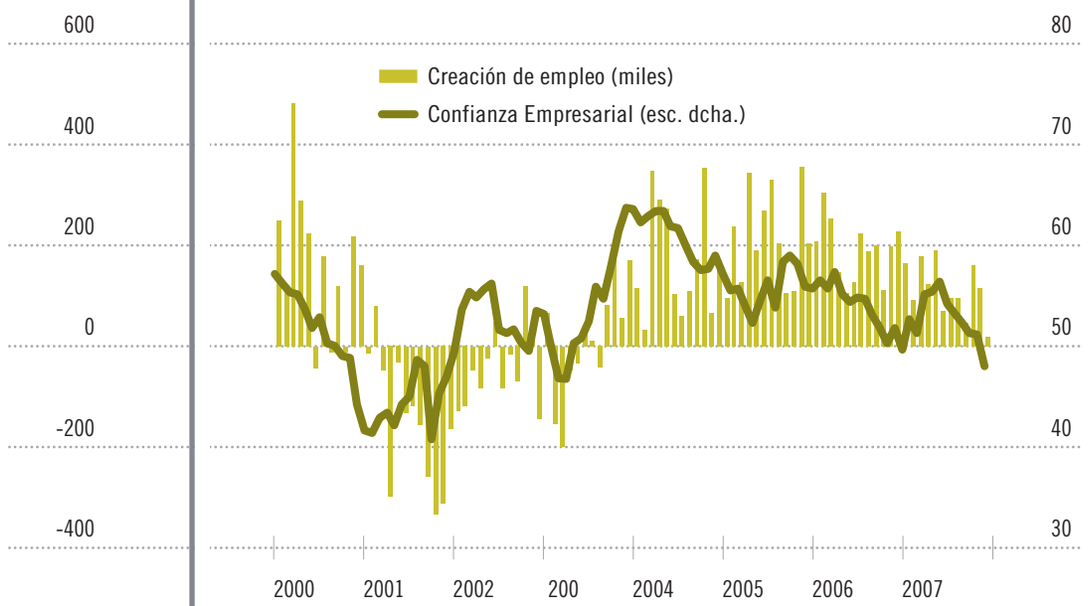
	PIB		Inflación	
	2006	2007	2006	2007
Estados Unidos	2,9	2,9	3,2	2,9
Japón	2,4	2,4	0,3	0,1
Eurozona	2,8	2,8	2,2	2,1
Alemania	2,9	2,9	1,8	2,3
Francia	2,0	2,0	1,9	1,6
Reino Unido	2,9	2,9	2,3	2,3
Latinoamérica	5,5	5,5	5,3	5,4
Brasil	3,8	3,8	4,2	3,6
México	4,8	4,8	3,6	4,0
Asia emergente	9,6	9,6	3,7	4,8
China	11,1	11,1	11,5	4,8
India	9,7	9,7	6,2	6,4
Mundo	**5,0**	**5,0**	-	-

FUENTE: FMI y Oficinas Estadísticas Nacionales

La economía de **Estados Unidos** se desaceleró en 2007, con especial intensidad en el último trimestre del año. El gran protagonista ha sido la crisis del sector inmobiliario, que ha llevado a retrocesos superiores al veinte por ciento de las viviendas iniciadas y las ventas, caídas de los precios algo superiores al cinco por ciento, y a un continuado aumento de la morosidad hipotecaria, especialmente en el segmento *subprime*, pero también en el de mayor calidad crediticia. Los indicadores de confianza del sector empresarial, así como las cifras de creación de empleo, acusaron un fuerte retroceso en el último trimestre del año, dando indicios del traslado de la contracción inmobiliaria al resto de sectores de la economía y también, aunque con cierto retardo, al consumo.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

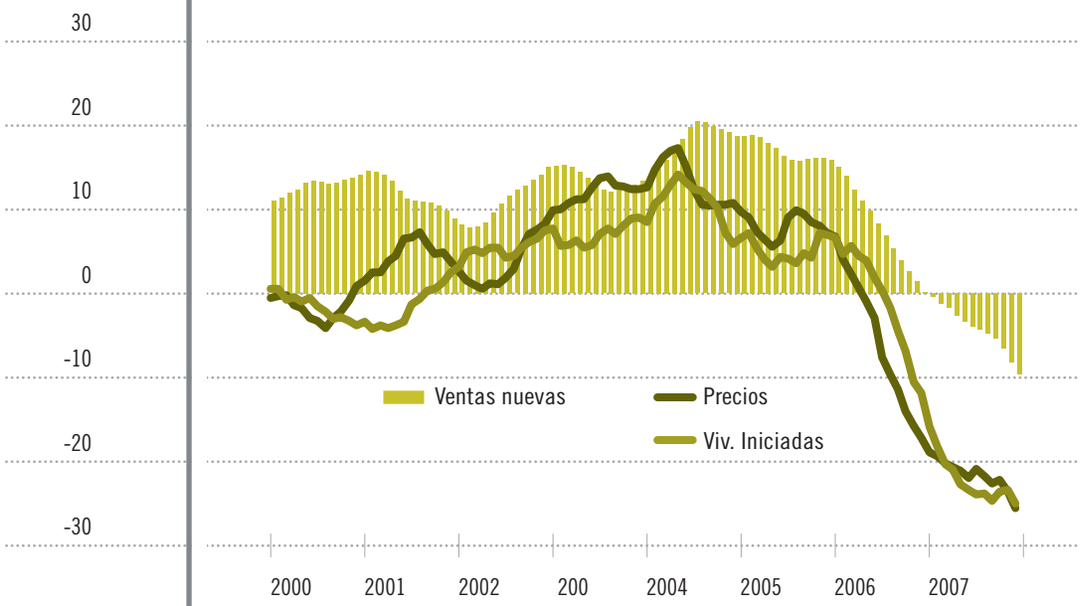
EE.UU.: confianza empresarial y empleo



FUENTE: Bureau of Labour Statistics / ISM

El crecimiento de la **eurozona** superó al de EE.UU. en 2007, por primera vez en seis años, pero no logró consolidar la senda de recuperación iniciada en 2006. A pesar de la fortaleza del mercado laboral, la crisis crediticia y los vínculos comerciales con Estados Unidos se trasladaron a los indicadores de confianza en el cuarto trimestre, lo que unido a las mayores presiones inflacionistas, provocó una ralentización de la demanda interna, en especial del consumo privado. Mientras, la inversión empresarial mostró un notable dinamismo, de la mano de la economía alemana, que ha mantenido, pese a la apreciación del euro, un fuerte avance de las exportaciones.

EE.UU.: mercado inmobiliario



FUENTE: Reserva Federal de St. Louis / S&P

> ***En la eurozona, aunque partiendo de una situación cíclica más favorable, el crecimiento se ralentizó ante los vínculos financieros y comerciales con Estados Unidos***

La economía **japonesa** también se resintió, aunque en menor medida, de la crisis financiera, registrando una moderada desaceleración del crecimiento en 2007 con respecto al año anterior. La principal revisión a la baja de las previsiones se debió, en el caso nipón, a las reformas en las leyes del sector inmobiliario, que provocaron una caída temporal en inversión residencial en el cuarto trimestre del año.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

> ***Las economías emergentes han sido las principales contribuyentes al crecimiento de la economía mundial en 2007, con China a la cabeza***

Eurozona: indicadores de confianza

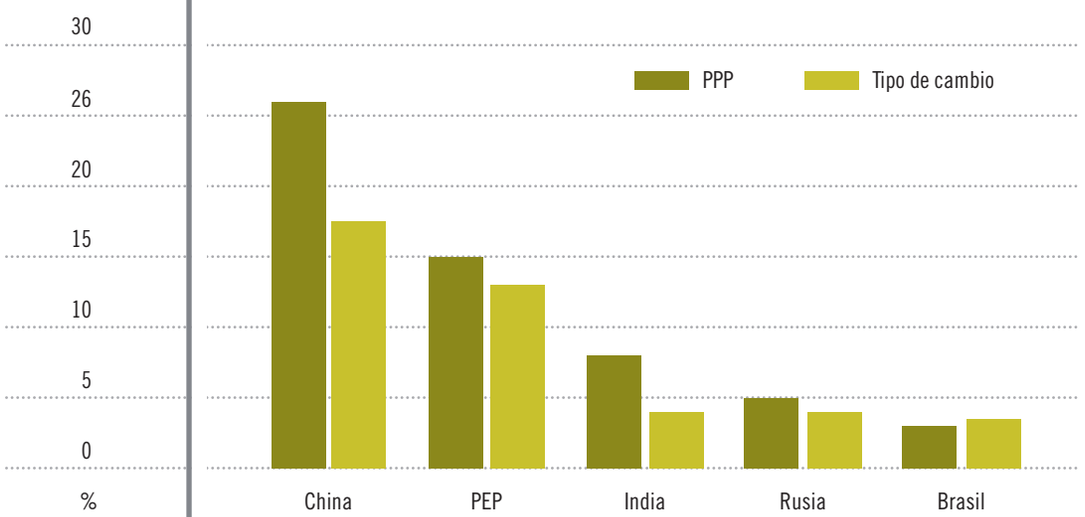
FUENTE: Eurostat

Un hecho diferenciado del actual episodio de turbulencias financieras ha sido la elevada autonomía mostrada por las **economías emergentes** frente a la marcha de los países desarrollados (*decoupling*), plasmada en unas elevadas tasas de crecimiento en las primeras, que apenas se revisaron a la baja tras el inicio de la crisis. China habría contribuido a una cuarta parte del crecimiento mundial en 2007 (en paridad del poder adquisitivo) y el conjunto de los países BRIC (Brasil, India, Rusia y China) y los países exportadores de petróleo (PEP), en algo más de la mitad. La fuerte demanda interna, más intensiva en recursos naturales que en los países avanzados, habría contribuido al encarecimiento de las materias primas.

Japón: indicadores de actividad

FUENTE: Banco de Japón

Países emergentes: contribución al crecimiento mundial



FUENTE: FMI

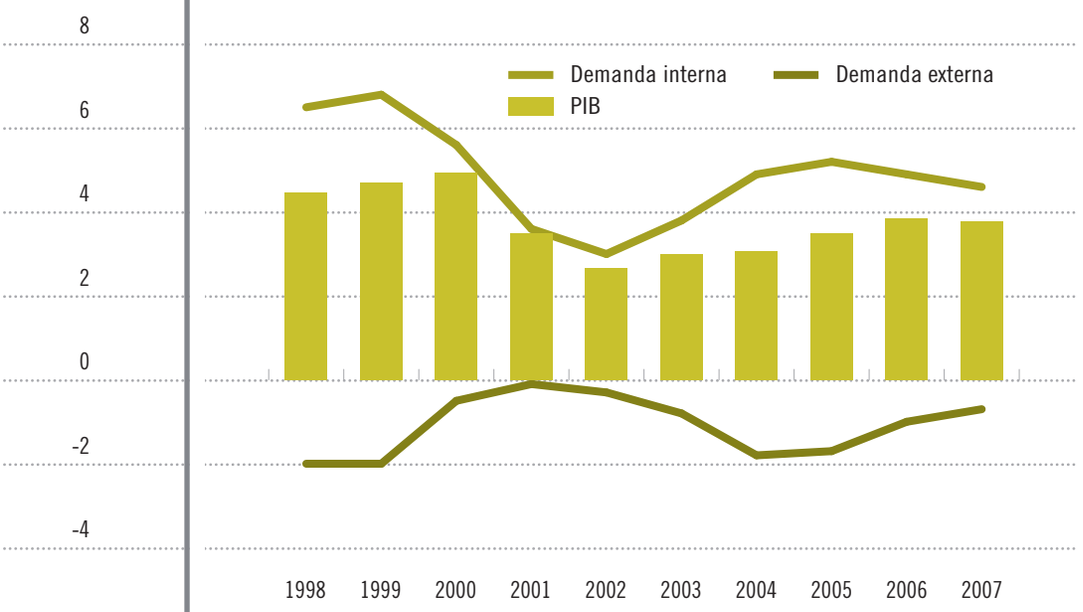
PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

> ***La economía española creció un 3,8% en 2007, mostrando una composición más equilibrada***

2.3.2 ECONOMÍA ESPAÑOLA

Tras cuatro años de aceleración, la **economía española** moderó ligeramente su crecimiento en 2007, especialmente en el cuarto trimestre del año, hasta el 3,8 por ciento, con una composición más equilibrada, dada la menor aportación de la demanda nacional (4,6 p.p.) y menor detracción del sector exterior (-0,7 p.p.). El PIB per cápita español se incrementó hasta situarse en el 95 por ciento de la media de la UE-27 y siete comunidades autónomas están incluso por encima de ella.

Aportación al crecimiento del PIB (En %)



FUENTE: INE

El **consumo** privado ralentizó su ritmo de avance en algo más de medio punto (3,1 por ciento) en 2007, en un contexto de repunte de los tipos de interés, menor creación de empleo y freno en la revalorización de la riqueza de las familias. Los bienes duraderos registraron una evolución especialmente negativa, como refleja la caída de las ventas de automóviles (-1,2 por ciento), y la confianza de los consumidores finalizó el año en mínimos desde 1994. Con todo, la tasa de ahorro de las familias se redujo al 9,9 por ciento de la renta bruta disponible y la deuda de los hogares continuó aumentando hasta el 130 por ciento de su RBD.

El otro componente moderador de la demanda ha sido la **inversión** en construcción (cuatro por ciento), especialmente en vivienda (tres por ciento). En cambio, la inversión en equipo se aceleró, manteniéndose como el componente más dinámico del cuadro macroeconómico (11,6 por ciento), en consonancia con el aumento de la producción de estos bienes, que presentó el segundo mejor registro desde el 2000 (seis por ciento). Los favorables resultados empresariales avalan la fortaleza inversora, con una aceleración del resultado ordinario neto en 2007 (5,7 por ciento) y mantenimiento de unos niveles de rentabilidad muy similares a los de 2006.

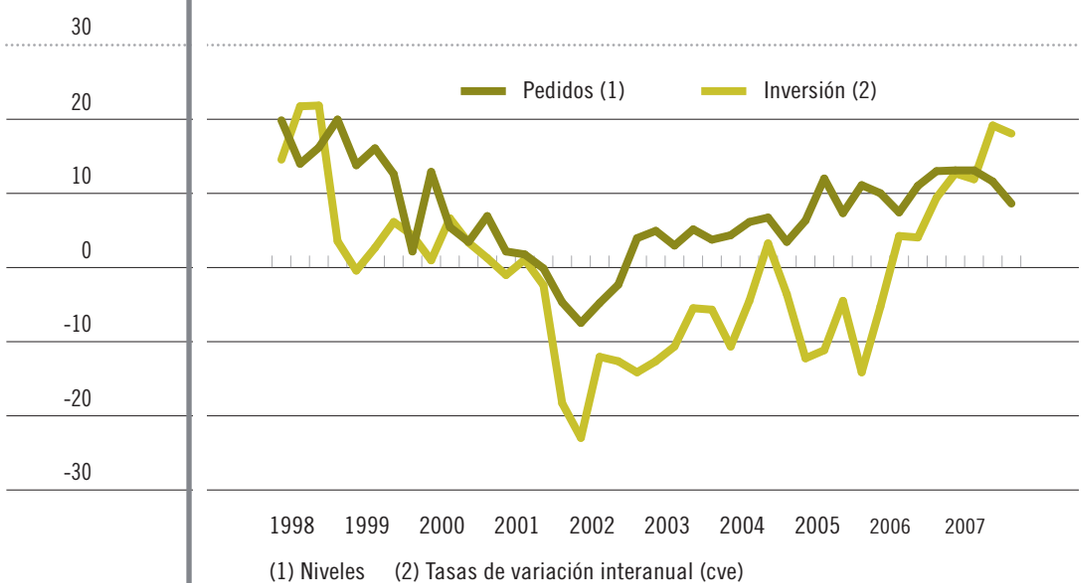
> ***Los principales componentes desaceleradores de la demanda interna: el consumo y la inversión en construcción, sobre todo la vivienda***

> ***La oferta de vivienda se modera para ajustarse a la demanda, y también lo hacen los precios***

Por el lado de la **oferta**, todos los sectores productivos, salvo construcción, aceleraron su actividad respecto al año anterior. La industria fue de los más dinámicos (3,1 por ciento), si bien se desaceleró en la segunda mitad de 2006, en línea con la moderación de la producción (1,9 por ciento).

En construcción, la ralentización se hizo más patente en **vivienda**, con un ajuste de la oferta al freno en la demanda, reflejada en la caída interanual de las transacciones de vivienda (-13 por ciento) y de las hipotecas registradas (-7 por ciento). En 2007 se visaron 650 mil viviendas, un veintiséis por ciento menos que en 2006, el empleo se moderó en cuatro puntos porcentuales (3,3 por ciento) y la confianza se redujo a mínimos de los últimos diez años. Así, los precios continuaron desacelerándose, hasta situarse en una tasa media inferior al seis por ciento en 2007, casi la mitad que en 2006.

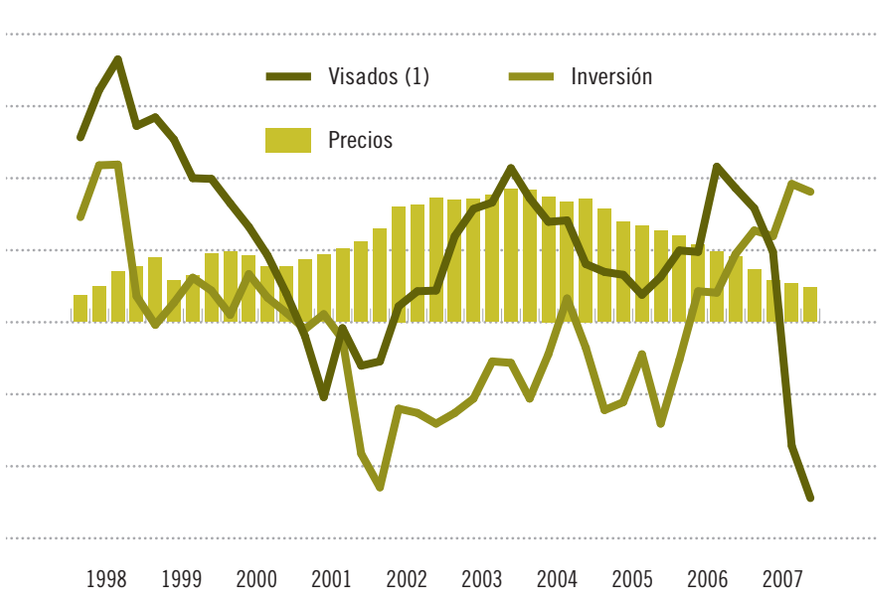
Bienes de equipo



(1) Niveles (2) Tasas de variación interanual (cve)

FUENTE: INE y Ministerio de Industria

Viviendas



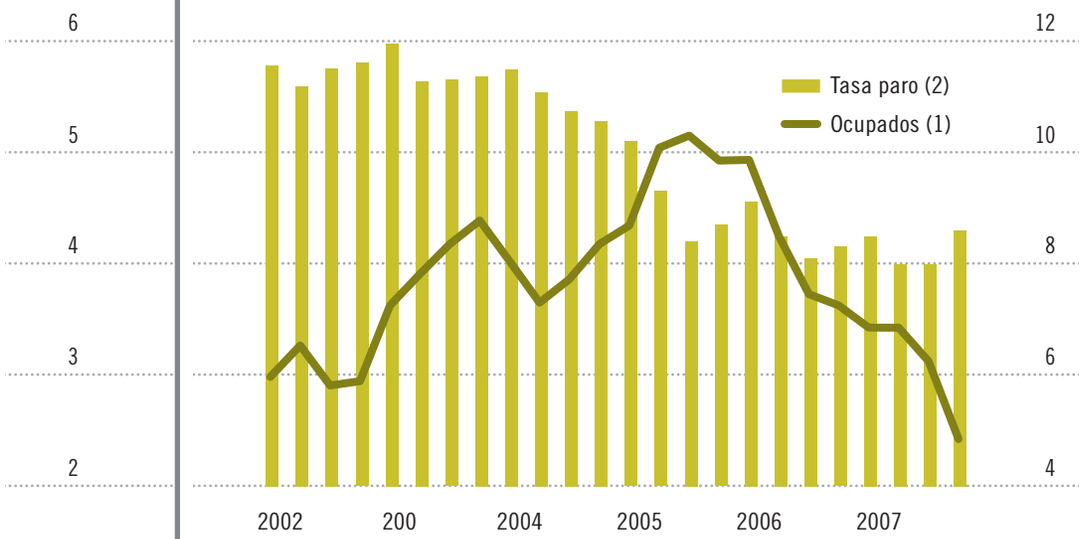
(1) Acumulado 12 meses

FUENTE: INE y Ministerio de Fomento

El **empleo** se moderó en 2007 (tres por ciento), con caídas en agricultura e industria, y una ralentización en servicios, especialmente en construcción. La caída del paro en el primer semestre fue compensada por un repunte en el segundo, de modo que la media anual se mantuvo estable respecto a 2006, destacando la duplicación del ritmo de aumento del paro en construcción (catorce por ciento). La tasa de paro se situó en el 8,6 por ciento a finales de 2007, tres décimas más que en 2006. En este contexto, se produjo una ligera aceleración de la **productividad** laboral (0,8 por ciento) y de los **costes laborales** unitarios (2,7 por ciento).

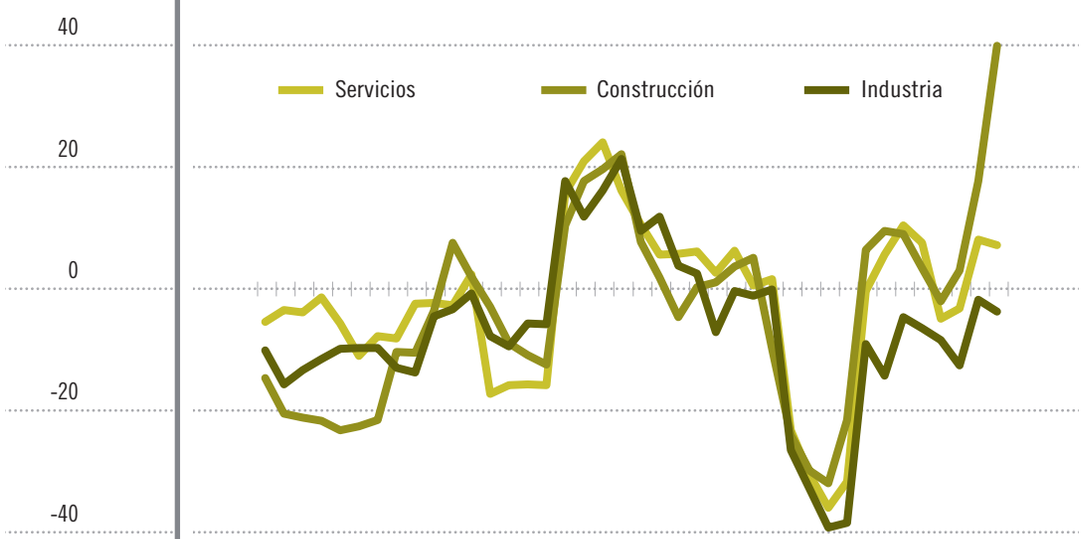
> ***El paro aumentó en el segundo semestre, especialmente en el sector constructor***

Mercado laboral



(1) Tasas de variación interanual (2) % población activa/Escala dcha.

FUENTE: INE (EPA)



Tasa de variación interanual

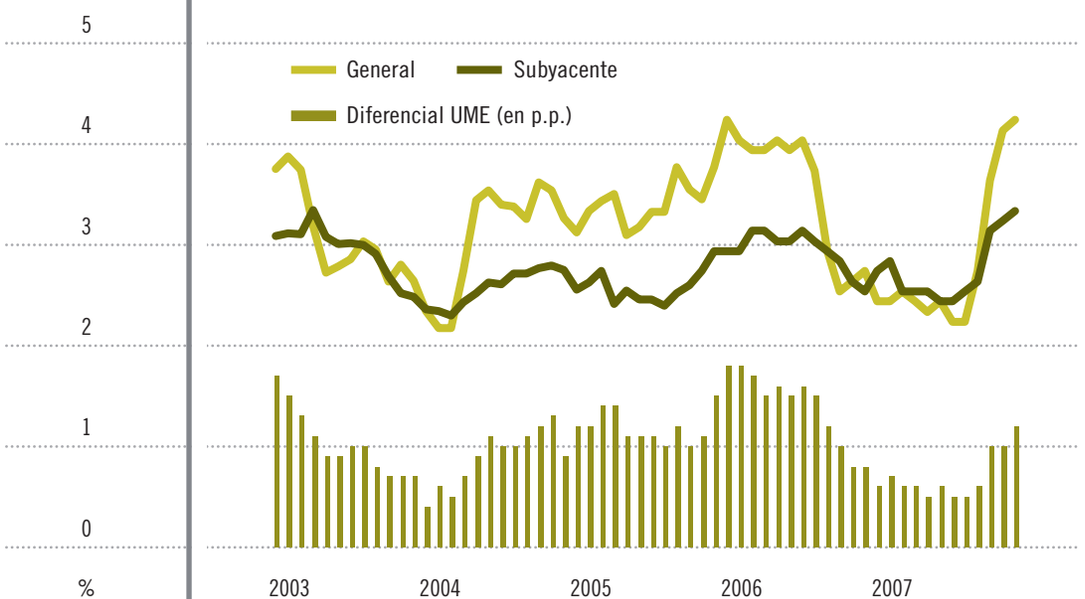
FUENTE: INE (EPA)

Pese a su repunte en el último trimestre, la inflación media se moderó en 2007

Las **Administraciones Públicas** obtuvieron un superávit del 2,23 por ciento del PIB, gracias al saldo positivo de la Administración Central (1,29 por ciento) y la Seguridad Social (1,25 por ciento), parcialmente compensado por el déficit de las comunidades autónomas (-0,17 por ciento) y corporaciones locales (-0,14 por ciento). El peso de la deuda pública sobre el PIB se redujo al 36,2 por ciento, mínimo en veinte años, y casi la mitad del nivel de endeudamiento medio de la eurozona.

La inflación se situó en el 4,2 por ciento en diciembre, un punto y medio superior a diciembre de 2006, si bien tanto la general como la subyacente se redujeron en media del ejercicio (2,8 por ciento y 2,7 por ciento, respectivamente). El fuerte encarecimiento de la energía y de los alimentos en el segundo semestre del año explica, en gran medida, esta evolución. El diferencial con la eurozona se amplió en diciembre hasta 1,2 p.p, pese a registrar un recorte de siete décimas en media anual.

Inflación



FUENTE: INE

> ***La crisis financiera ha complicado la ejecución de la política monetaria en 2007***

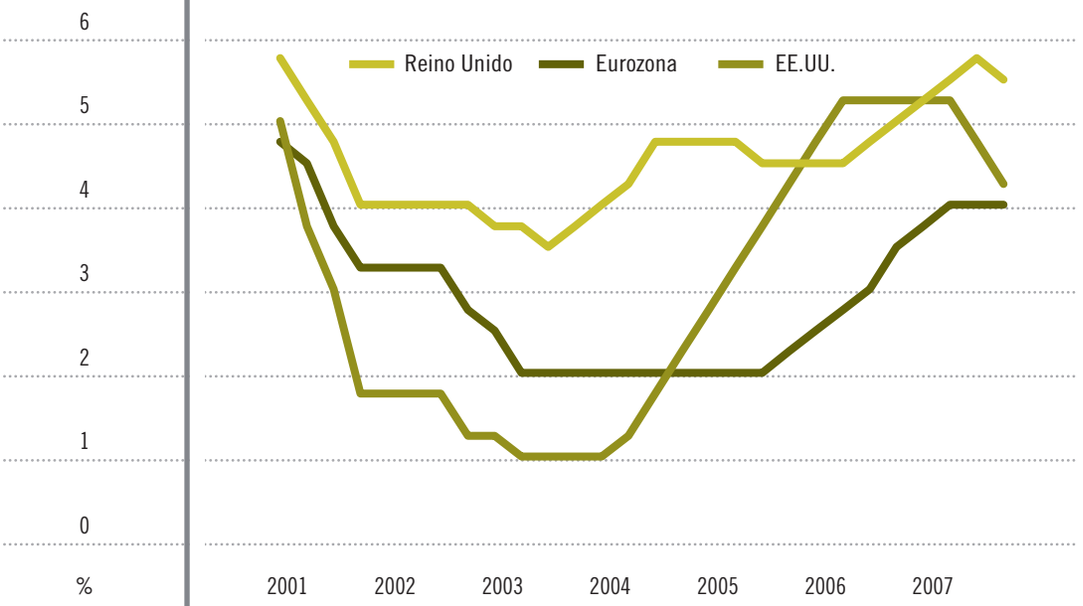
2.3.3 MERCADOS FINANCIEROS

El ejercicio 2007 marcó un cambio de tendencia en los mercados financieros, que pasaron de protagonizar un largo periodo de estabilidad, bajos tipos de interés y apetito por el riesgo, a una fase de turbulencias, con fuertes repuntes de los tipos a corto y de las primas de riesgo en renta fija privada, frente a la sorprendente resistencia de los mercados bursátiles.

El **déficit corriente** se amplió en 2007, a causa tanto del deterioro del saldo comercial -que representa más del ochenta por ciento-, como de rentas y transferencias corrientes, frente al aumento del superávit en servicios. La economía española presentó unas necesidades de financiación del 9,7 por ciento del PIB, cubiertas fundamentalmente con inversiones en cartera procedentes del exterior, mientras que las inversiones directas netas siguen en negativo.

Las decisiones de los principales **Bancos Centrales** se han visto condicionadas por la inestabilidad en los mercados financieros y las presiones inflacionistas de finales de año. La Fed mantuvo los tipos en el 5,25 por ciento hasta septiembre, reduciéndolos desde entonces en 100 p.b. hasta final de año. Por su parte, el BCE optó por interrumpir la senda alcista de tipos (50 p.b. en los cinco primeros meses del año), manteniéndolos esta-

Tipos de interés oficiales



FUENTE: Banco de España

bles en el cuatro por ciento a partir de entonces, evidenciando su preocupación por el repunte inflacionista en la eurozona. En Gran Bretaña, el mantenimiento de tipos en el primer cuatrimestre dio paso a un repunte de 50 p.b. hasta agosto, seguido de una estabilización y descenso de 25 p.b. a final del año. Como medida adicional ante la crisis, los principales Bancos Centrales adoptaron un paquete de medidas orientadas a inyectar liquidez en el mercado, bajo condiciones más favorables.

> ***La tendencia alcista de los tipos de mercado fue más acusada en la eurozona que en EE.UU.***

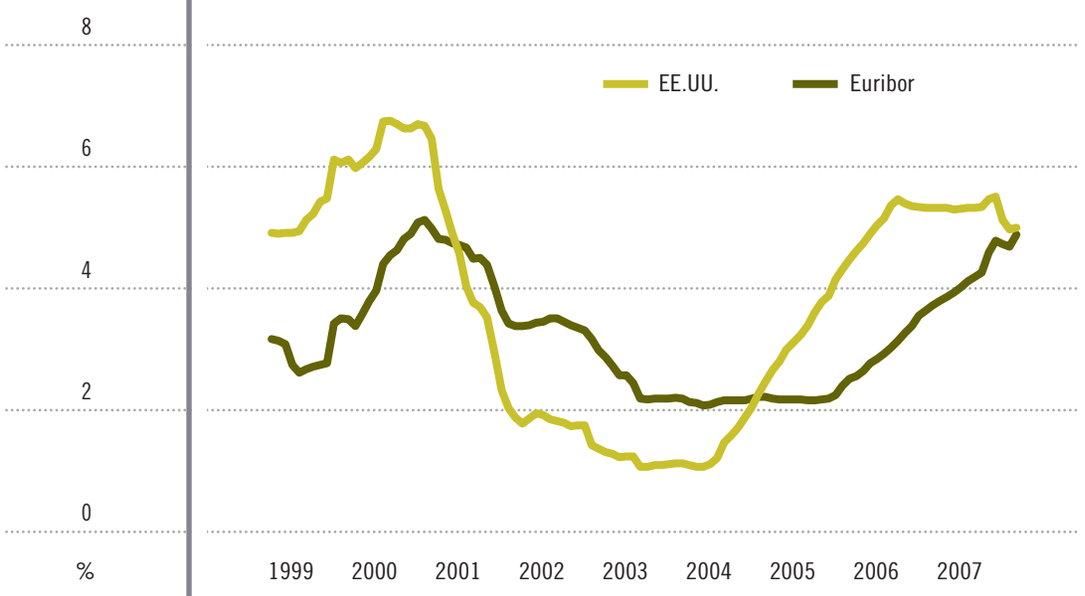
PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

> ***Los tipos a largo plazo en EE.UU. llegaron a caer, reflejo de la mala situación económica***

Los **tipos de mercado a corto plazo** repuntaron en 2007, en mayor medida en la eurozona, hasta 1,2 p.p. en el euribor a tres meses (4,28 por ciento), frente al incremento de sólo una décima en el tipo a tres meses estadounidense (5,24 por ciento). Estos repuntes reflejaban las decisiones de política monetaria y las tensiones de liquidez en el mercado interbancario a partir del verano.

Los **tipos de interés a largo plazo** también evolucionaron al alza en la eurozona en 2007, con un aumento en torno a medio punto (4,3 por ciento), en contraste con un retroceso de igual magnitud en la rentabilidad de la deuda pública estadounidense, que actuó como activo refugio ante la crisis de liquidez y confianza derivada de las peores expectativas económicas en ese país.

Tipos de interés a tres meses

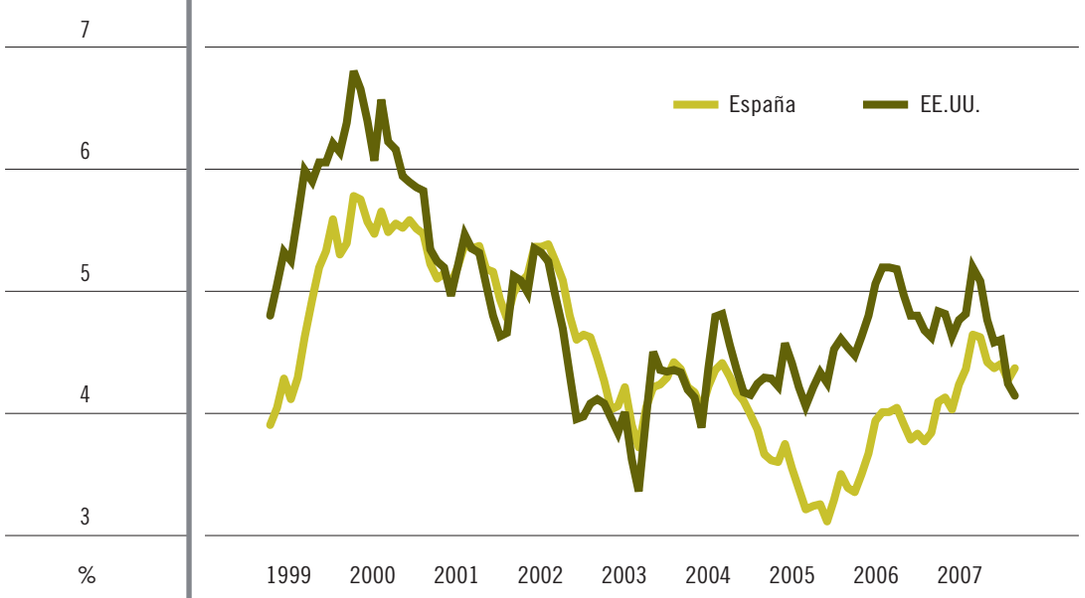


FUENTE: Banco de España y BCE

> ***La crisis de las subprime incrementó el riesgo y, por tanto, el spread de la renta fija privada***

En cuanto a la **renta fija privada**, desde mediados de octubre los anuncios de pérdidas por depreciación de activos asociados al mercado *subprime* por parte de grandes Bancos incrementaron considerablemente la percepción del riesgo, lo que se reflejó en el repunte del índice ITRAXX - que recoge el diferencial de las primas por asegurar el impago de deuda corporativa europea -, desde los 8 p.b. anteriores a la crisis, a 65 p.b. en julio, y, nuevamente, en noviembre.

Tipos de interés a diez años

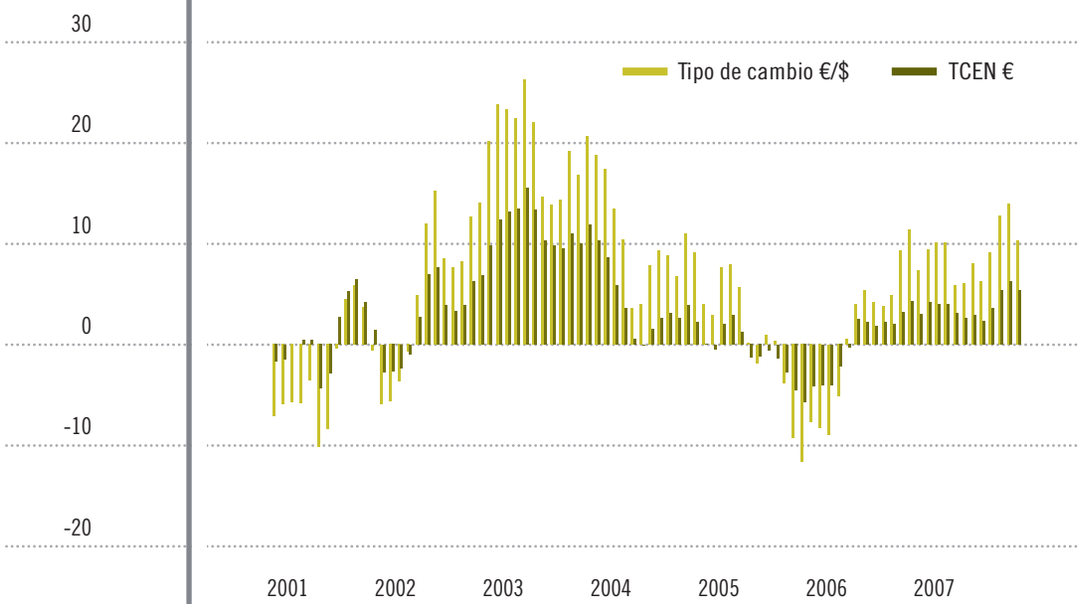


FUENTE: Banco de España y BCE

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

> ***Las Bolsas europeas y estadounidenses cerraron en positivo, aunque menos que en 2006***

Tipo de cambio del euro (variación interanual)



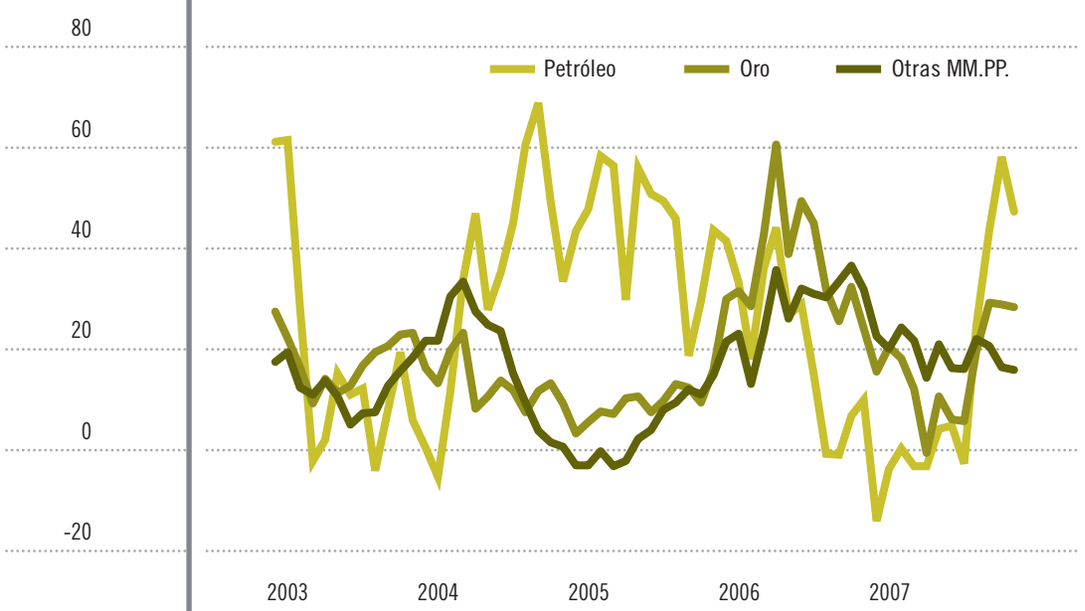
FUENTE: Banco de España

Pese a haber mostrado una cierta "resistencia" frente a las turbulencias en los mercados financieros, la **Bolsa** cerró el año con unos resultados notablemente inferiores a los alcanzados en 2006, y en los cuatro años anteriores en el caso de la española, lastrada en particular por las empresas del sector inmobiliario. El IBEX-35 acumuló una rentabilidad del 7,3 por ciento en 2007 (31,8 por ciento en 2006), en línea con el DJ EURO STOXX 30 y el DJ estadounidense; mientras que la Bolsa japonesa volvía a registrar unos resultados más negativos, en concreto, una caída del once por ciento.

> ***El euro se apreció notablemente, especialmente frente al dólar y al yen***

En los mercados cambiarios, destaca la fortaleza del **euro**, que en términos efectivos (frente a un grupo de veintidós países desarrollados) se apreció un cuatro por ciento y, en términos bilaterales, un diez por ciento respecto al yen y nueve por ciento frente al dólar (intercambiándose a una media de 1,37$/€), manteniéndose estable respecto a la libra esterlina.

Precios de las materias primas (variación interanual)



FUENTE: Financial Times / The Economist

> ***Las materias primas se encarecieron fuertemente en 2007, especialmente las agrícolas***

La crisis crediticia, unida a factores geopolíticos que afectan a varios países productores de **materias primas**, contribuyó a mantener la tendencia alcista en los precios de las mismas en 2007. El índice elaborado por The Economist muestra un avance interanual medio del diecinueve por ciento en el año, superior a cualquiera de los registrados desde 2002, a excepción de 2006 (28 por ciento). La evolución de los precios de las materias primas no incluidas en dicho índice fue paralela, con un encarecimiento del oro del dieciséis por ciento (700 dólares/onza de media, aunque superó los 800 dólares/onza a finales del ejercicio) y del once por ciento en el caso del petróleo (73 dólares/barril), con caídas en el primer semestre, ampliamente compensadas con los repuntes del segundo (superando los 95 dólares/barril).

La incertidumbre instalada en los mercados financieros desde el verano de 2007 no afectó a los flujos de inversión extranjera directa, que se incrementaron un dieciocho por ciento en el año, superando incluso el récord del año 2000, impulsada por los flujos destinados a las economías en desarrollo, particularmente Latinoamérica y sudeste asiático. En términos de volumen, la UE se mantiene como principal área receptora (cuarenta por ciento del total) y Estados Unidos, como principal país receptor (trece por ciento del total), beneficiado por la depreciación del dólar.

2.4 PERFIL DE LAS CAJAS DE AHORROS

Resumen se la cuenta de resultados del Sector de Cajas de Ahorros. Ejercicio 2007

	Millones de euros	% anual de variación	% s/balance medio
Intereses y rendimientos asimilados	48.805	51,8	4,23
Intereses y cargas asimiladas	32.455	74,7	2,81
Rendimiento de instrumentos de capital	4.797	74,3	0,42
A) MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	21.146	29,5	1,83
Comisiones percibidas (neto)	4.935	9,6	0,43
Resultados de operaciones financieras (neto)	3.641	108,4	0,32
Diferencias de cambio (neto)	176	-20,6	0,02
B) MARGEN ORDINARIO	29.899	31,1	2,59
Otros productos de explotación	656	-6,0	0,06
Gastos de personal	8.250	10,0	0,71
Otros gastos generales de administración	3.593	9,3	0,31
Amortización	1.138	8,5	0,10
Otras cargas de explotación	280	5,8	0,02
C) MARGEN DE EXPLOTACIÓN	17.294	51,8	1,50
Pérdidas por deterioro de activos	5.096	63,0	0,44
Dotaciones a provisiones	574	-23,1	0,05
Otras ganancias y pérdidas (neto)	859	-27,6	0,07
D) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	12.484	43,3	1,08
Impuesto sobre beneficios	1.496	-6,5	0,13
F) RESULTADO DEL EJERCICIO	10.988	54,5	0,95
BALANCE MEDIO	1.155.011	15,9	

Rasgos básicos

Datos a diciembre 2007	Número	Variación en el año	
		Número	%
Cajas de Ahorros	45	-1 *	
Empleados	131.933	7.794	6,3
Oficinas	24.637	1.180	5,0
Cajeros automáticos	35.605	2.418	7,3
Tarjetas emitidas (miles)	37.461	707	1,9

* Por fusión de dos entidades.

Distribución del beneficio después de impuestos

	2007		2006		Variación 07/06	
	Millones de €	Dist.	Millones de €	Dist.	Millones de €	Dist.
A reservas	9.036	82,2	5.421	76,2	3.615	66,7
A Obra Social	1.952	17,8	1.693	23,8	259	15,3
Total	**10.988**	**100,0**	**7.114**	**100,0**	**3.874**	**54,5**

Balance del Sector de Cajas de Ahorros

ACTIVO	2007 Millones de €.	2007 Estructura	2006 Millones de €.	2006 Estructura	% anual de variación
Caja y depósitos en Bancos Centrales	22.285	1,9	14.181	1,4	57,1
Depósitos en entidades de crédito	83.438	7,2	84.606	8,5	-1,4
Créditos a la clientela	854.095	73,9	728.777	73,1	17,2
Valores representativos de deuda	71.577	6,2	56.282	5,6	27,2
Otros instrumentos de capital	27.724	2,4	28.635	2,9	-3,2
Participaciones	24.015	2,1	19.324	1,9	24,3
Otros activos financieros	71.876	6,2	64.895	6,5	10,8
Total activo	**1.155.011**		**996.700**		**15,9**

PASIVO	2007 Millones de €.	2007 Estructura	2006 Millones de €.	2006 Estructura	% anual de variación
Depósitos de Bancos Centrales	19.881	1,8	6.079	0,6	227,0
Depósitos de entidades de crédito	78.486	7,2	79.127	8,4	-0,8
Depósitos de la clientela	732.016	67,2	644.262	68,6	13,6
Débitos representados por valores neg.	179.390	16,5	136.285	14,5	31,6
Pasivos subordinados	30.002	2,8	29.395	3,1	2,1
Otros pasivos financieros	40.589	3,7	36.780	3,9	10,4
Provisiones	8.756	0,8	7.262	0,8	20,6
Total pasivo	**1.089.120**		**939.189**		**16,0**
Total patrimonio neto	**65.891**	**5,7**	**57.511**	**5,8**	**14,6**
del que: reservas	47.942	4,2	42.086	4,2	13,9
Total patrimonio neto y pasivo	**1.155.011**		**996.700**		**15,9**

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Cuotas de mercado

Cuota de mercado	%	Variación en el año
Recursos de clientes en balance	48,92	0,19
Fondos de inversión	29,01	0,18
Activos totales	40,89	-0,37
Créditos	47,50	0,06
Crédito a hogares	52,93	0,19
Crédito a empresas	42,71	1,21
Crédito hipotecario	57,41	0,46

Principales ratios

Otros índices	%	Variación en el año
Tasa de morosidad del crédito	0,89	0,26
Tasa de morosidad total	0,74	0,22
Solvencia (mínimo 8%)	12,05	-0,11
Eficiencia (GE/MO)	43,4	-8,50
R.O.A. (después de impuestos)	0,95	0,24
R.O.E. (después de impuestos)	20,2	4,96

La Responsabilidad Social Corporativa en las Cajas de Ahorros

Gobierno Corporativo

> **Estructura de gobierno**
- Organización empírica y funciones de los Órganos de Gobierno

> **Participación de los distintos grupos en la Asamblea y los distintos Órganos de Gobierno**

> **Instrumentos de transparencia**

El enfoque social de la actividad financiera

> **La actividad multipolar**

> **Contra la exclusión financiera**

> **La promoción de la competencia en el marco del mercado crediticio**

Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas

> **Implicación interna**

Prácticas laborales
- Empleo
- Relaciones empresa / trabajadores
- Salud y seguridad
- Formación y educación

Gestión del impacto ambiental

> **Implicación externa**

Convenios con la Administración y otras organizaciones

Socios comerciales, proveedores y clientes (Servicios de Atención a Clientes)

Problemas ecológicos mundiales

La Obra Social

> **¿Qué es?**

> **Impacto de la Obra Social en la economía**

> **La Obra Social en 2007**

> **Los datos**

> **Situación patrimonial**

> **Inventario de la Obra Social**

> **Impacto económico de la Obra Social**

> **Desglose por áreas**
- Cultura y Tiempo Libre
- Asistencia Social y Sanitaria
- Educación e Investigación
- Patrimonio Histórico Artístico y Natural

> **Acciones relevantes de la Obra Social**

> **Nuevas iniciativas**

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

	ALEMANIA	Stuttgart	De representación	C.A. i Pensiones de BARCELONA - La Caixa (Raum Nr. 4.4.03 Am Hauptbahnhof, 2, D-70173)
		Frankfurt	"	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Schaumainkai, 69)
		Frankfurt	"	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA-Caixanova (SchaumaInkal, 69)
		Munich	"	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (Nymphenburgerstr 3A 80335 München)
	ARGENTINA	Buenos Aires:	De representación	C.A. de ASTURIAS (Ed. Ajaro 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 Naçoes Unidas 12.551 18º andar - salas 1809 e 1810)
	CUBA	La Habana	De representación	C.A. y M.P. de MADRID (Calle 3ª E/78 y 80 Miramar, Edf Jerusalem.ofic 305)
			"	C.A. del 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, Pudong New Area)
			"	C.A. del 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)
		"	"	C.A. del MEDITERRÁNEO (0612 - MIAMI: Brickell Avenue, 701 - Suite 1750, 33131)
	FRANCIA	París	De representación	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 Prèsident Wilson,14)
		Bayona	Operativa	C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (26, Rue Thiers)
		Bordeaux	"	C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (22 ALLEES DE TOURNY)
		Hendaya	"	C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (7, Rue du PortThiers)
		Perpignan	"	C.E. de CATALUNYA (4, Boulevard Clemenceau - Perpignan 66000)
		Pau	"	C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (16, Rue Henri IV)
		Toulouse	"	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 (Corso Giuseppe Garibaldi 50, 20124)
	MARRUECOS	Casablanca	De representación	C.A. i Pensiones de BARCELONA - La Caixa (219 BD Zerktoni, 3ème étage)
	MÉXICO	Mexico D.F.	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, Piso32 Col. Cuauhtémoc)
		"	"	C.A. de ASTURIAS (Ed. Omega 5º Piso. Campos Eliseos 345.Colonia Polanco.DP 11560)
		"	"	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (Blvd. Kukulkan Km. 9,5 residencial Miramar 77500)
		Cancún	"	C.A. del 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. Mysia 5, Liberty Corner building 00496 Warsaw)
		"	"	C.A. del MEDITERRÁNEO (Rondo Onz, 1 - 26Th Floor, 00124)

Oficinas de las Cajas de Ahorros confederadas en el extranjero

A 31 de diciembre de 2007

PORTUGAL	Lisboa	Operativas	M.P. y C. General de A. de BADAJOZ (Rua Eça de Queiroz, 29)
	"	"	C.A. de GALICIA (Av. 5 de Outubro,48)
	"	"	C.A. y M.P. de MADRID (Rua Rodrigo da Fonseca, 6/8 - Lisboa 1250-191)
	"	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Av. 5 de Outubro, 73 D - Lisboa 1050-049)
	"	"	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA- Caixanova (Av. Duque de Avila,141 - 7º)
	"	De representación	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (Pr. Saldanha, 1, 9M 1050-094 Lisboa)
	"	"	C.A. i Pensiones de BARCELONA - La Caixa (Praça do Município, 31 4º (1100-365))
	Braga	Operativa	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA - Caixanova (Rua Dr. Justino Cruz, 90-7ª)
	"	"	C.A. de GALICIA (Av. Central, 167-167A)
	"	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Travessa da Rua do Ciaures, 4 4700-208 Braga)
	Aveiro	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Pç Humberto Delgado, 10-14 3810-270)
	Bragança	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Rua Dr. Aleixo de Miranda - Bragança 5300-097)
	Cascais	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Avda. 25 de Abril, 672 2750-512 Cascais)
	Castelo Branco	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Avda. 1º de Mayo, 121 6000-086 Castelo Branco)
	Évora	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Plaza Joaquim Antonio de Aguiar 30-3 Évora)
	Guarda	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Rua Antonio Sergio,39 A - Guarda 6300-665)
	Leiria	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Av. 22 de Maio. Edificio Valverde, Lote 53 R/C)
	Maia	"	C.A. de GALICIA (Av. Vizconde de Barreiros, 110 - Maia 4470-151)
	Miranda do Douro	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Rua 25 de Abril, 9 - Miranda do Douro 5212-230)
	Oeiras	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Lagoas Park Edificio 5B - 2740-298 Porto Salvo (Oeiras)
	Oporto	De representación	C.A. i Pensiones de BARCELONA - La Caixa (Avenida da Boavista, 1117 Sobreloja (04100-129))
	"	Operativas	C.A. de GALICIA (Av. Boavista, 1772 R/C - Oporto 04100-116)
	"	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Rua Oliveira Monteiro, 512 - Oporto 4050-440)
	"	"	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA -Caixanova (Rua Marichal Sardana,422 - Oporto 4150)
	"	"	M.P. y C. General de A. de BADAJOZ (Avda. Boavista, 3880)
	Santarém	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Pl. Sá da Bandeira, 22, 1º Esq)
	Setúbal	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Pç Almirante Reis, 19, r/c 2900-585 Setúbal)
	Valença do Minho	"	C.A. de GALICIA (Av. Miguel Dantas, s/n Edif. Status - Valenca do Minho 1050-094)
	Viana do Castelo	"	C.A. de GALICIA (Largo Joao Tomás da Costa, 64-66 4901-877)
	Vilamoura	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Rua Das Cássias.Ed. Los Arcos)
	Vila Nova de Famalicao	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Avd. de Francia 46 4760-104 Vila nova de Famalicao)
	Vila Nova de Gaia	"	C.A. de GALICIA (Av. Da República, 2025 - R/C 4430-206)
	Viseu	"	C.A. de SALAMANCA y SORIA - Caja Duero (Rua da Vitoria,16 - Viseu 3500-222)
REINO UNIDO	Londres	De representación	C. A. i Pensions de BARCELONA - La Caixa (16, Waterloo Place (SW 1Y 4 AR)
	"	"	C.A. de GALICIA (Malta House, 36-38 Picadilly)
	"	"	C. A. de MURCIA (1/Waterloo Place. London Sw1y4ar)
	"	"	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA - Caixanova (16 Waterloo Place. London Sw1y4ar))
	"	"	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. BANCAJA (64 Knightsbridge SW1X 7JF London)
	"	"	C.A. del MEDITERRÁNEO (0613 - LONDRES: 16 Waterloo Place London SW1Y 4AR)
	"	Operativa	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (16, Waterloo Place - London SW1Y4AR)
	"	De representación	C.A. y M.P. de GIPÚZKOA y SAN SEBASTIÁN (Oficina nº 2506 16 Waterloo Place. London)
REP. DOMINICANA	Santo Domingo	De representación	C.A. de ASTURIAS (Avenida Paseo de los Locutores, Esquina Seminario. Edif.Ginza Dominicana Center,B-2)
	"	"	C.A. del MEDITERRÁNEO (Sarasola 18, Sector la Julia edificio BDI)
SUIZA	Ginebra	De representación	C.A. del MEDITERRÁNEO (Rue de Lausanne, 44 C.P. 01201)
	"	Operativa	C.A. de GALICIA (14, Rue du Mont-Blanc. Case Postale 1.283)
	"	De representación	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA-Caixanova (44 Rue de Lausanne,2éme étage)
	"	"	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Rue de Lausanne, 44 CH-1201)
	Zurich	"	C.A. de GALICIA (Beethovenstr.24)
	"	"	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Beethovenstrasse, 24, CH-8039)
	"	"	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA-Caixanova (Beethovenstrasse, 24)
VENEZUELA	Caracas	De representación	C.A. de GALICIA (Ed. Bco. Caribe, P.B. Dr. Paul a Salvador de León)
	"	"	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA- Caixanova (Ed. Bancaracas, 6. of 6-0. Avd. Principal)
	"	"	C. General de A. de CANARIAS (Torre Maracaybo. Piso 12.Avda. Libertador.La Florida)
	"	"	C.A. de GALICIA (Av. Augusto Cesar Sandino, esq-A.Bello)

03

GOBIERNO CORPORATIVO

"En todos los casos, no debemos olvidar ni perder de vista en ningún momento que somos una Caja de Ahorros y el modelo de empresa que somos, financiera y social al tiempo".

Xavier de Irala Estévez,
Presidente de Bilbao Bizkaia Kutxa.
Asamblea General de la Caja.
27 de marzo de 2008.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Las Cajas de Ahorros españolas disponen de una fórmula corporativa que permite integrar con eficacia en su estructura de gobierno interno a personas designadas por una pluralidad de grupos que comparten un interés común en ellas, esto es, el conjunto de agentes representativos de la sociedad en la que cada Caja desarrolla sus actividades.

Ello permite afirmar que, a la luz de las tendencias actuales, las estructuras y prácticas de gobierno de las Cajas permiten alinear los objetivos empresariales característicos de una entidad de crédito, con las aspiraciones de los distintos *stakeholders* con los que se relaciona. Se trata de una estructura que, en su conjunto, cabe calificar como un "modelo de buen gobierno".

> ***La fórmula de gobierno de las Cajas permite alinear los objetivos empresariales propios de una entidad de crédito con las aspiraciones de sus grupos de interés***

> ***La Memoria sectorial de RSC representa una excelente oportunidad para difundir el modelo corporativo de las Cajas***

Este año al igual que los anteriores, a través de los datos que han sido tomados de los Informes de Gobierno Corporativo publicados por 43 Cajas, se analizan de forma diacrónica las características más importantes del modelo de gobierno de las Cajas de Ahorros en 2007: 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 modelos de control de riesgos, el sistema de remuneraciones y el cumplimiento normativo.

La mayoría de las Cajas de Ahorros publican Informes Anuales de Gobierno Corporativo. No obstante esta obligación sólo es legalmente exigible a las Cajas de Ahorros que emiten valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores (Ley 26/2003, de 17 de julio, por la que se modifican la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas).

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

3.1 EL COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

>>>
Las Cajas de Ahorros, conscientes de que la transparencia es uno de los requisitos esenciales para el funcionamiento del mercado financiero, han mantenido su inequívoco compromiso con la misma

>>>
La *web* de cada una de las Cajas de Ahorros contiene información completa sobre los aspectos comerciales, económicos y relativos a la estructura de gobierno

>>>
El Informe Anual de Gobierno Corporativo es el instrumento mediante el cual las Cajas ofrecen la información más completa y exhaustiva sobre sus estructuras y prácticas de gobierno interno

>>>
Las Cajas de Ahorros entienden el deber de transparencia como una oportunidad de comunicar sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa

En los últimos años las Cajas de Ahorros, conscientes de que la transparencia es uno de los requisitos esenciales para el correcto funcionamiento del mercado financiero, han mantenido su inequívoco compromiso con la misma. Ello se pone claramente de manifiesto gracias a dos instrumentos informativos claves: la ***web*** de la entidad y el **Informe Anual de Gobierno Corporativo**.

> ***La transparencia ya no es sólo una exigencia del regulador, es una exigencia del propio mercado***

> ***El Informe Anual de Gobierno Corporativo de cada Caja es aprobado por el Consejo de Administración y presentado a la Asamblea General***

>>>

La *web* contiene información completa (datos históricos, cualitativos y cuantitativos de las Cajas) sobre los aspectos comerciales, económicos y todos los relativos a la estructura de gobierno. Las Cajas disponen de *webs* caracterizadas por una presentación en pantalla directa, rápida y eficaz, siendo sometidas a continuos procesos de revisión, mejora y actualización. En el Anexo I se puede encontrar un listado de las *webs* de las Cajas en donde está contenido el Informe Anual de Gobierno Corporativo de cada una de ellas.

>>>

El Informe Anual de Gobierno Corporativo es el instrumento mediante el cual las Cajas brindan la información más completa y exhaustiva sobre sus estructuras (funcionamiento de los Órganos de Gobierno) y prácticas de gobierno interno (control de las operaciones vinculadas, las estructuras de negocio, control de riesgos y el sistema de remuneraciones). Se aprueba anualmente por el Consejo de Administración y se presenta a la Asamblea General.

Ambos instrumentos sirven para proporcionar a los inversores información precisa y completa sobre el funcionamiento de las Cajas, de manera tal que clientes e inversores puedan adoptar sus decisiones con la mayor eficacia posible.

3.2 ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

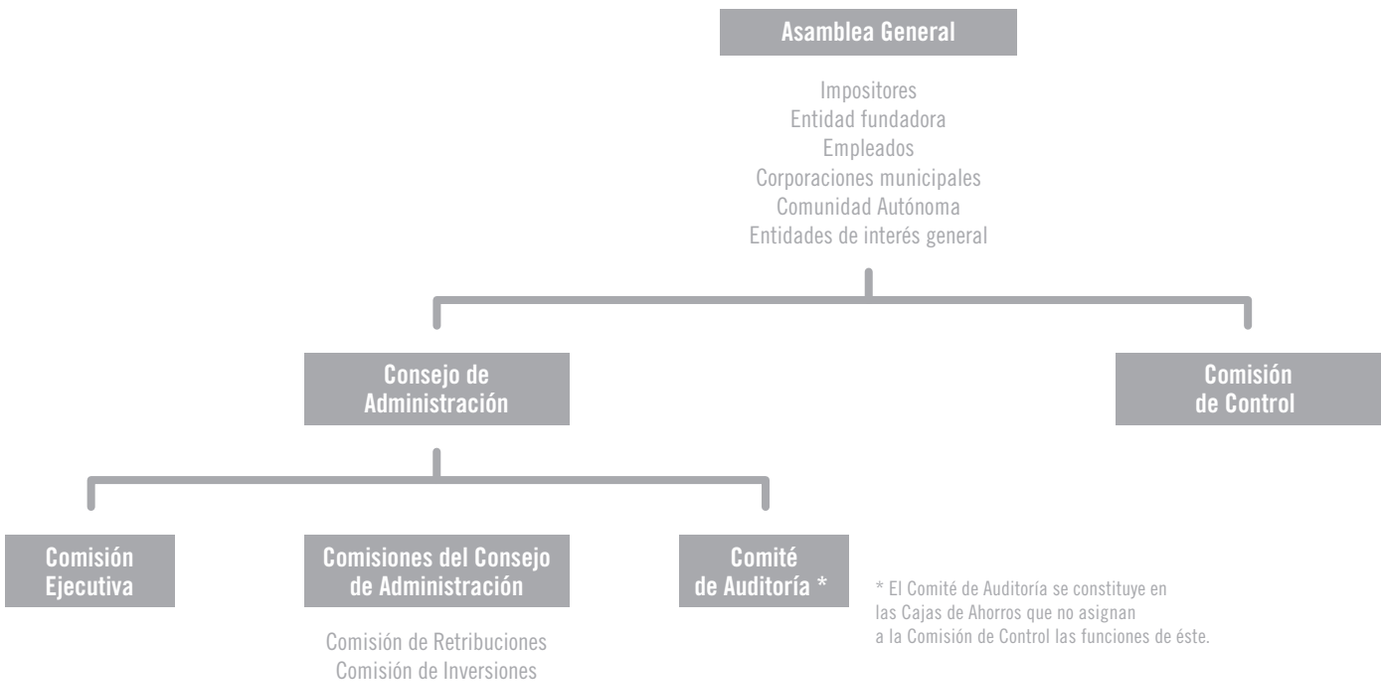
>>>
Las Cajas de Ahorros españolas se estructuran en torno a tres órganos rectores: la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control

>>>
En torno a estos tres órganos rectores, las Cajas han creado un conjunto de Comités y Comisiones de apoyo

>>>
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

Las Cajas de Ahorros españolas cuentan con una estructura basada en tres Órganos de Gobierno: la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control. 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, auditoría o de carácter social, propias de estas entidades. Algunas de ellas son de carácter obligatorio para las Cajas de Ahorros, se integran en el ámbito de sus respectivos Consejos de Administración y su composición se nutre 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 estructura de gobierno corporativo, muchas Cajas cuentan con una Comisión Ejecutiva o Delegada del Consejo y una de Obras Sociales. En el organigrama se muestra en detalle la estructura organizacional típica de las Cajas.

> ***La administración, gestión y representación de las Cajas de Ahorros corresponde al Consejo de Administración***

3.2.1 CRITERIOS DE PARTICIPACIÓN CON COMPROMISO SOCIAL

La participación en los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros, como es sabido, está atribuida a cuantos intereses colectivos están legítimamente involucrados en su gestión dentro del ámbito territorial en el que desarrollan su actividad.

Esta forma de participación, que es peculiar de las Cajas de Ahorros, responde a los siguientes criterios:

>>>

Diversidad: en los órganos rectores de las Cajas de Ahorros están presentes todas las instancias de la sociedad que se encuentran interesadas en su administración.

>>>

Equilibrio: se respeta el equilibrio de poderes en cuanto a la presencia de los distintos grupos de interés en los Órganos de Gobierno. En efecto, a partir de un sistema de "equilibrios recíprocos" se asegura una participación plural y activa de todos los grupos, y se evitan situaciones de abuso de poder.

>>>

Protagonismo de la iniciativa civil: la participación de entidades públicas no puede alcanzar más del cincuenta por ciento en ninguno de los órganos rectores.

>>>

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 los mismos y garantiza su profesionalización, al tiempo que asegura una continua **renovación** de los mismos, sin condicionar por ello la necesaria **estabilidad** en su gobierno.

>>>

Independencia: los miembros de los Órganos de Gobierno ejercen sus funciones en beneficio exclusivo de los intereses de la Caja, con independencia de cuál haya sido el "grupo" designante.

> ***Ninguno de los grupos que participan en los Órganos de Gobierno puede tener un peso determinante en la toma de decisiones, que le otorgue una mayoría decisiva y excluyente***

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 siguientes grupos:

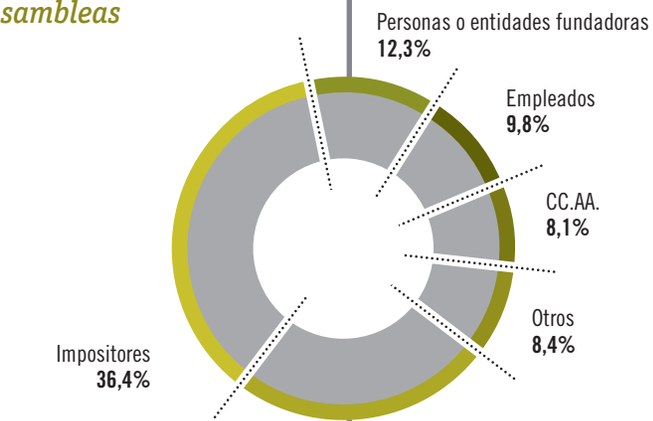
- Los impositores, esto es, los clientes de las Cajas.
- Las personas o entidades fundadoras de la Caja de Ahorros, quienes podrán asignar una parte de su participación a corporaciones locales que, a su vez, no sean fundadoras de otras Cajas de Ahorros.
- Los empleados.
- Las corporaciones municipales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

Esta enumeración de los grupos que se integran en los Órganos de Gobierno no es limitativa, debido a que una gran mayoría de Cajas de Ahorros también incorporan en ellos a miembros nombrados por otras entidades, de interés general, que realizan su labor social dentro del ámbito de actuación de la entidad. En el Anexo II se contiene una relación de estas 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 en el 2007 la **composición media** de las Asambleas Generales y de los Consejos de Administración del conjunto de las Cajas de Ahorros se ha mantenido estable respecto de años anteriores, distribuyéndose entre los grupos de participación y de acuerdo con los porcentajes que se muestran en el gráfico sobre composición de las Asambleas.

> ***El porcentaje de mujeres con presencia en las Asambleas Generales en 2007 alcanzó el 23,5% de media y en los Consejos de Administración, el 17,8%***

Composición de las Asambleas

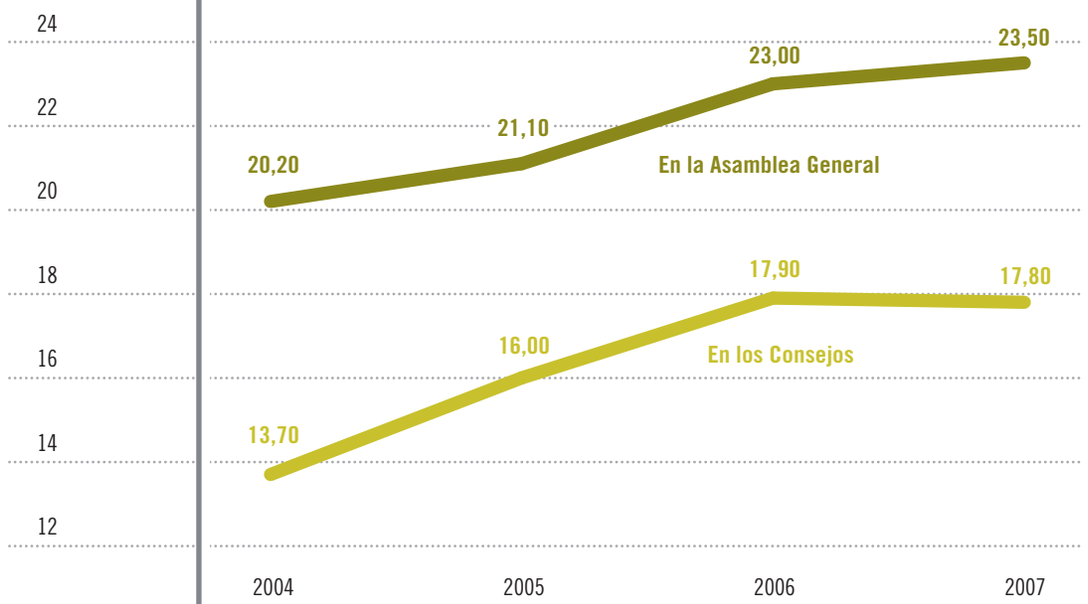


Por lo que se refiere a la **distribución según el género,** el porcentaje de mujeres con presencia en las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros en 2007 alcanzó el 23,5 por ciento de media.

La proporción de mujeres en el órgano de gobierno superior de las Cajas, las **Asambleas Generales,** es significativa, mostrándose un aumento progresivo durante los últimos años. De esta forma, se consolida una tendencia ininterrumpida y coherente con 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 probablemente 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 mantienen la existencia de una correlación positiva entre la diversidad de género en los órganos de gobierno y el valor de las compañías[1].

[1] Cranfield University. *The Female FTSE Report 2007. A Year of Encouraging Progress.* (Noviembre 2007).

Presencia de mujeres en los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros



Esta aspiración 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, aunque la presencia femenina en los Consejos de Administración de las Cajas de Ahorros se mantuvo estable en el 2007 (17,8 por ciento), sigue siendo muy superior a la que existe en las sociedades cotizadas englobadas en el IBEX-35, donde solamente existe una presencia femenina en los Consejos del 6 por ciento[2] y en el conjunto de los emisores de un 6,9 por ciento[3].

Como puede observarse en el gráfico, la evolución de la presencia de mujeres en los Consejos de Administración fue positiva durante los años 2004, 2005 y 2006, manteniéndose constante en el 2007. Se trata de una tendencia positiva y sostenida en el tiempo. Estos datos son especialmente reveladores si tenemos en cuenta que la rotación a corto plazo en los Órganos de Gobierno de las Cajas es mínima (debido a los principios de permanencia y estabilidad que rigen el gobierno corporativo de las Cajas).

[2] Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). *Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX-35 del ejercicio 2007*. (2007).

[3] CNMV. *La regulación y supervisión de los mercados de valores. Información financiera y de gobierno corporativo de los emisores.* (2008).

3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Las características más sobresalientes de los miembros de los Órganos de Gobierno pueden ser sintetizadas en las siguientes:

>>>

Designación transparente: las Cajas disponen de Reglamentos internos que establecen los procedimientos de elección de los miembros de la Asamblea General y demás Órganos de Gobierno.

>>>

Integridad: para garantizar la integridad y evitar los conflictos de interés de los miembros de los Órganos de Gobierno, se les aplica un rígido cuadro de incompatibilidades, no pudiendo ser miembros de la Asamblea ni del Consejo 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.

> ***El principio de independencia, una de las piedras angulares del modelo corporativo de las Cajas, se refuerza con el criterio de irrevocabilidad de los mandatos***

3.2.3 LA ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el máximo órgano de representación, de gobierno y de decisión de las Cajas. En razón de ello, corresponde a este órgano tomar las decisiones más importantes que afectan a la entidad. Dentro de sus funciones principales se destacan las siguientes:

- El nombramiento y cese de los vocales del Consejo de Administración y de los miembros de la Comisión de Control.
- La aprobación y modificación de los Estatutos y el Reglamento.
- La disolución y liquidación de la Caja de Ahorros o su fusión con otras.
- La definición anual de las líneas generales del plan de actuación de la entidad, que sirva de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.

>>>

Independencia: el nombramiento de los miembros de los Órganos de Gobierno es **irrevocable,** en tanto no se haya cumplido el plazo para el que fueran designados. Sólo en determinados supuestos legalmente tasados se admite el cese. Con este principio de irrevocabilidad, la labor de los miembros de los Órganos de Gobierno queda definitivamente desvinculada de la entidad que los designó, reforzándose así la independencia de los miembros de las Asambleas Generales y su deber de atender, en primer término, los intereses de la entidad.

>>>

Honorabilidad y experiencia: adicionalmente, los miembros de los Consejos de Administración deben poseer una probada honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia suficiente cuando tengan funciones ejecutivas.

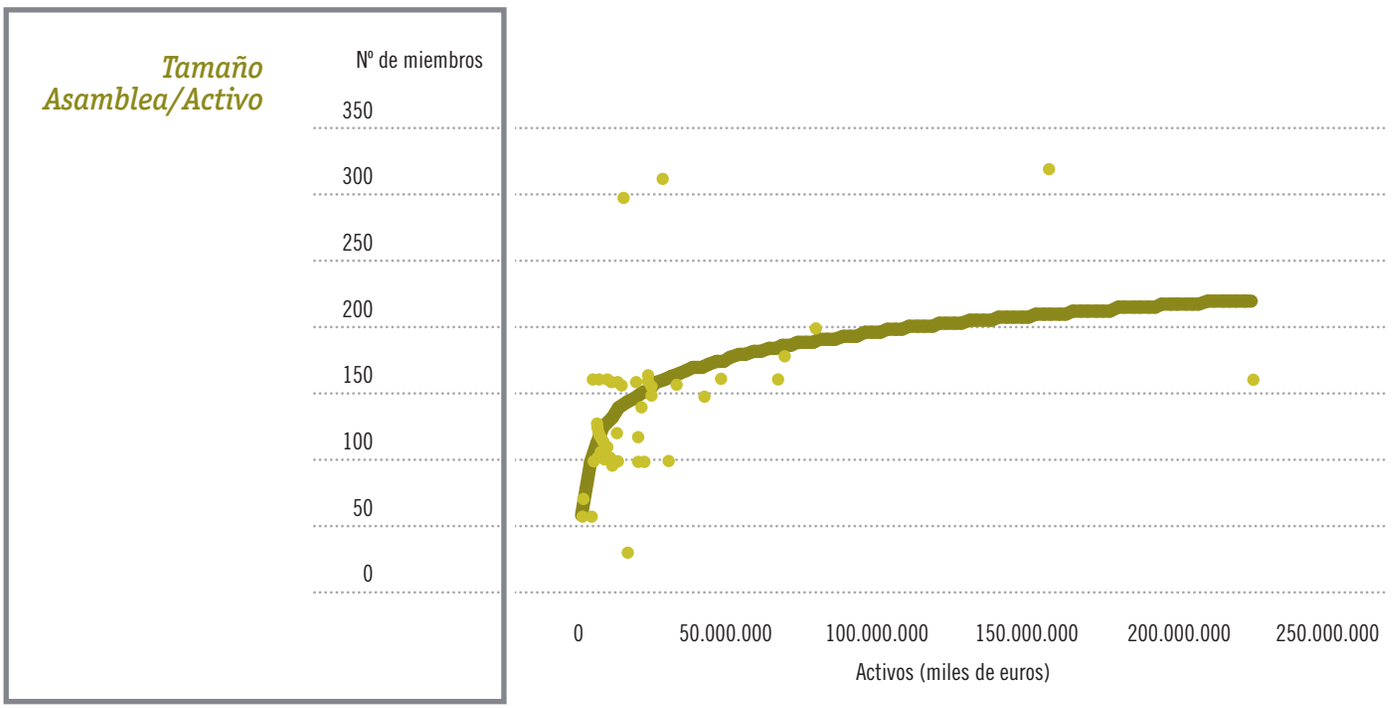
> ***El número de Consejeros Generales oscila entre 30 y 320 miembros, siendo la media de 137***

A) Dimensión

Las Cajas de Ahorros han establecido en sus Estatutos un número de **Consejeros Generales (**miembros de las Asambleas Generales) que oscila entre 30 y 320 miembros, siendo la media de 137. En el Anexo III se aporta de forma individualizada la distribución por grupos de representación en cada una de las Cajas de Ahorros. 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.

- La aprobación, en su caso, de la gestión del Consejo de Administración, memoria, balance anual y cuenta de resultados, así como de la aplicación de éstos a los fines propios de la Caja de Ahorros.
- La creación y disolución de Obras Sociales, así como la aprobación de sus presupuestos anuales y de la gestión y liquidación de los mismos.
- El nombramiento y cese de auditores de cuentas.
- La confirmación del nombramiento y revocación del Director General.
- La autorización de las emisiones de cédulas, bonos, participaciones hipotecarias, así como la emisión de instrumentos financieros computables como recursos propios de la entidad.

Tamaño Asamblea/Activo



B) 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.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Convocatoria de las reuniones

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

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

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

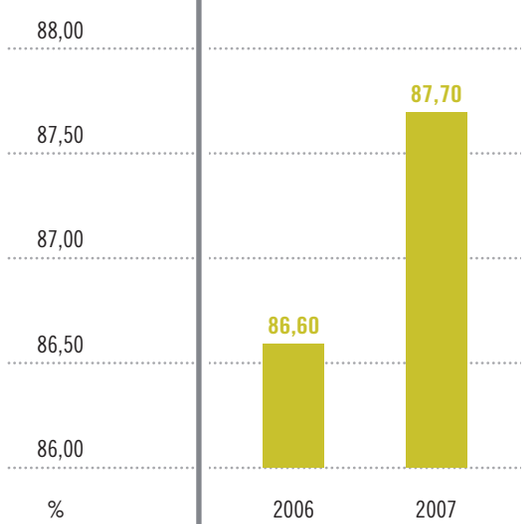
Datos de asistencia

En el Sector de las Cajas de Ahorros se ha celebrado una **media** de **dos Asambleas por entidad** 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).

> ***La media de presencia física en las Asambleas Generales en 2007 ha sido del 87,7%***

Las Asambleas de las Cajas muestran un altísimo grado de **participación.** La media de presencia física en 2007 es del 87,7 por ciento, presentando un incremento en comparación con el año 2006 como se muestra en el siguiente gráfico.

Presencia física en las Asambleas de la Cajas



Esta tendencia refleja un saludable interés de los *stakeholders* que participan en las decisiones estratégicas de las Cajas.

Régimen de adopción de los 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).

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

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

Relación de acuerdos adoptados

La relación de acuerdos adoptados en el pasado ejercicio permite comprobar que 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 siguiente cuadro contiene un resumen de los acuerdos más significativos.

Acuerdos adoptados por la Asamblea General

Aprobación	de las líneas generales del plan anual de actuación
Aprobación	de las cuentas anuales
Aprobación	de la aplicación de resultados
Aprobación	de los presupuestos de la Obra Social
Nombramiento	del auditor
Aprobación	de la gestión del Consejo de Administración
Modificación	de los Estatutos / Reglamentos internos
Nombramiento	de vocales del Consejo de Administración
Autorización	del Consejo de emisión de títulos valores

3.2.4 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

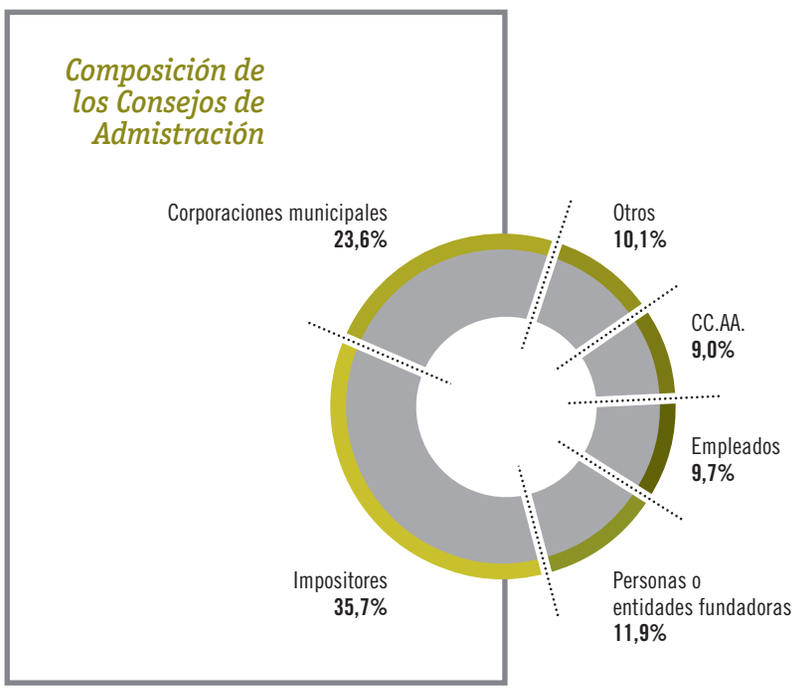
El Consejo de Administración es el órgano que tiene encomendada la administración y gestión financiera, así como la de la Obra Social de la Caja de Ahorros, para el cumplimiento de sus fines.

> ***El número medio de miembros del Consejo de Administración de las Cajas es de 17,7, oscilando entre 7 y 40***

A) Composición

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

Composición de los Consejos de Admistración



El **número medio de miembros** del Consejo de Administración de las Cajas de Ahorros es de **17,7**, oscilando entre un mínimo de siete y un máximo de cuarenta. Los datos ponen 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 establece que todos los miembros del Consejo deben ser a su vez miembros de la Asamblea General. No obstante, este principio admite, como excepción, la incorporación de un número limitado de profesionales (hasta cuatro) en este órgano, sin necesidad de que formen parte de la Asamblea General. Actualmente, trece Cajas cuentan con este tipo de miembros del Consejo que no ostentan la condición de Consejero General, pero que deben reunir los requisitos de profesionalidad que determine la normativa aplicable.

B) 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 instar 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 o 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 de las reuniones

Los Consejos de Administración de las Cajas se reúnen muy frecuentemente, como reflejo de su compromiso y responsabilidad con 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 46.

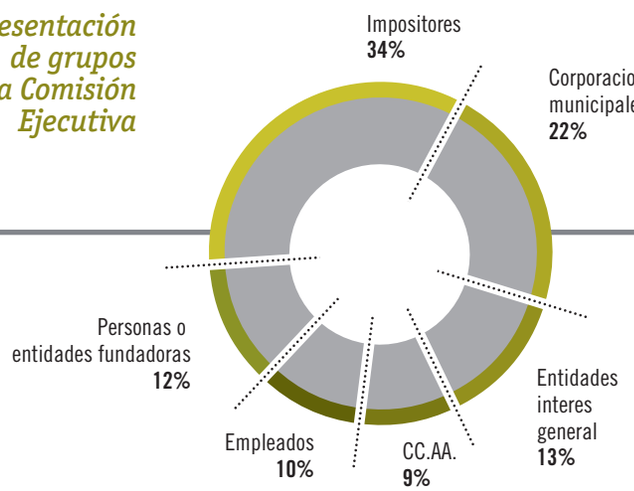
> ***Se ha celebrado una media de 16 reuniones del Consejo de Administración de cada una de las Cajas***

C) 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:

Representación de grupos en la Comisión Ejecutiva



Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva es un órgano delegado del Consejo que se encarga del cumplimiento de los acuerdos y directrices fijadas por éste. Un total de 38 Cajas disponen de una Comisión Ejecutiva, con una media de nueve miembros, oscilando entre un máximo de veinte y un mínimo de cuatro.

En la composición de la Comisión Ejecutiva se respeta, también, 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).

> ***Todas las Cajas cuentan con una Comisión de Retribuciones para informar al Consejo sobre la política general de retribuciones e incentivos***

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 seis, oscilando entre un máximo de nueve y un mínimo de tres.

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 el resumen de todas las inversiones.

Las Comisiones de Inversiones de todas las Cajas elaboraron en 2007 su informe anual en el que resumieron las inversiones y desinversiones estratégicas realizadas.

Inversiones y desinversiones en sociedades cotizadas

Inversiones en sociedades cotizadas: en 2007 quince Cajas, ya sea directamente o a través de entidades del grupo, han registrado 47 operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas por un importe total de 4.895,76 millones de euros y un importe medio por operación de 104,144 millones de euros.

Estas inversiones en sociedades cotizadas representan un incremento en comparación con el año 2006, en el cual se registraron 37 operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas por un importe total de 3.022,97 millones de euros y un importe medio de 81,702 millones de euros.

Inversiones en sociedades cotizadas

	Nº de operaciones	Importe medio (millones de euros)	Importe total (millones de euros)
2006	37	81,702	3.022,97
2007	47	104,144	4.894,76

> ***La desinversión neta del Sector en sociedades cotizadas ha sido de 1.311,73 millones de euros***

Desinversiones en sociedades cotizadas: en 2007 nueve Cajas han registrado diecinueve desinversiones significativas en sociedades cotizadas, por un importe total de 6.206,35 millones de euros y un importe medio de 326,65 millones de euros.

Estas desinversiones en sociedades cotizadas representan una disminución en comparación con el año 2006 en lo que respecta al número de operaciones registradas y el importe total.

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

La suma total del Sector arroja una **desinversión neta** de 1.311,73 millones de euros.

Inversiones y desinversiones en proyectos empresariales

Se han producido 489 operaciones de **inversión en proyectos empresariales** con presencia en la gestión o en los Órganos de Gobierno, siendo el importe total de 3.059,07 millones de euros y el importe medio de 6,256 millones de euros.

Las operaciones de **desinversión** han sido 133, siendo el importe total de 1.174,027 millones de euros, con una media de 8,827 millones de euros.

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

La suma total del Sector arroja una **inversión neta** de 1.885,04 millones de euros.

Desinversiones en sociedades cotizadas

	Nº de operaciones	Importe medio (millones de euros)	Importe total (millones de euros)
2006	41	174,53	7.155,73
2007	19	326,66	6.206,35

> ***Se han producido 489 operaciones de inversión en proyectos empresariales, con un importe medio de 6,256 millones de euros***

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

Informes emitidos por la Comisión de Inversiones

En 2007 las Comisiones de Inversiones de las Cajas emitieron en total 347 informes, con un número medio de informes emitidos de once y con un máximo de 51. En comparación con el año 2006, los informes se han incrementado en un diez por ciento.

Funcionamiento

En el cuadro siguiente se recogen los datos relativos al número medio de reuniones celebradas por las Comisiones y Comités antes analizados que, como puede observarse, mantienen una actividad constante.

Número medio de reuniones

Órgano	2004	2005	2006	2007
Comisión Ejecutiva o Delegada	22	25	26	22
Comisión de Retribuciones	2	3	3	3
Comisión de Inversiones	3	6	6	5
Comité de Auditoría	5	7	7	5

3.2.5 COMISIÓN DE CONTROL

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. Asimismo le corresponde, entre otras funciones, vigilar el proceso de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno.

Se trata de un órgano característico de las Cajas de Ahorros y del que carece el resto de entidades de crédito de nuestro país. El valor añadido que incorpora esta Comisión consiste en la articulación de un **control al máximo nivel jerárquico** sobre las actuaciones del Consejo, asegurando, por tanto, que éstas se llevan a cabo con pleno cumplimiento de la normativa aplicable y de las directrices emanadas de la Asamblea General. De esta forma, las Cajas cuentan con una estructura dual de administración en la que tanto el órgano de gestión ordinaria (Consejo de Administración) como el de fiscalización (Comisión de Control) emanan de la Asamblea sin que exista una relación de subordinación de uno sobre otro.

> ***La Comisión de Control es un órgano característico de las Cajas de Ahorros, del que carece el resto de entidades de crédito de nuestro país***

A) Composición

En términos relativos, 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 veinte y un mínimo de cinco.

> ***Las Comisiones de Control han celebrado una media de diecinueve reuniones en 2007, lo que demuestra que el control sobre el Consejo de Administración es constante***

B) Prácticas de gobierno

Convocatoria de reuniones y adopción de acuerdos

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

- Acuerdos no cualificados: la mayoría simple basta en veintinueve Cajas; en trece se requiere mayoría absoluta.

- Acuerdos cualificados: la mayoría absoluta es la regla general en veinte Cajas; no obstante, en catorce se requiere una mayoría cualificada superior, mientras que en cinco sigue bastando la mayoría simple.

Por lo que respecta al **quórum,** éste se sitúa en todos los casos entre el 50 por ciento y el 67 por ciento. En el caso de asuntos cualificados, se coloca entre el cincuenta por ciento y el cien por cien.

Número de reuniones

Las Comisiones de Control han celebrado una media de diecinueve reuniones durante 2007. El dato refleja una frecuencia muy alta, siendo superior a la media de reuniones de los Consejos que es de dieciséis, lo que demuestra que el control ejercido es constante y completo.

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.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

3.3 OPERACIONES VINCULADAS

>>>
Un buen modelo de gobierno corporativo exige medidas adecuadas de transparencia, especialmente en las materias que presentan mayor riesgo de conflicto de interés

>>>
Las Cajas cuentan ya con una larga y provechosa experiencia en el ámbito de la transparencia de las operaciones vinculadas

>>>
En 2007 han descendido en un 5% los préstamos y créditos otorgados a los miembros de los Consejos de Administración

>>>
Las Cajas de Ahorros en España son las únicas entidades de crédito que informan de las operaciones financieras que realizan con grupos políticos

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

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

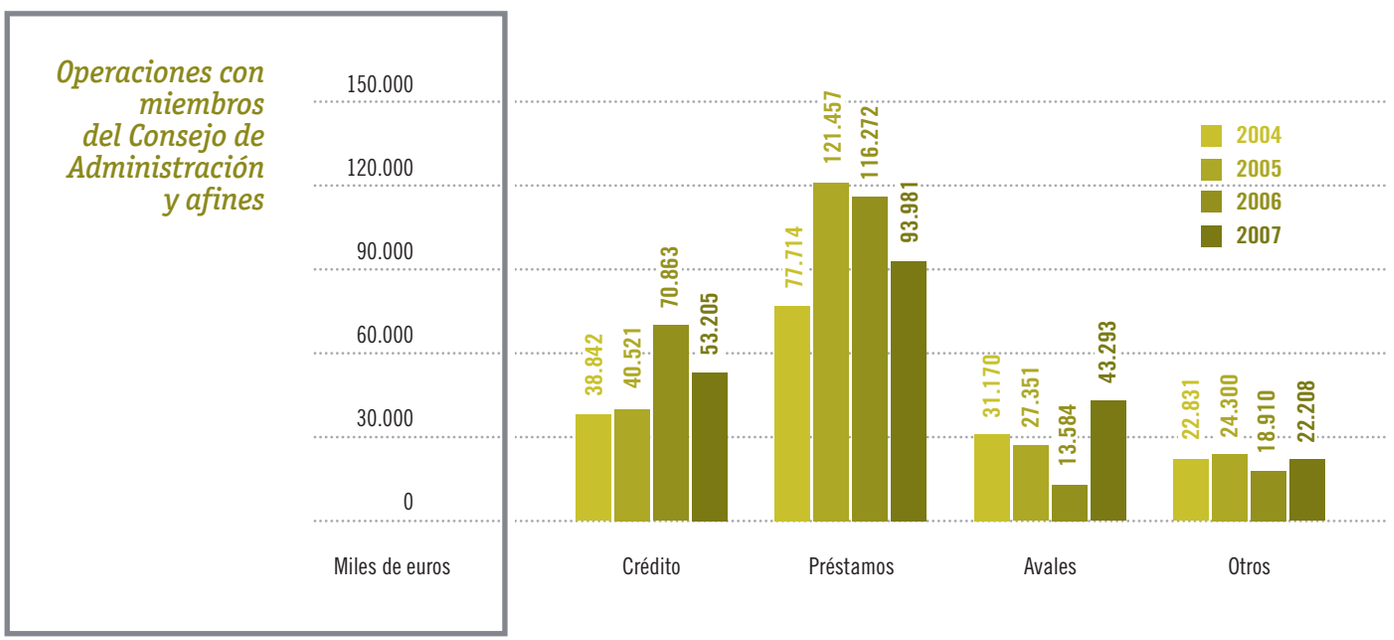
3.3.1 OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL Y GARANTÍA

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. 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.

De la información suministrada, puede concluirse el siguiente gráfico, que muestra la proporción existente entre las distintas clases de operaciones y su importe total en miles de euros:

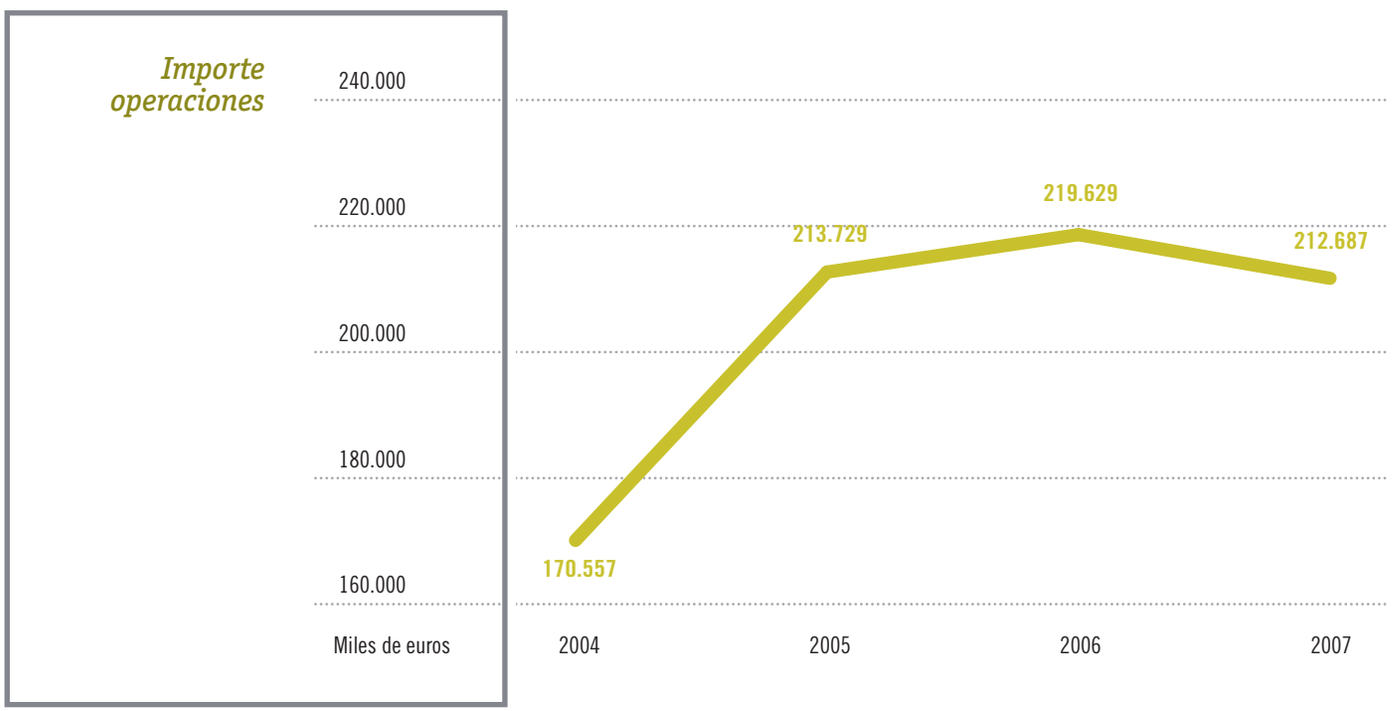
Operaciones con miembros del Consejo de Administración y afines



> ***El importe de los créditos y los préstamos otorgados a los miembros del Consejo de Administración ha descendido un 5% en 2007***

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 el siguiente gráfico se muestra una disminución en los créditos y préstamos otorgados a los miembros del Consejo de Administración en el año 2007. En total, se han detallado 770 operaciones. El importe total de las mismas asciende a 212.687 miles de euros, suma inferior a la del año anterior (descenso de un cinco por ciento).

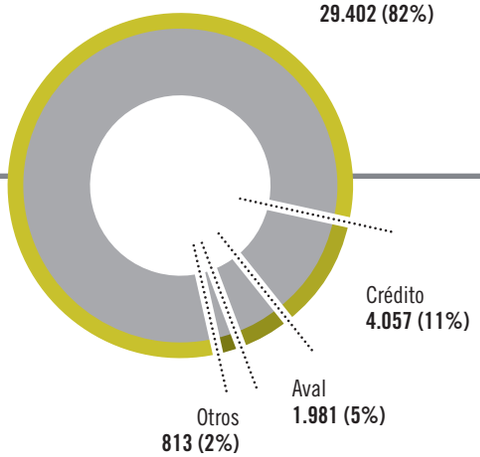


A miembros de la Comisión de Control y afines

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

Operaciones con miembros de la Comisión de Control y afines

(Miles de euros)



El importe total de las operaciones asciende a **36,253 millones de euros.**

3.3.2 OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS

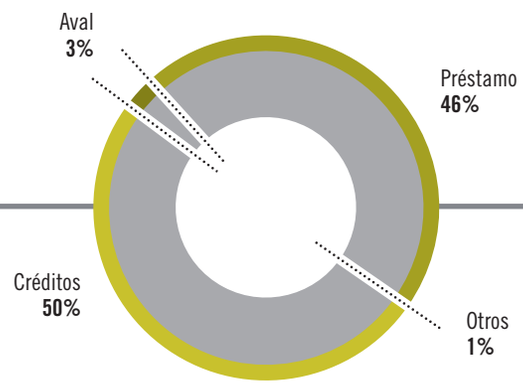
En España las Cajas de Ahorros son las únicas entidades de crédito que informan anualmente de las operaciones financieras que realizan con grupos políticos. Como pone de relieve el cuadro siguiente, el crédito concedido a grupos políticos resulta insignificante si se compara con el crédito total concedido por las Cajas de Ahorros en los últimos cuatro años, observándose además una clara tendencia a la baja en términos relativos.

Las operaciones con los grupos políticos que tienen representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que han participado en el proceso electoral de las Cajas de Ahorros tienen la tipología que se muestra en el gráfico de la parte inferior de esta página.

Porcentaje de crédito: operaciones con grupos políticos

Año	Crédito total (miles de euros)	Crédito a grupos políticos (miles de euros)	Porcentaje de operaciones con grupos políticos
2004	444.478.600	48.720	0,0110%
2005	567.742.958	42.238	0,0074%
2006	723.143.836	39.379	0,0054%
2007	847.262.431	43.531	0,0051%

Tipología de las operaciones con grupos políticos



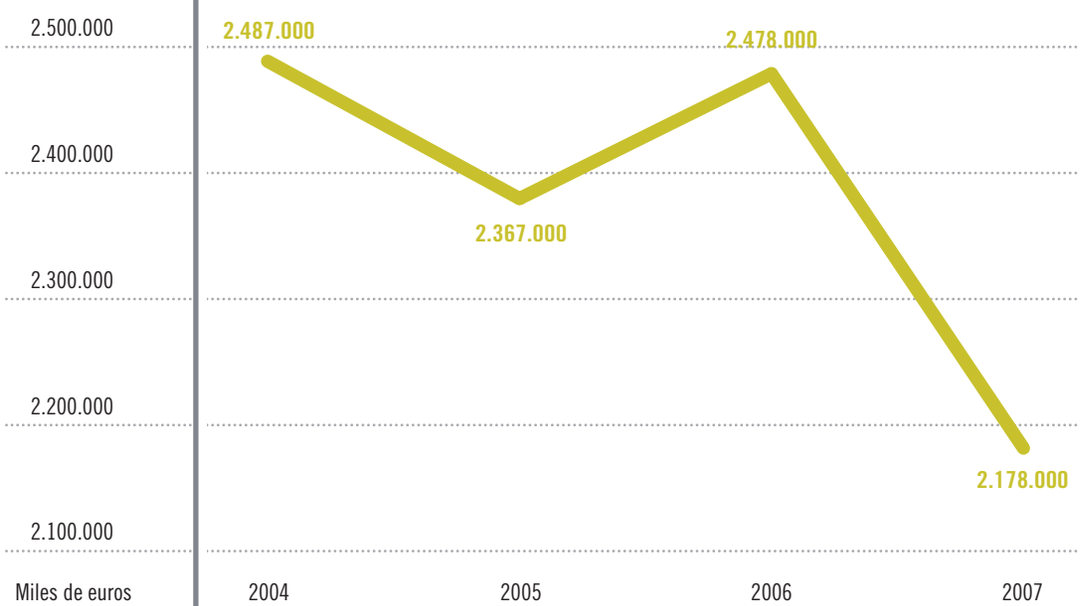
> ***El importe total de las operaciones con instituciones públicas asciende a 2.178,20 millones de euros, un 22% menos que el año anterior***

3.3.3 OPERACIONES CREDITICIAS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS

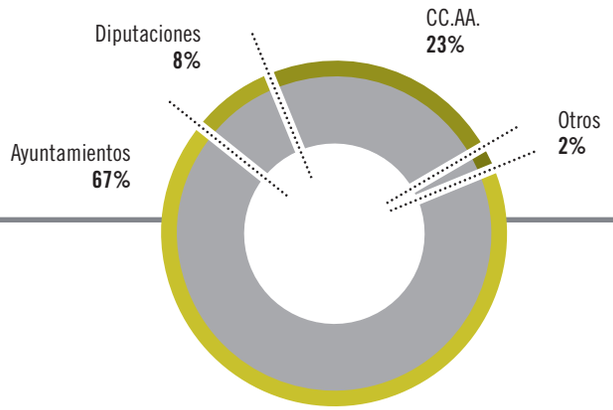
El importe total de las operaciones crediticias efectuadas con instituciones públicas, incluidos entes territoriales, que han participado en la designación de los Consejeros Generales de las Asambleas asciende a 2.178,20 millones de euros. El año 2006 tal suma fue superior ascendiendo a un monto de 2.478,93 millones de euros, lo que significa una reducción del crédito por parte de las Cajas de Ahorros a estas entidades de un veintidós por ciento.

En los últimos años se aprecia cómo ha ido disminuyendo el importe de las operaciones con instituciones públicas. Al igual que en años anteriores, en el gráfico de la página siguiente se comprueba que la gran mayoría de operaciones han sido celebradas con ayuntamientos.

Operaciones crediticias con instituciones públicas



Operaciones con instituciones públicas



3.3.4 OTRAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS VINCULADAS E INTRAGRUPO

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

Con estas premisas, las operaciones significativas vinculadas e intragrupo efectuadas por las Cajas de Ahorros en el ejercicio también tienen una 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 veinticinco operaciones de este tipo, realizadas por diecinueve Cajas con otras ochenta empresas).

3.4 ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DEL GRUPO

>>>

Las Cajas de Ahorros españolas, en muchos casos, encabezan importantes grupos empresariales, de los que también ofrecen amplia información en sus Informes Anuales de Gobierno Corporativo

>>>

Fuera de los servicios financieros, los grupos empresariales de la Cajas se extienden a todos los sectores de la economía

>>>

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:

> ***Un total de 26 Cajas dispone de una agencia o compañía de seguros y otras 29 cuentan con al menos una correduría***

Entidades de crédito: se observa una tendencia a no integrar entidades de crédito de naturaleza societaria dentro de los grupos de las Cajas. Sólo seis Bancos están integrados en algún grupo dominado por una Caja de Ahorros (nueve en el 2006; once en 2005).

Dentro de las entidades de crédito dominadas por Cajas de Ahorros también deben citarse dieciséis **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: ocho sociedades de valores, tres agencias de valores y veintidós sociedades gestoras de cartera.

Sector asegurador: la presencia en el sector asegurador es muy elevada: veintiséis Cajas disponen de al menos una agencia o compañía de seguros (existiendo un total de 41); otras 29 cuentan con al menos una correduría (en total, 34); y existen 20 gestoras de fondos de pensiones.

Inversión colectiva: veintiuna Cajas han constituido al menos una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva. Otras siete cuentan con sus propias sociedades de inversión.

> ***Un total de 21 Cajas tienen sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y otras 7 cuentan con sus propias sociedades de inversión***

Capital riesgo: el negocio del capital riesgo es aún incipiente. Sólo existe una sociedad gestora de entidades de capital riesgo y trece sociedades de capital-riesgo, mostrando un incremento respecto a 2006, año en el cual sólo existían ocho sociedades de capital-riesgo.

Titulización: dos entidades mantienen en su grupo una sociedad gestora de fondos de titulización de activos.

Entidades complementarias: dieciséis Cajas informan de que cuentan 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, telefonía-TV-Internet o 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.

> ***Dieciséis Cajas cuentan con entidades emisoras de instrumentos de financiación***

3.5 SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGOS. EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

>>>

Las Cajas consideran la gestión de los riesgos una de sus señas de identidad, por lo que han establecido avanzados sistemas de control de riesgo

>>>

Los sistemas de control de riesgo de las Cajas de Ahorros constan de tres pilares: herramientas y plataformas técnicas, unidades y órganos

Un aspecto fundamental de toda buena estructura de gobierno corporativo es la gestión de los riesgos. La disposición de estrategias, políticas, procedimientos y acciones adecuados 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. Las Cajas de Ahorros en particular consideran como uno de sus sellos de identidad la gestión sana y prudente de los riesgos y para ello han establecido avanzados sistemas de control de riesgos relacionados con las actividades desarrolladas.

>

Existe una amplia gama de herramientas y plataformas tecnológicas para el control de riesgos

3.5.1 SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGOS

Las Cajas de Ahorros cuentan con sistemas de control de riesgo que constan de tres pilares fundamentales:

- **Herramientas y plataformas técnicas:** existe una amplia gama de herramientas para el control del riesgo.

- **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.

En 2007 por efecto del Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (NACB), conocido como Basilea II, inspirado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, que se sustanció en las Directivas 2006/48/CE, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio, y 2006/49/CE,[4] sobre adecuación de capital de servicios de inversión y las entidades de crédito, se han establecido nuevas y avanzadas metodologías de evaluación de riesgos que relacionan más estrechamente los requerimientos de recursos propios de las entidades con los riesgos realmente incurridos.

[4] Estas directivas se encuentran transpuestas a la normativa española en los siguientes instrumentos: Ley 47/2007, por la que se modifica la Ley 24/1988 del Mercado de Valores; Ley 26/2007 por la que se modifica la Ley 13/1985 de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros y otras normas del sistema financiero; Real Decreto 216/2008, de recursos propios de entidades financieras y la Circular 3/2008 del Banco de España, sobre determinación y control de los recursos propios.

> ***Especialmente importante ha sido la adaptación a los requerimientos de la MiFID y sus normas de desarrollo***

3.5.2 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Las Cajas de Ahorros han establecido y consolidado la función de cumplimiento normativo para asegurar una gestión eficiente del riesgo de cumplimiento (que se define como el riesgo de que el incumplimiento de exigencias legales o normas internas incida en la cuenta de resultados, ya sea directamente, con ocasión de sanciones administrativas o sentencias adversas, o indirectamente por repercutir negativamente en la reputación de la entidad).

Como acontecimiento más destacado, en el ejercicio 2007 las Cajas de Ahorros se han adaptado a los requerimientos de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID) y sus normas de desarrollo, mediante la identificación de los principales riesgos y el establecimiento de los controles necesarios para la mitigación de los mismos.

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.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

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.

> ***La suma de las cantidades consignadas por las Cajas en concepto de remuneraciones totales del personal clave de la Dirección asciende a 136,76 millones de euros***

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 136,76 millones de euros, de los que el 85 por ciento se corresponde con sueldos y otras remuneraciones análogas y el 15 por ciento restante, con pensiones o primas de seguros de vida.

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.

En doce Cajas no se han generado retribuciones por este concepto. Las restantes 31 han indicado cifras cuya suma es de 13,819 millones de euros.

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.

Las Cajas de Ahorros hacen públicas en sus informes anuales las dietas originadas por la asistencia y desplazamiento de la **Comisión de Control** y las **Comisiones de Retribuciones e Inversiones**. A continuación se efectúa un análisis de las mismas:

- **Comisión de Control:** la suma total por dietas por asistencia y desplazamiento alcanza una media de 109.930 euros por Caja. Si se tiene en cuenta que las Comisiones de Control están compuestas por un total de 355 personas, cada una de ellas percibe por este concepto cada año una media de 13.315 euros. Dada una media de diecinueve reuniones al año, se obtiene una dieta media por comisionado y reunión de 701 euros.

- **Comisión de Retribuciones:** cinco Cajas han indicado que no han generado dietas por este concepto. Las restantes han apuntado cifras cuya suma alcanza los 189.000 euros.

- **Comisión de Inversiones:** cinco Cajas han declarado no haber otorgado dietas. Las restantes suman un total de 447.000 euros.

En lo que respecta a los miembros del **Consejo de Administración de las Cajas** la retribución media por Consejo asciende a 252 miles de euros. Teniendo en cuenta que los Consejos de Administración están integrados por un total de 759 miembros, cada uno de ellos percibe una media de 14.325 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 895 euros.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

> ***Los Bancos presentaron en el 2006 una remuneración media por Consejero de 641,6 miles de euros en comparación con 14,3 miles de euros de media de los Consejeros de las Cajas***

(miles euros)	Cotizadas	Cajas de Ahorros
Retribución media por Consejo	2.500	252
Retribución media por Consejero	253	14

En comparación con las dietas que reciben los miembros del Consejo de las sociedades cotizadas, las remuneraciones de los Consejeros de las Cajas de Ahorros siguen siendo muy inferiores. En efecto, la retribución media por Consejo de las sociedades cotizadas es de 2.500 miles de euros y la de las compañías del IBEX de 7.240 miles de euros. Asimismo, la remuneración media por consejero en una sociedad cotizada se sitúa en 253 mil euros.[5]

Como se puede observar la retribución media por Consejo de las Cajas es inclusive inferior a la retribución media por Consejero de las sociedades cotizadas.

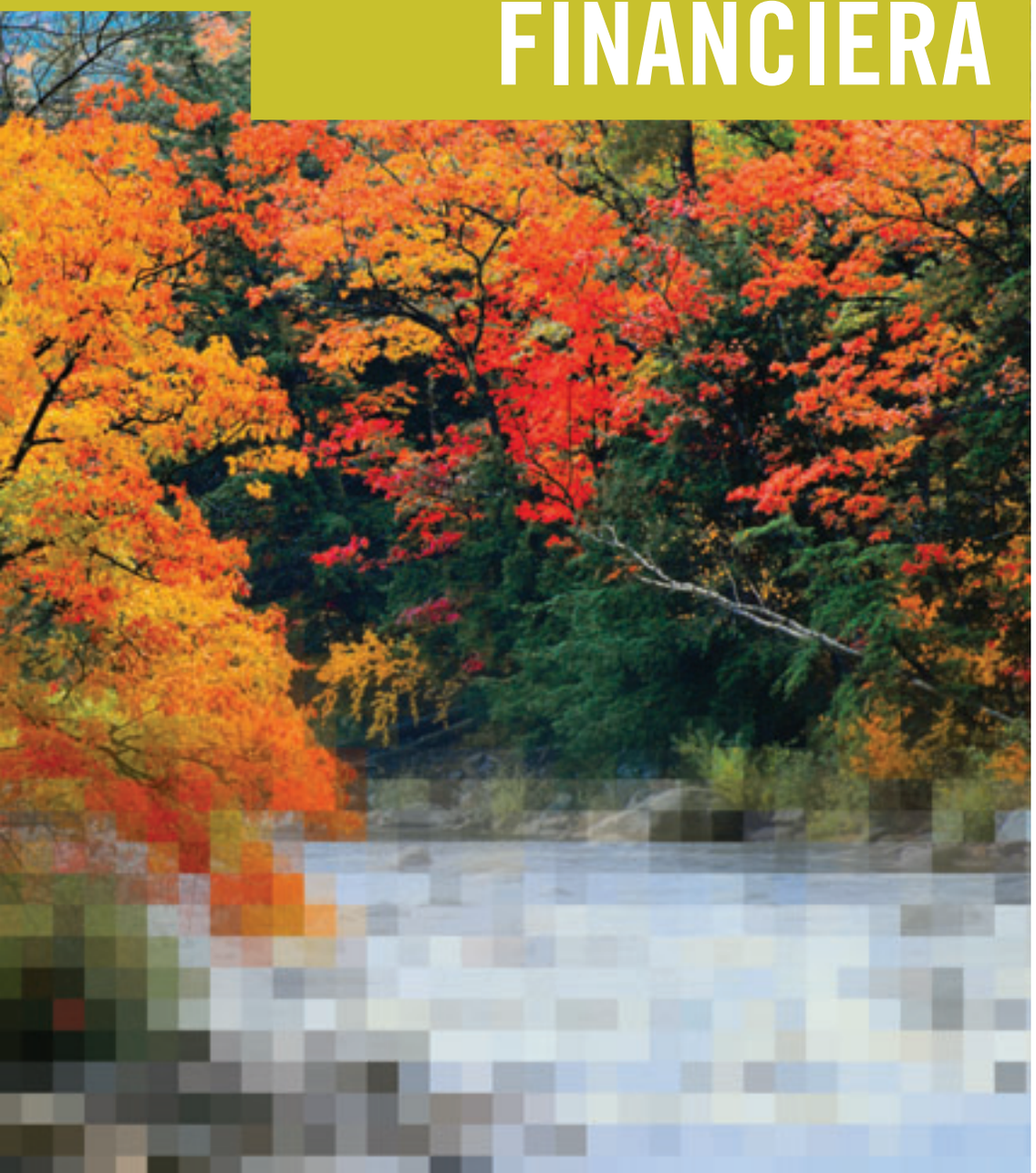
Finalmente, comparando las remuneraciones del Consejo de las Cajas de Ahorros con la de los Bancos se observa que los Consejeros de las Cajas siguen teniendo retribuciones inferiores a las de éstos. Los Bancos presentaron en el 2006 una remuneración media por Consejero de 641,6 miles de euros en comparación con 14,3 miles de euros de media de los Consejeros de las Cajas.[6]

[5] Véase. *La regulación y supervisión de los mercados de valores. Información financiera y de gobierno corporativo de los emisores.* (CNMV, 2007); Informe Anual de Gobierno Corporativo 2006, (CNMV, 2006).

[6] CNMV. Anexo I: Datos sobre las sociedades anónimas cotizadas, agregados por sectores y grupos de capitalización bursátil. I*nforme Anual de Gobierno Corporativo 2006* (2006).

04

EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA



"La misión social de las Cajas sigue vigente, porque sin ellas muchas familias carecerían de servicios financieros y no tendrían acceso al crédito o lo tendrían en condiciones abusivas".

Santiago Gómez Sierra, Presidente de Caja Sur. Asamblea General Ordinaria, 6 de junio de 2008.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

A lo largo de 2007 el escenario en que las entidades financieras desarrollan su actividad se ha ido complicando; a la persistencia de los problemas generados por las turbulencias financieras que se originaron en el verano se han añadido unas perspectivas cada vez más pesimistas sobre la evolución de la economía. Ante esta situación de incertidumbre, las entidades de depósito españolas, en general, y las Cajas de Ahorros, en particular, han demostrado, y así lo ratifican las autoridades monetarias, encontrarse en una ventajosa posición de solidez.

Aun manteniendo la posición de liderazgo que ocupan, la actividad de las Cajas de Ahorros ha experimentado una lógica desaceleración, iniciando así un proceso de ajuste hacia una situación menos expansiva. La ralentización en las actividades, especialmente las relacionadas con el sector inmobiliario, es coherente con la evolución de este mercado, así como con una deseable estrategia de diversificación.

> ***La suma de los balances de las 45 Cajas superó el billón de euros en 2007***

En estas circunstancias, las Cajas de Ahorros han continuado imprimiendo un marcado enfoque social en el desarrollo de su actividad financiera, realizando 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.

01 EVOLUCIÓN DEL BALANCE

Las altas tasas de crecimiento del crédito de los últimos años se han ido desacelerando desde el comienzo del ejercicio, en respuesta al cambio de ciclo del mercado de vivienda, si bien el incremento correspondiente a 2007 aún mantiene un ritmo importante.

A pesar de todo ello, el volumen total de balance gestionado por las Cajas de Ahorros superó en 2007 la cifra del billón de euros y se situó al cierre del ejercicio en 1.155.011 millones, tras registrar un aumento a lo largo del año cifrado en algo más de 158.000 millones, lo que, en términos relativos, supone una tasa de variación anual del dieciséis por ciento, esto es, siete puntos por debajo del registrado en el anterior ejercicio.

La estructura de balance ha permanecido bastante estable y, como viene siendo habitual en los últimos años, hay que destacar en el lado del activo, la importancia del crédito a la clientela, con un peso relativo del 74 por ciento del total, destinado de forma prioritaria a las familias y a las pequeñas y medianas empresas.

También en el lado del activo, y como respuesta a la actual situación de los mercados, aumenta de forma importante la primera línea de liquidez, Caja y Bancos Centrales, un 57 por ciento; a la vez que, aunque partiendo de una cifra más reducida, aumentan también los fondos tomados de Bancos Centrales, procedentes en su casi totalidad de las líneas del Banco Central Europeo.

En contrapartida, la atonía del mercado interbancario en la segunda mitad del ejercicio hace que las variaciones sean de poca relevancia, tanto en el lado del activo como en el del pasivo, si bien la participación en el total del balance se reduce en más de un punto en ambos casos.

El crecimiento de la inversión se financia en su mayor parte con los depósitos de la clientela, apartado que absorbe el 67 por ciento del pasivo total y, en menor medida, con las emisiones realizadas por las Cajas que alcanzan un peso relativo por encima del diecinueve por ciento del pasivo, tras registrar un aumento del 31,6 por ciento en el ejercicio.

Los recursos propios, integrados en una parte importante por las reservas acumuladas, dan fe de la elevada solvencia de las Cajas, ya que suponen una participación en balance de casi el seis por ciento.

02 CUENTA DE RESULTADOS

Como resultado de la gestión realizada, el beneficio obtenido por el conjunto de las Cajas de Ahorros, como entidades individuales en el ejercicio 2007 fue de 10.988 millones de euros, una vez deducidos los impuestos, lo que supone un crecimiento sobre el año anterior del 54 por ciento y representa el 0,95 por ciento de su balance medio.

En la parte alta de la cuenta, el margen de intermediación ha aumentado un 29,5 por ciento, con un avance de los intereses percibidos del 52 por ciento, al que se une un incremento de un 74 por ciento de los dividendos obtenidos. Sin embargo, estos importantes crecimientos se ven superados por el registrado por los costes que suponen los intereses pagados a los clientes como retribución de los pasivos confiados a las Cajas, 75 por ciento.

Las comisiones netas y los resultados de operaciones financieras hacen que el margen ordinario supere en un 31 por ciento al obtenido el ejercicio anterior, y su peso relativo sobre balance medio se sitúa en el 2,59 por ciento, cuatro centésimas por encima del anterior ejercicio.

> ***El beneficio neto de las Cajas de Ahorros como entidades individuales en 2007 fue de 10.988 millones de euros, un 54% más que el año anterior***

La política de contención de costes, que viene siendo habitual en los últimos años y se ha mantenido a lo largo de 2007, reduce una vez más la participación en el balance de los gastos de personal y resto de gastos generales de administración en cuatro y dos centésimas, respectivamente. Así, el margen de explotación aumenta un 52 por ciento, incrementando en 35 centésimas el porcentaje que representa en términos de balance medio.

Las partidas que integran la parte inferior de la cuenta de resultados, las pérdidas por deterioro de activos, las dotaciones a provisiones y otras ganancias y pérdidas, han detraído de la cuenta 4.810 millones, con lo que el resultado antes de impuestos se sitúa en los 12.484 millones de euros.

La información financiera que respalda estas conclusiones ha sido elaborada siguiendo las normas contables en vigor, Circular del Banco de España 4/2004, pudiendo así afirmarse que el agregado de las 46 entidades que componen el Sector de Cajas de Ahorros 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.

4.1 VINCULACIÓN TERRITORIAL

Adicionalmente, la voluntad de servicio local ha guiado a la entidad para desarrollar un proceso de universalización continua del servicio financiero.

Pere Batle Mayol,
Director General de Sa Nostra.
Tribuna Revista Ahorro.
Junio, 2007.

>>>
Las Cajas de Ahorros abrieron cerca de 1.200 oficinas en 2007

>>>
Las Cajas cuentan con la mayor red de oficinas en España, 24.591 oficinas operativas

>>>
La extraordinaria expansión del ejercicio mantiene la cobertura de la población en el 97%

>>>
Cerca del 30% de las nuevas oficinas se ha abierto en municipios de tamaño pequeño y mediano

>>>
El 25% de las oficinas se localiza en municipios de menos de 10.000 habitantes

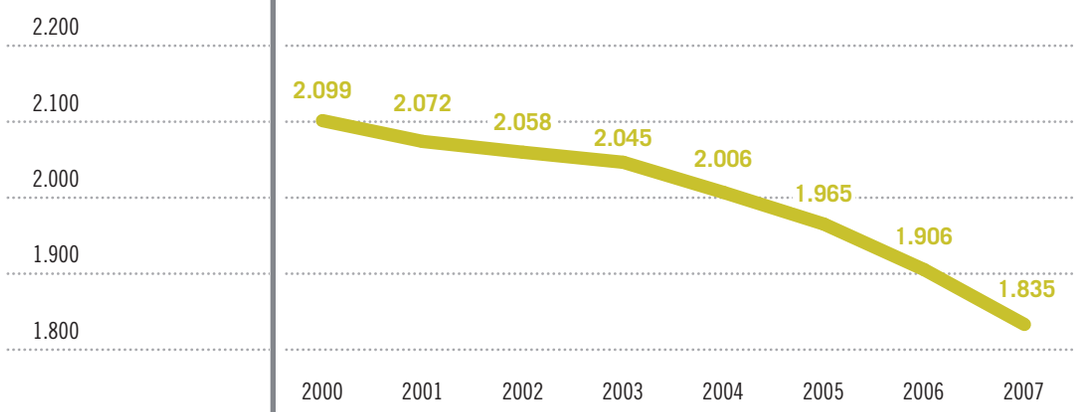
> ***Las Cajas abrieron 1.176 oficinas en España en 2007. Ningún año antes se había registrado un número superior a las mil aperturas***

Al igual que 2006, el año 2007 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 1.176 nuevas oficinas en el año. Tanto 2006 como 2007 han sido dos ejercicios extraordinariamente activos en lo que se refiere a la expansión geográfica de las Cajas. Desde el origen de su expansión ningún año había recogido aperturas superiores a las 1.000 oficinas. Es muy probable, sin embargo, que la nueva coyuntura económica frene esta tendencia a lo largo de los siguientes ejercicios.

Número de oficinas de las Cajas de Ahorros

	2007	Variación en el año	
		Número	%
Oficinas	24.690	1.201	5,1
Oficinas operativas	24.637	1.180	5,0
En España	24.591	1.176	5,0
En el extranjero	46	4	9,5
Representación	53	21	65,6

Número de habitantes por cada oficina de Cajas de Ahorros



> ***España cuenta con uno de los más altos grados de bancarización de Europa, en buena medida, gracias a las Cajas de Ahorros***

A 31 de diciembre de 2007, las Cajas de Ahorros cuentan de forma agregada con la mayor red de oficinas en España, 24.591, a las que habría que sumar otras 99 oficinas en el extranjero: 46 operativas y 53 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 Instituto Nacional de Estadística, en base al Padrón Municipal, las Cajas disponen de una oficina por cada 1.835 habitantes.

Con datos referidos a 2006, España continúa situada a la cabeza de todas las estadísticas europeas en lo que a densidad de redes de entidades de crédito se refiere. La aportación de las Cajas coloca a España en un número de oficinas por habitante muy elevado en relación con otros países de su entorno. Considerando los datos de los veintisiete países que componen la Unión Europea, sólo Chipre superaba a España, que con 99 oficinas para cada 100.000 habitantes se situaba a una distancia muy considerable de los demás países, y muy por encima de la media de la UE 12 que era de 57.

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 5.000 nuevas oficinas desde el año 2000, se ha ido localizando en su mayor parte en territorios distintos a los de origen de cada entidad. No obstante, se mantiene una importante 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.

Número de oficinas de entidades de crédito por 100.000 habitantes (2006)

Chipre	122
España	**99**
Búlgaria	73
Francia	63
Italia	55
Portugal	53
Austria	51
Luxemburgo	51
Alemania	49
Bélgica	43
Dinamarca	39
Eslovenia	35
Grecia	33
Hungría	32
Finlandia	30
Malta	27
Letonia	27
Lituania	26
Suecia	22
Irlanda	22
Eslovaquia	22
Reino Unido	21
Holanda	21
Rumanía	21
República Checa	18
Estonia	18
Polonia	14
MU-12	**57**
EU-27	**45**

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.

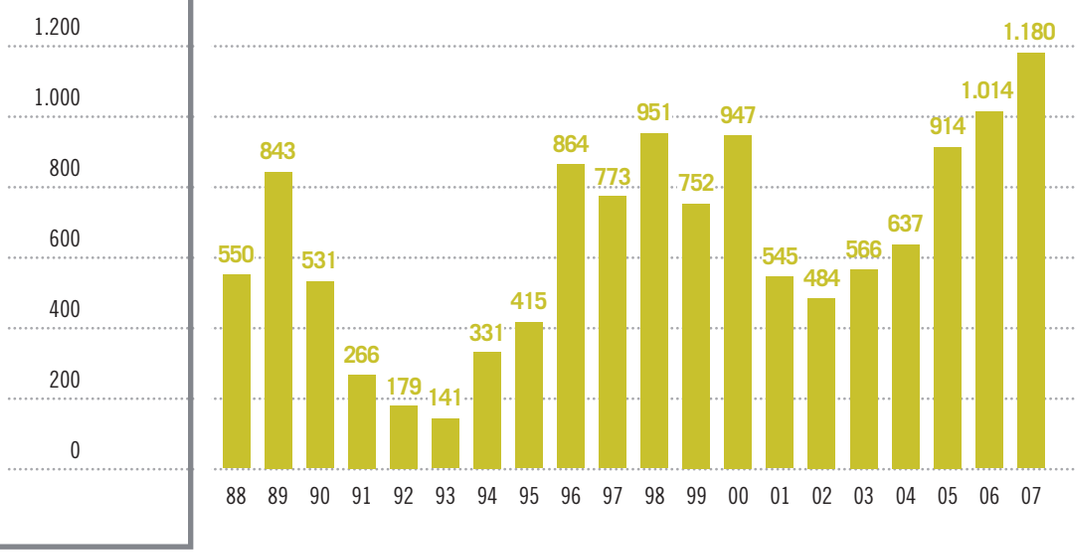
La apertura de oficinas por parte de las Cajas de Ahorros estuvo restringida por la legislación hasta finales de la década de los 80, de forma que las obligaba a desarrollar su actividad en zonas geográficas limitadas. Esto, si bien era restrictivo para las Cajas y limitaba su autonomía a la hora de abrir nuevas sucursales frente a otras entidades financieras que contaban con plena libertad de expansión, ha favorecido el hecho de que las Cajas dispongan de un intenso conocimiento de sus zonas de actuación, así como una amplia red de oficinas, con una clara orientación social y una gran proximidad física a la población.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

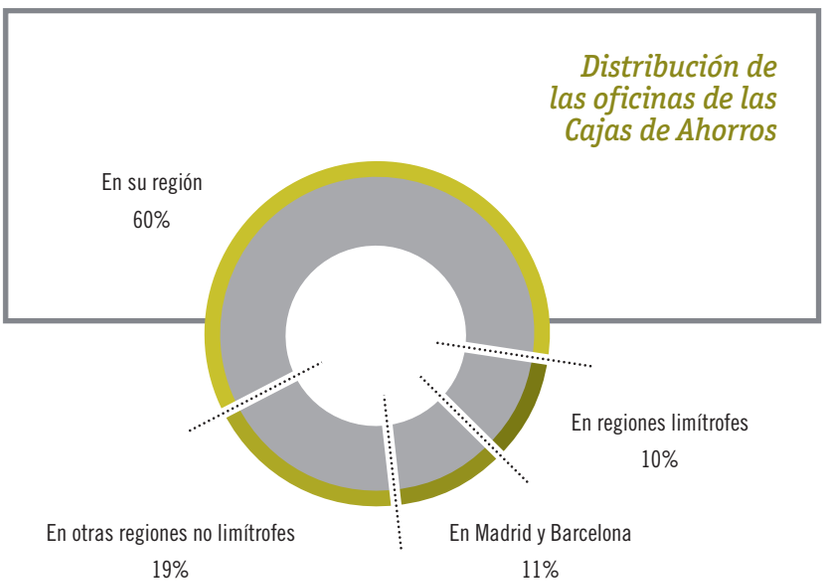
> ***La expansión de la red de oficinas de las Cajas se acentuó en la segunda mitad de los 90 y en los últimos años***

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 mitad de los noventa y que vemos renovada en los últimos ejercicios. 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 colaborar 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



Las oficinas de las Cajas representan el 55% del total del Sistema Financiero español



En la actualidad, las oficinas atendidas por las Cajas, que representan el 55 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.

A 31 de diciembre de 2007, el sesenta por ciento de las oficinas de 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 mayores centros de actividad económica, Madrid y Barcelona, mientras el diecinueve por ciento restante radica en otras regiones.

De las nuevas oficinas abiertas en 2007, el veintiocho por ciento se ha abierto en municipios de tamaño pequeño y mediano, municipios éstos que cuentan en la actualidad con más de 11.500 oficinas de Cajas, cerca de la mitad del total.

La distribución de las oficinas mantiene el 97,4 por ciento de la población española cubierta o atendida por oficinas de las Cajas de Ahorros, con 4.208 municipios, de los más de 8.100 existentes, con al menos una oficina de Cajas de Ahorros.

Los porcentajes de cobertura de la población, no se ven afectados, manteniéndose extraordinariamente elevados tanto si se realiza el análisis distinguiendo los municipios según su tamaño como si se utilizan criterios geográficos.

En el primer caso, la cobertura es total para todos aquellos municipios de más de 10.000 habitantes, en torno al 94 por ciento para municipios entre 2.000 y 10.000 habitantes y de más del cuarenta por ciento para aquellos con menos de 2.000 habitantes.

> ***Las Cajas cubren directamente al 97,4% de la población española***

Distribución de las oficinas de las Cajas de Ahorros en España por tramos de población 2007

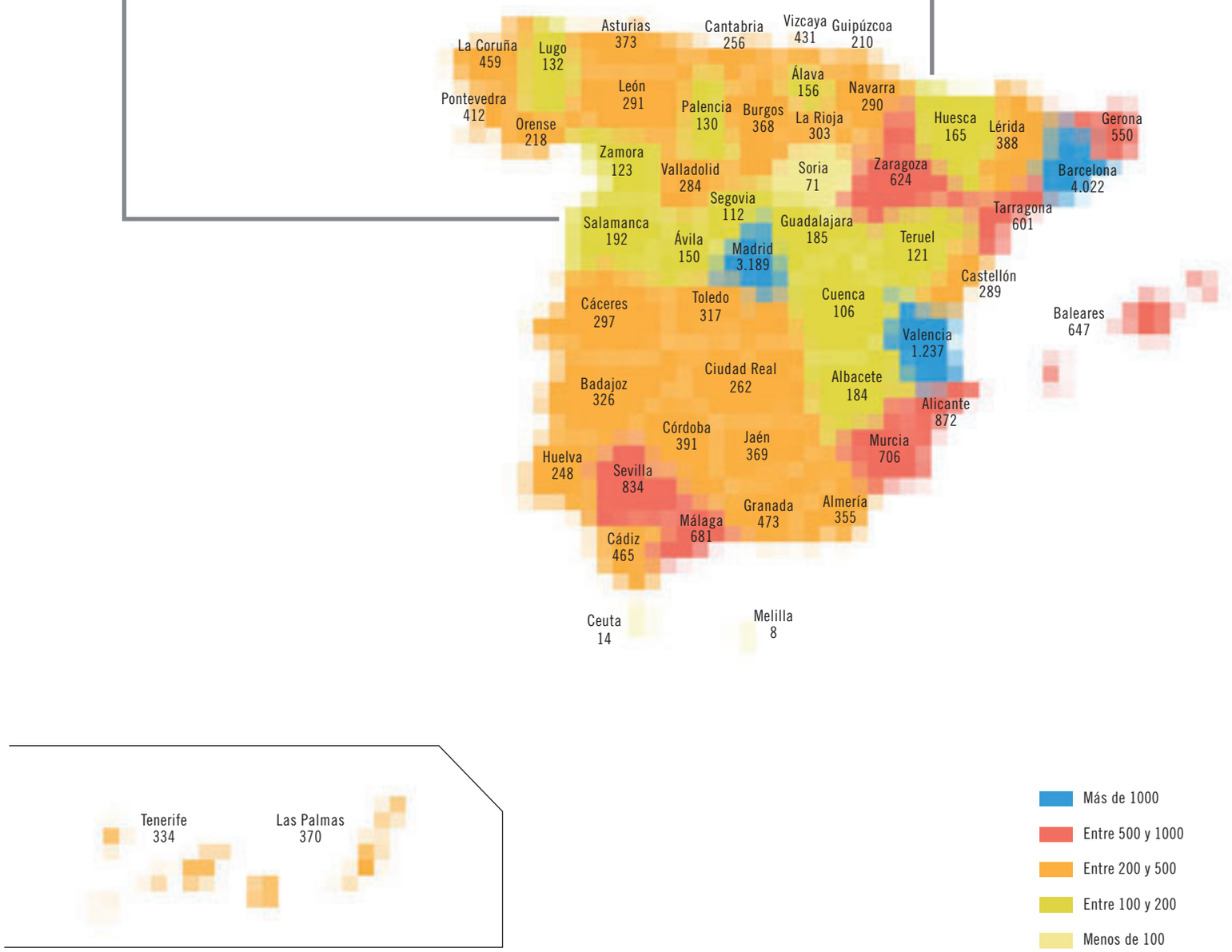
Nº de habitantes	Nº de oficinas	%
Más de 250.000	6.211	25
De 50.001 a 250.000	6.835	28
De 10.001 a 50.000	5.396	22
Hasta 10.000	6.149	25
TOTAL	**24.591**	**100**

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

Municipios con oficinas de Cajas de Ahorros

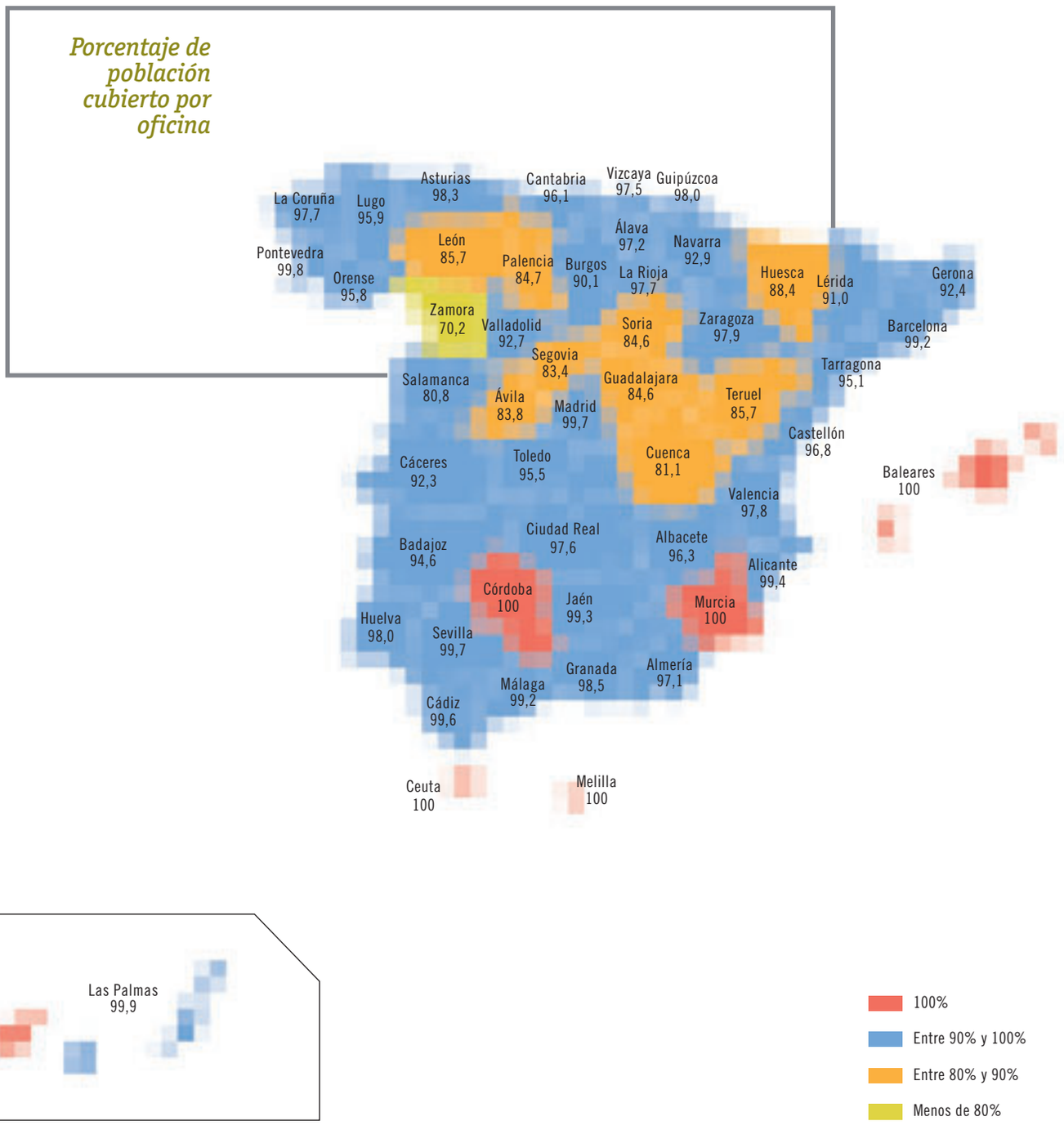
Tamaño del municipio (número de habitantes)	Con oficina		Sin oficina		% de población total
	Número	Población total	Número	Población total	
Más de 10.000	721	35.341.513	0	0	100,0
De 5.000 a 10.000	545	3.792.020	0	0	100,0
De 2.000 a 5.000	990	3.105.173	38	108.758	96,6
De 1.000 a 2.000	807	1.153.009	133	178.385	86,6
De 500 a 1.000	656	480.950	426	286.710	62,7
< 500	489	155.839	3.306	598.380	20,7
TOTAL	**4.208**	**44.028.504**	**3.903**	**1.172.233**	**97,4**

Número de oficinas por provincias



PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Porcentaje de población cubierto por oficina



4.2 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS AL SERVICIO DE LAS FAMILIAS Y LAS PYME

Las Cajas han sabido aprovechar los resultados de 2007 para reforzar sus recursos propios y poder enfrentarse con mayor holgura al periodo de más incertidumbre que ahora atraviesa la economía española.

Juan Ramón Quintás Seoane,
Presidente de la CECA.
Foro Nueva Economía.
22 de mayo de 2008.

>>>
Las Cajas de Ahorros gestionan un volumen agregado de recursos superior al billón de euros

>>>
El 53% de los depósitos y créditos del sector privado corresponde a hogares

>>>
El crédito concedido a empresas superó los 380.000 millones de euros en 2007

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

>>>
Además de financiación crediticia, las Cajas se implican en el desarrollo empresarial participando directamente en el capital de más de 4.000 empresas

> *Más de la mitad del crédito concedido a las familias españolas procede de una Caja de Ahorros*

La actividad del Sector de Cajas de Ahorros se acompasa en 2007 a la del conjunto del Sistema Financiero con un crecimiento de su balance próximo al dieciséis por ciento; con ello mantiene sus elevadas cuotas agregadas de mercado, tanto en lo que se refiere al crédito como a los recursos de clientes. Esta estabilidad permite a las Cajas continuar con su labor fundacional de intermediación entre el ahorro y la inversión.

La inversión crediticia presentó un crecimiento en el ejercicio del 17,2 por ciento, elevándose el saldo gestionado por las Cajas de Ahorros a 854.095 millones de euros, lo que representa el 47,5 por ciento del conjunto del sistema. En 2007, el crédito a hogares se moderó, en consonancia con la desaceleración del mercado inmobiliario, y finalizó el ejercicio con un crecimiento anual del trece por ciento, mientras el crédito empresarial mantuvo tasas interanuales por encima del veinte por ciento.

Sin embargo, las familias siguen siendo el principal receptor de la financiación otorgada por las Cajas de Ahorros: más de la mitad de los créditos concedidos a las familias (el 53 por ciento) procede de una Caja de Ahorros, mientras el 53,4 por ciento de la financiación concedida por las Cajas al sector privado residente se dirigió al sector hogares.

Cajas de Ahorros. Préstamos y créditos a Otros Sectores Residentes en España. Diciembre 2007

	Saldo		Variación en el año	
Diciembre 2007	Millones €	% de distribución	Número	%
Sociedades no financieras	381.399	45,79	71.414	23,0
Hogares e ISFLSH	444.805	53,41	50.943	12,9
Crédito al consumo	35.572	4,27	3.975	12,6
Crédito a la vivienda	349.540	41,97	43.782	14,3
Otros	59.693	7,17	3.185	5,6
Instituciones financieras no monetarias	6.662	0,80	1.114	20,1
TOTAL	**832.866**	100,00	**123.471**	17,4

Las Cajas de Ahorros son líderes en crédito hipotecario. La financiación a empresas crece con fuerza

La financiación destinada a las familias tiene como objeto principal la compra de vivienda, segmento éste en el que las Cajas de Ahorros cuentan con una cuota de mercado del 57 por ciento.

La financiación del sector empresarial, especialmente a las pyme, también ha sido siempre un objetivo prioritario en el Sector y cobra especial relevancia en el ejercicio de 2007, en el que el crédito concedido a empresas creció un veintitrés por ciento. El saldo a final de ejercicio ascendió a 381.339 millones de euros, lo que representa aproximadamente el 42,7 por ciento del mercado.

A lo largo de los años, las Cajas de Ahorros han sabido encauzar la financiación del tejido empresarial de forma eficiente, tanto desde el punto de vista geográfico como de sectores de actividad, gracias al profundo conocimiento de sus zonas de actuación.

Además de la financiación de la actividad empresarial a través de 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, a través de participaciones empresariales, aumentó en 2007 algo más del veinte por ciento y supone una vinculación importante con el desarrollo del tejido empresarial de sus regiones de origen.

El perfil de las empresas que reciben estos fondos es muy variado, llegando prácticamente a todos los sectores de actividad a través de las más de 4.400 empresas en las que las Cajas tienen participación. De ellas, cerca de 3.000 son empresas que no cotizan en bolsa y en un porcentaje muy elevado tienen un capital social inferior al millón de euros.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Depósitos en las Cajas de Otros Sectores Residentes

Diciembre 2007	Saldo		Variación en el año	
	Millones €	% de distribución	Millones €	%
Sociedades no financieras	95.677	14,1	8.112	9,3
Hogares e ISFLSH	361.964	53,3	33.384	10,2
Resto IFNM	221.489	32,6	45.886	26,1
TOTAL DEPÓSITOS OSR	**679.130**	**100,0**	87.382	14,8

Para financiar esta inversión, las Cajas de Ahorros cuentan con la confianza de los ahorradores, que en 2007 han incrementado los recursos depositados en estas entidades, tanto mediante la adquisición de valores como a través de depósitos directos, hasta llegar a la cifra de 941.107 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.

De los depósitos constituidos en las Cajas de Ahorros por el sector privado residente, el 53 por ciento correesponde a los hogares e instituciones sin fines de lucro, cuya cifra en valores absolutos es de 361.964 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

Muhammad Yunus ha solicitado que el acceso al crédito se convierta en uno de los nuevos Derechos Humanos Emergentes (...). Somos las Cajas de Ahorros, frente a quienes únicamente nos ven como un negocio, las entidades que debemos tener un papel más importante en el reconocimiento de este derecho.

Antonio María Claret García García,
Presidente de Caja Granada.
Tribuna Revista Ahorro.
Octubre, 2007.

>>>
Las Cajas de Ahorros han concedido 3.085 microcréditos sociales en 2007, por un importe de 24,18 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 10.008 operaciones

>>>
Los Montes de Piedad concedieron en España en 2007 un total de 242.727 préstamos prendarios, por un importe superior a los 108 millones de euros. El saldo vivo, con un total de 367.220 préstamos en vigor, alcanzó los 171,38 millones de euros

>>>
Las remesas enviadas por el conjunto de las Cajas españolas representan el 20% de las remesas enviadas desde España

> ***Las Cajas llevan más de 170 años colaborando en solucionar problemas sociales y, en especial, aquellos que tienen que ver con las exclusión***

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

Uno de los principales instrumentos en la lucha contra la exclusión financiera lo constituyen los microcréditos. 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 el ejercicio del año 2007, las Cajas han vuelto a ser las únicas entidades financieras que han concedido microcréditos sociales en España, en su mayor parte, éstos han sido gestionados mediante programas vinculados a su Obra Social.

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 la actualidad existen en España veinticinco Montes de Piedad, todos ellos pertenecientes a Cajas de Ahorros, de los cuales veintiuno tienen actividad. 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.

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

Aunque existen servicios similares en otras entidades financieras, la apuesta de las Cajas de Ahorros por las remesas de emigrantes presenta un sesgo distinto y unos objetivos claramente diferenciados. Bien a través de la iniciativa sectorial (iniciativa *Bravo*) o a título individual, prácticamente todas las Cajas ofrecen ya entre sus servicios las remesas de inmigrantes.

De esta manera, el envío de remesas, el principal producto bancario que demandan los inmigrantes, se convierte en puerta de acceso a otro tipo de servicios que no pueden prestar otras entidades remesadoras, como el ahorro o el crédito, que mejoran las condiciones de vida de estos grupos de población y favorecen su integración en la sociedad española.

> ***Microcréditos, Montes de Piedad y remesas son algunos de los instrumentos de las Cajas para combatir la exclusión financiera***

4.3.1 MICROCRÉDITOS

Las fórmulas escogidas para poner en marcha las iniciativas de los microcréditos en 2007 han sido diversas, pero en todas ellas, la característica fundamental es el enfoque social que se les ha conferido, predeterminado por la existencia de una institución singular de las Cajas, la Obra Social, que financia o respalda, según los casos, la concesión de los préstamos. 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.

> ***Una mujer iberoamericana de 35 años, que solicita un préstamo de 8.000 euros para poner un negocio, es el perfil del usuario de los microcréditos de las Cajas***

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 que se encuentran en situación de riesgo de exclusión o con el acceso cerrado al Sistema Financiero tradicional y que, además, no cuentan con garantías reales con las que respaldar su petición, por lo que son aceptadas garantías personales. Las operaciones están ausentes de comisiones. 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.

Microcréditos en 2007

Financiación concedida (millones de euros)	Nº de operaciones	Tipo de interés medio	Tasa media de morosidad
24,18	3.085	4,86	10,96%

Otro de los rasgos del microcrédito social ampliamente compartido por las Cajas de Ahorros 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.

Para la gestión de estas operaciones la mayor parte de las Cajas de Ahorros colaboran con otras entidades, como fundaciones de carácter no lucrativo, ONG, ayuntamientos y/o asociaciones.

En los últimos seis años, las Cajas de Ahorros españolas han concedido un total de 10.008 microcréditos sociales, por un importe superior de 93,48 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.

Concretamente en 2007 el número de operaciones concedidas fue de 3.085, por un valor de 24,18 millones de euros.

Sector de actividad económica

	% de operaciones
Comercio	27,02
Hostelería	12,41
Servicios personales	10,89
Otros sectores (inferiores al 10%)	49,68
Total	**100,00**

Región mundial del inmigrante microcredista

	%
Iberoamérica	64,6
África	14,9
Unión Europea	12,3
Asia	0,9
Otras regiones	7,3
Total	**100,0**

El perfil del usuario de los microcréditos en las Cajas se ha mantenido sin variaciones con el paso de los años y puede afirmarse que se aproxima al de una mujer inmigrante, de aproximadamente 35 años, con una idea clara de empresa a pequeña escala y que solicita un préstamo de unos 8.000 euros para poner un negocio, mayoritariamente en el sector servicios.

En torno al ochenta por ciento del total de los microcredistas, de las Cajas de Ahorros de las que se disponen datos, fueron de origen extranjero, de estos más del sesenta por ciento iberoamericanos. En su mayoría se trata de inmigrantes en España por motivos económicos, con un marcado perfil emprendedor, pero con dificultades para acceder al Sistema Financiero convencional debido a la falta de avales.

Tipo de beneficiarios de los microcréditos

	%
Inmigrante	84,74
Parados de larga duración	7,80
Hogares monoparentales	3,20
Jóvenes desempleados	3,13
Discapacitados	0,74
Minorías	0,34
Otros	0,05
Total	**100,00**

El tipo de interés medio se situó en el 4,86 por ciento, y la morosidad partió de tasas prácticamente nulas y en aproximadamente un 75 por ciento de los casos estuvo por debajo del 7,5 por ciento. Aunque en algunas Cajas de Ahorros se han producido situaciones en las que se ha podido superar esta tasa de morosidad, resulta de escasa relevancia en comparación con el total agregado de la cartera.

> ***El tipo de interés medio de los microcréditos se situó en 2007 en el 4,86%. En el 75% de los casos la morosidad estuvo por debajo del 7,5%***

4.3.2 MONTES DE PIEDAD

Como se ha señalado, en la actualidad existen en España veinticinco Montes de Piedad, todos ellos pertenecientes a Cajas de Ahorros, de los cuales veintiuno tienen actividad, mientras que los cuatro restantes siguen formando parte de la razón social de la Caja, pero no efectúan operaciones.

Todos los Montes de Piedad se integran en el Comité Nacional de Montes de Piedad, que ha sugerido para 2007 tres ejes fundamentales de actuación: modernización de estructuras, capacitación y formación permanente de los profesionales de los Montes, y divulgación de su labor.

El Monte de Piedad concede préstamos con tipos de interés generalmente por debajo del mercado. La garantía es pignoraticia, habitualmente joyas elaboradas con metales o piedras preciosas cotizados internacionalmente, lo que implica un alto grado de profesionalización y transparencia en todo el proceso. Los préstamos que conceden los Montes de Piedad parten de cantidades muy pequeñas, que en algunos casos se sitúan en los cincuenta euros. El importe medio del préstamo concedido por los Montes de Piedad se situó en 447 euros en 2007.

> ***El número de clientes se ha reducido ligeramente, pero suben los préstamos y los importes***

En el conjunto del año, los Montes de Piedad concedieron un total de 242.727 préstamos, por un importe de 108,70 millones de euros, y cancelaron 235.085, con un volumen de reembolso de 97,76 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2007, estaban en vigor 367.220 préstamos, con un saldo final de 171,38 millones de euros. Se observa un ligero aumento tanto en el número de préstamos concedidos como en el saldo final respecto al año 2006.

La cartera de clientes de los Montes de Piedad, entendidos como personas o entidades con un préstamo o más en vigor, se situó en 171.569, de los cuales 20.602 resultaron clientes nuevos, a pesar de lo cual se dio un ligero descenso sobre el ejercicio de 2006.

El periodo medio de concesión fue de doce meses y el porcentaje prestado sobre el valor de tasación, del 71,8 por ciento. La facilidad de tramitación convierte al crédito pignoraticio de los Montes de Piedad 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 cantidades de cincuenta euros.

Montes de Piedad

	Número	Miles de €
SALDO A 31 DE DICIEMBRE ANTERIOR	**359.663**	**162.036**
Préstamos concedidos	242.727	108.704
Préstamos renovados	124.440	53.344
Préstamos cancelados y vendidos	235.085	97.768
Variación en el año	**7.557**	**9.351**
SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2007	**367.220**	**171.387**

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 en ocasiones aplican tasas de interés más elevadas, pero éstas no suelen superar 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 2007 corresponde al tramo de entre 150 y 300 euros.

Algunos datos que ayudan a concretizar la idea de la actividad de los Montes de Piedad tienen que ver con las tasaciones realizadas o con el peso del oro valorado por los técnicos de los Montes. En España se tasaron 866.904 piezas a lo largo del año 2007, con un peso en oro que casi alcanzó las ocho toneladas y 10.194 quilates. Estas cifras son inferiores a las registradas en 2006, a pesar de lo cual el número de tasaciones se incrementó en algo más de 20.000 unidades y llegó en 2007 a 270.383.

De todas las garantías empeñadas por los clientes en los Montes de Piedad, solo el 4,6 por ciento salió a subasta en 2007, el resto fue recuperado por los clientes o bien el empeño fue renovado.

Otros datos de interés

Horas semanales de apertura	28
Número de clientes con préstamos vigentes a fin de año	171.569
Número de clientes nuevos en el año	20.602
Periodos por los que se conceden y/o renuevan los préstamos (meses)	12
Porcentaje de importes prestados sobre tasaciones	71,8

Tasaciones

Nº de tasaciones (incluidas retasas)	270.383
Nº de piezas tasadas	866.904
Peso en gramos de las joyas tasadas	7.830.426
Peso en quilates de los diamantes tasados	10.194

Ventas en subastas en el año 2007

	Número	Miles de €
GARANTÍAS VENDIDAS	**23.696**	
En subastas	23.675	
Por otros medios	21	
IMPORTES EN SUBASTAS		
Importe de los préstamos		8.017
Importe de salida en subasta		11.927
Importe obtenido en las pujas		15.390
Diferencia [obtenido-prestado]		7.373

En total, en los Montes de Piedad se celebraron 110 subastas a lo largo del 2007, cuatro menos de las que se llevaron a cabo en 2006. En dichas subastas se obtuvo un sobreprecio, entre el precio de salida y el precio final del lote, del 48 por ciento, lo que supone respecto al 2006 un incremento de un 11,8 por ciento en la ganancia del lote. Este sobreprecio de los lotes subastados se devuelve al propietario una vez liquidado el préstamo y los intereses correspondientes. Esta cantidad en el 2007 se cifró en 7,37 millones de euros. Dichos sobrantes son ingresados en las cuentas 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 con algunas de las imágenes más tópicas de los Montes, como es la edad media de los usuarios habituales. En este sentido, son las personas mayores de 65 años, a los que tradicionalmente se ha asociado la imagen de los Montes, los que menos recurrieron a sus servicios, en concreto representaron el once por ciento del total de la cartera de clientes, lo que además deja ver una tendencia a la baja de este sector, dado que son en el ejercicio del 2007 un 2,1 por ciento menos que en el anterior.

El grupo de edad que más recurrió a los Montes para la concesión de créditos fueron las personas comprendidas en edades de entre los 35 y los 50 años, estos suponen un treinta y cinco por ciento del total, que contrariamente al grupo mencionado con anterioridad tiende a aumentar con una proporción directamente inversa, en el último año un 2,1 por ciento. Los dos grupos inmediatos, tanto de menor edad como de mayor, es decir, los grupos de 18 a 35 años y de 50 a 65 años, alcanzaron porcentajes muy similares entre ellos, veintiséis por ciento para el primero y veintiocho por ciento para el segundo; y siguen la tendencia anteriormente mencionada, descendiendo el grupo de mayor edad 1,1 por ciento en el último año, el mismo porcentaje en el que se incrementa el grupo más joven.

> ***El perfil del cliente más habitual del Monte de Piedad es el de una mujer española de entre 35 y 50 años***

> *Los inmigrantes representan ya el 20% de los nuevos clientes de los Montes de Piedad*

Los datos arrojan como principal conclusión la idea de que se trata de una cartera de clientes muy equilibrada entre los diferentes segmentos de edad, con una pequeña pérdida en los usuarios de edad más avanzada, que son aquellos que se encuentran en los tramos de edad superiores a 50 años.

Donde sí se observó desproporción fue en el perfil por sexos del cliente, donde han sido claramente predominantes las mujeres con el 66 por ciento del total de los usuarios. Hecho lógico dada la responsabilidad generalizada en este sector como consecuencia de la organización y gestión de la economía doméstica.

Otro dato de interés es el porcentaje de inmigrantes que utilizaron los servicios de Montes de Piedad. Según los últimos datos recogidos, fueron el veinte por ciento del total de la cartera de clientes las personas de origen extranjero con tarjeta de residencia o ciudadanos de otros países que formalizaron las operaciones con el pasaporte, con un aumento respecto a 2006 de un dos por ciento, y un cinco por ciento más en un periodo de dos años, desde el 2005.

Perfil del cliente de los Montes de Piedad

% de distribución por sexo:	
Hombres	34
Mujeres	66
% de distribución por grupos de edad:	
Entre 18 y 35 años	26
Entre 35 y 50 años	35
Entre 50 y 65 años	28
Más de 65 años	11
% de nuevos residentes (extranjeros con tarjeta de residente o que formalizan operaciones con el pasaporte)	20

> ***Con 447 euros de media, es el préstamo más pequeño del Sistema Financiero***

Por otra parte, los Montes de Piedad realizan otro tipo de servicios, como operaciones de recuperación de morosidad, que durante el ejercicio del 2007 supuso 608,04 millones de euros. También se tramitaron alrededor de cuatrocientos expedientes de defunción y testamentarías, y más de quinientas tasaciones.

De los datos recogidos durante el ejercicio de 2007, se puede concluir que el número de préstamos solicitados por usuario asciende, hasta una media en la cual cada cliente sería poseedor de dos créditos. Por lo tanto, desciende el número de clientes y el número total de piezas tasadas. A pesar de lo cual, se incrementan el número de tasaciones y de préstamos, al igual que el importe total concedido.

Otros servicios de los Montes de Piedad

Recuperación morosidad/fallidos (en euros)	608.043
Nº de tasaciones para clientes	529
Nº de expedientes de defunción y testamentarias tramitadas	410

4.3.3 REMESAS

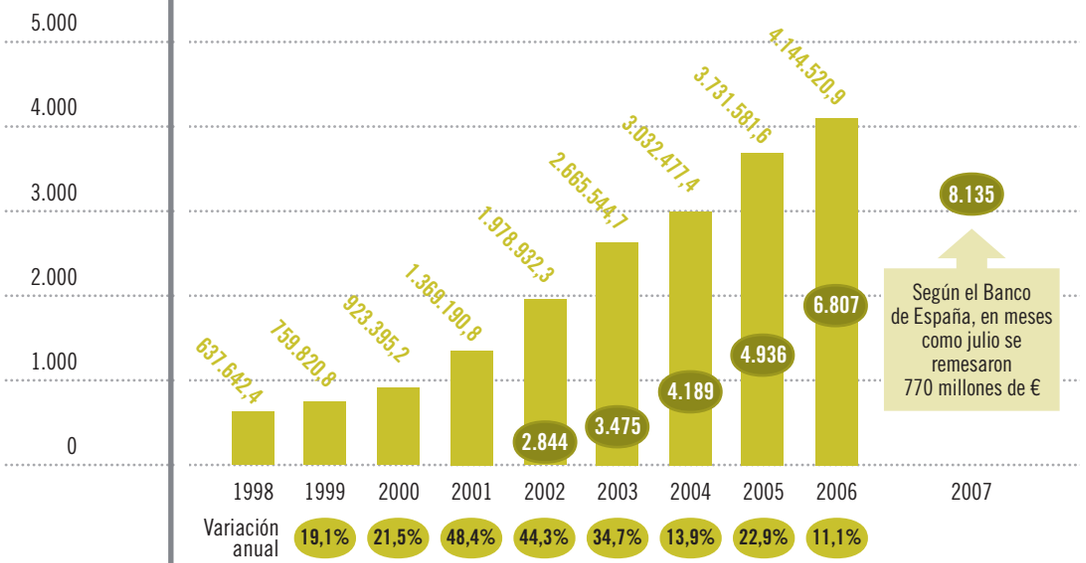
Las remesas son transferencias enviadas por los inmigrantes a sus países de origen, con el objetivo principal de ayudar al sostenimiento de sus familias, la devolución de préstamos o el ahorro e inversión en el país de origen. Por ello, tienen un efecto claro sobre las economías de los países de origen de los inmigrantes a medio y largo plazo, contribuyendo a reducir la pobreza y otorgando una mayor estabilidad que los flujos de capital, al presentar un ciclo opuesto al de la economía. De hecho, constituyen un instrumento muy eficaz en la lucha contra la exclusión financiera; ya que, 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. En este sentido, las remesas son consideradas como el primer paso para la plena integración financiera de la población inmigrante.

Las remesas se han constituido en uno de los principales flujos financieros internacionales y en uno de los instrumentos primordiales para facilitar el desarrollo de los países de origen de los inmigrantes. Dado que este fenómeno ha aumentado en todo el mundo y es previsible que continúe en ascenso en las próximas décadas, las Cajas consideran que su papel puede ser esencial en este ámbito, facilitando transacciones a bajo coste, contribuyendo a realizar inversiones productivas en los países receptores y sentando las bases para la consolidación de un sistema financiero capaz de movilizar los recursos necesarios para el desarrollo económico de esos países.

Por ello, las Cajas crearon en 2004 la plataforma de remesas *Bravo*, integrada por 31 entidades y coordinada por la CECA. Esta plataforma aplicó desde el primer momento 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.

> ***La plataforma de remesas de las Cajas está operativa en 26 Cajas***

Evolución de las cifras de inmigración y volumen de remesas enviado (2003 - 2007). En millones de euros



Las principales características de *Bravo* son su bajo coste, por el control sobre los diferenciales de cambio y la aplicación estricta de los tipos de cambio oficiales del Banco de España, 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, garantizada 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 el *call center*), tanto para el ordenante como para el beneficiario.

> ***El importe medio de las remesas realizadas a través de la plataforma Bravo fue de 774,89 dólares y, en el caso de las realizadas en euros, 777,08 euros***

En 2004 España remesaba el 3,18 por ciento de las remesas mundiales y era el octavo país remesador. Dos años después, nuestro país se convertía en el tercer remesador mundial por detrás de EE.UU. y Arabia Saudí, según un informe de Caixa Catalunya (*Informe sobre la coyuntura económica*, octubre 2007, nº 117). Hay que tener en cuenta que en 2007, los inmigrantes ya representaban el diez por ciento de la población española. Aunque la población inmigrante es heterogénea, más del 47 por ciento pertenece a cuatro países: Marruecos, Ecuador, Rumanía y Colombia. Las remesas enviadas por la plataforma *Bravo* de las Cajas de Ahorros llegan a catorce países, origen del ochenta por ciento de los inmigrantes en España.

El importe medio de las remesas realizadas en las distintas monedas por medio de la plataforma Bravo, fue de 774,89 dólares y, en el caso de las realizadas en euros, 777,08 euros.

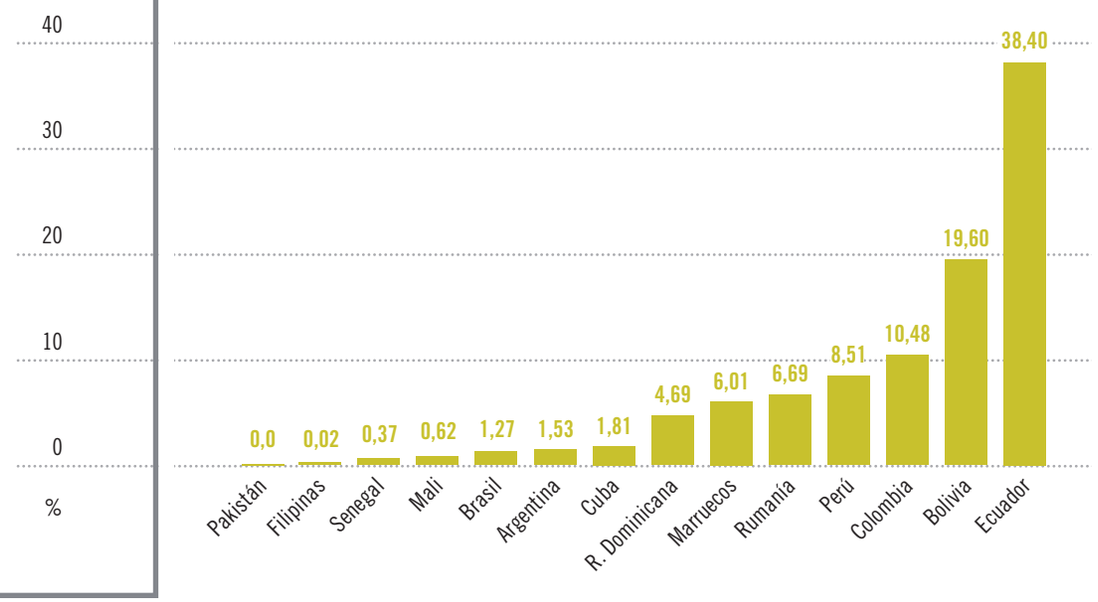
Las remesas enviadas por el conjunto de las Cajas de Ahorros españolas representan un veinte por ciento del total de las remesas enviadas desde España, tanto desde las instituciones financieras como de las remesadoras.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

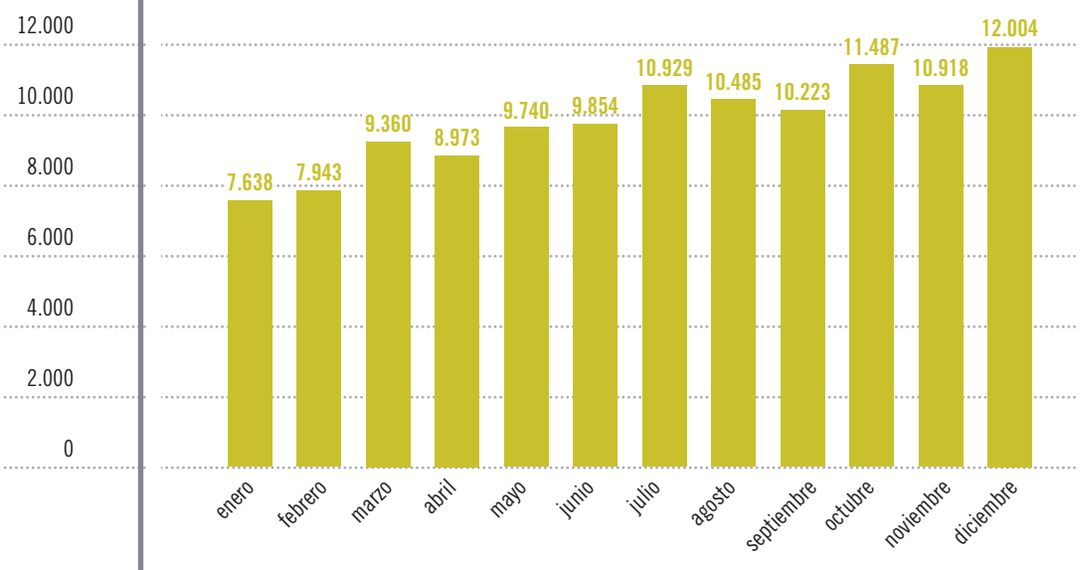
Bancos actualmente operativos en la plataforma Bravo

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 Génerale de Banques au Senegal	Senegal
Banco Popular del Ahorro	Cuba
Banque de l´Habitat du Mali	Mali

Porcentaje de operaciones por país en la plataforma Bravo



Operaciones *Bravo*	
2006	68.499
2007	120.522

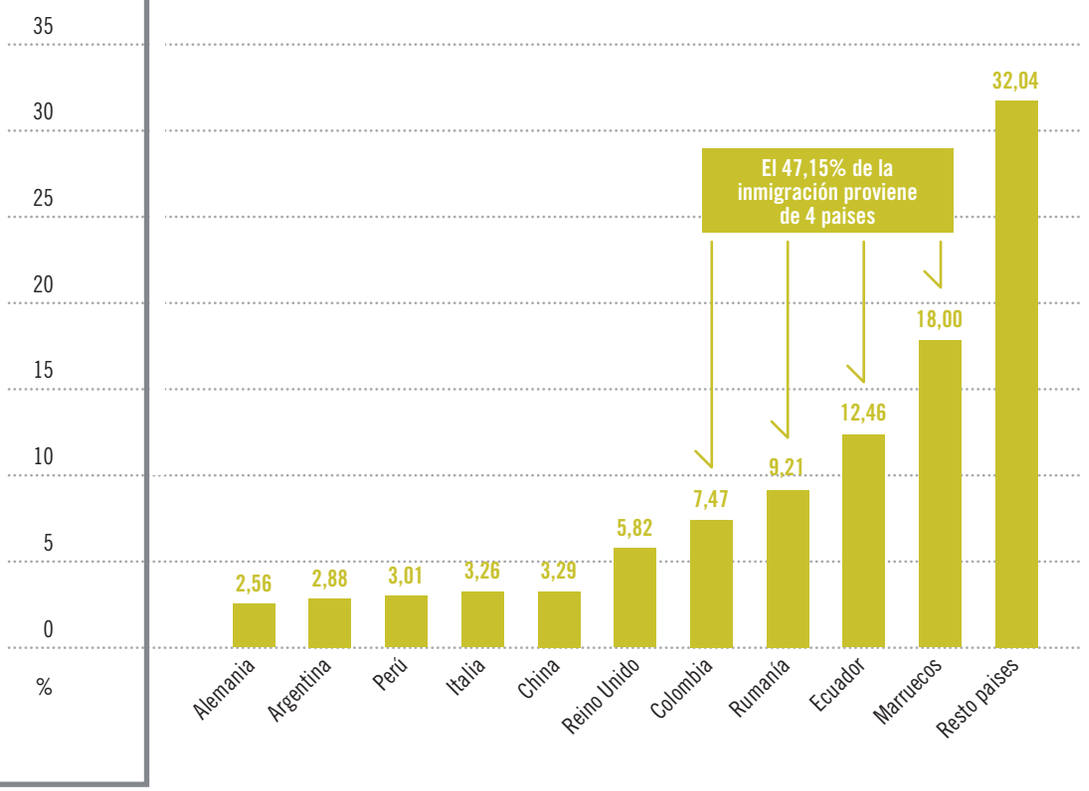


Total importe	**72.220.315,87 USD**
	94.357 remesas
Importe medio aproximado por remesa	**774,89 USD**
Total importe	**19.198.882,84 €**
	26.165 remesas
Importe medio aproximado por remesa	**777,08 €**

Bravo

Cajas con operaciones en marcha
26
Cajas en el proyecto
31

Población inmigrante en España



4.4 GARANTÍA DE COMPETENCIA PARA EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

Es importante que las Cajas de Ahorros continuemos reforzando los cimientos de nuestra posición competitiva, fundamentalmente nuestra franquicia regional y la orientación minorista de nuestra actuación.

Carlos Egea Krauel,
Presidente de Caja Murcia.
XV Encuentro del Sector Financiero.
16 de abril de 2008.

>>>
Las Cajas de Ahorros son ejemplo de competencia entre ellas y frente al resto de entidades

>>>
Las Cajas compensan la polarización que ejercen los dos grandes Bancos nacionales, evitando prácticas abusivas

>>>
La fusión de Caja San Fernando y El Monte deja el número de Cajas en 45

>>>
El número medio de Cajas de Ahorros que actúa en cada Comunidad Autónoma ha subido a veintiuno en 2007

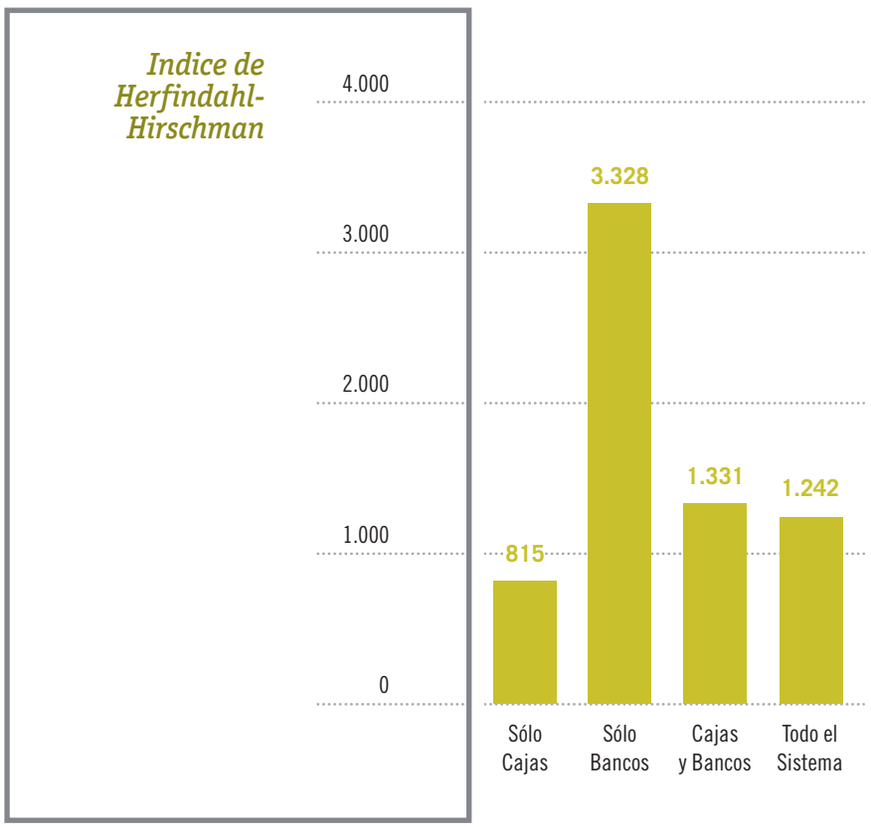
A lo largo del año 2007, las entidades que componen el Sector de Cajas de Ahorros pasan a ser 45 más la CECA, como consecuencia de la fusión que se produjo entre la Caja de Ahorros de San Fernando de Sevilla y Jerez, y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Huelva y Sevilla, que dio lugar a la actual Cajasol. Esta fusión apenas modifica la composición del Sistema Financiero español, en la que las Cajas de Ahorros constituyen un elemento esencial a la hora de garantizar la competencia.

Las Cajas de Ahorros españolas son entidades de crédito totalmente independientes unas de otras, y que compiten directa y activamente entre ellas y con otras entidades de crédito de otra naturaleza (Bancos y Cooperativas) que operan en España. Con ello, compensan en gran medida la polarización que ejercen los dos grandes Bancos nacionales, evitando las prácticas abusivas que el poder de mercado pudiera generar.

> ***Las Cajas de Ahorros evitan que el mercado español sea un oligopolio***

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 2007, el índice Herfindahl-Hirschman (HH) para el conjunto de las entidades de crédito toma el valor 1.242, 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 3.300 puntos, constituyéndose en un mercado claramente oligopolista.



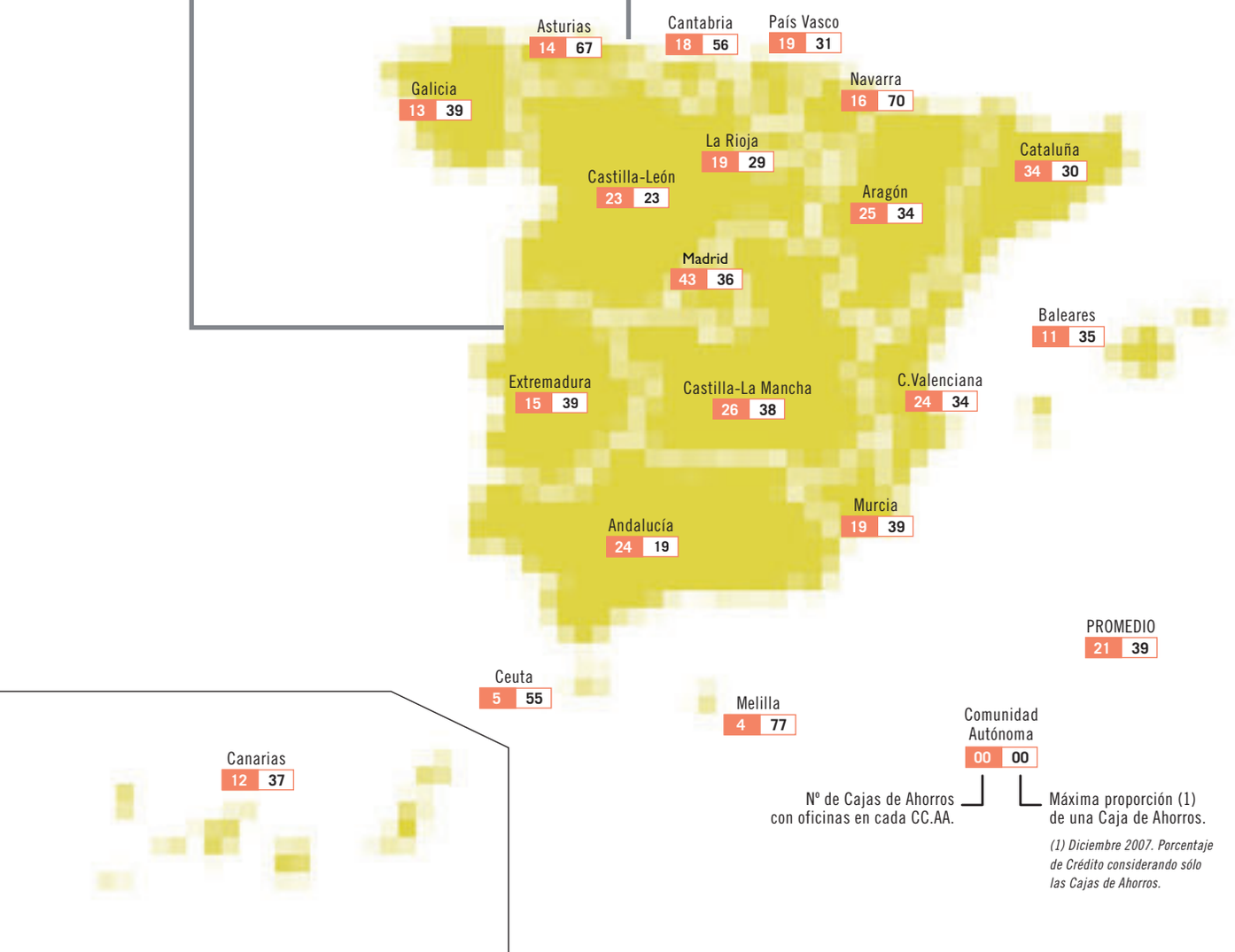
> ***La expansión territorial observada en 2007 ha reducido aún más los niveles de concentración regional***

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 en ninguna de sus zonas de actuación, lo cual garantiza a los consumidores y usuarios la disponibilidad de servicios financieros en condiciones inmejorables.

A esta realidad ha contribuido de forma significativa la expansión observada a lo largo del año 2007, que ha permitido que los índices de concentración regional se hayan reducido en prácticamente todas las Comunidades Autónomas. 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 CC.AA. ha subido a veintiuno, 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 proporción 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 del total. En media, la proporción máxima de una sola entidad se ha reducido al 39 por ciento.

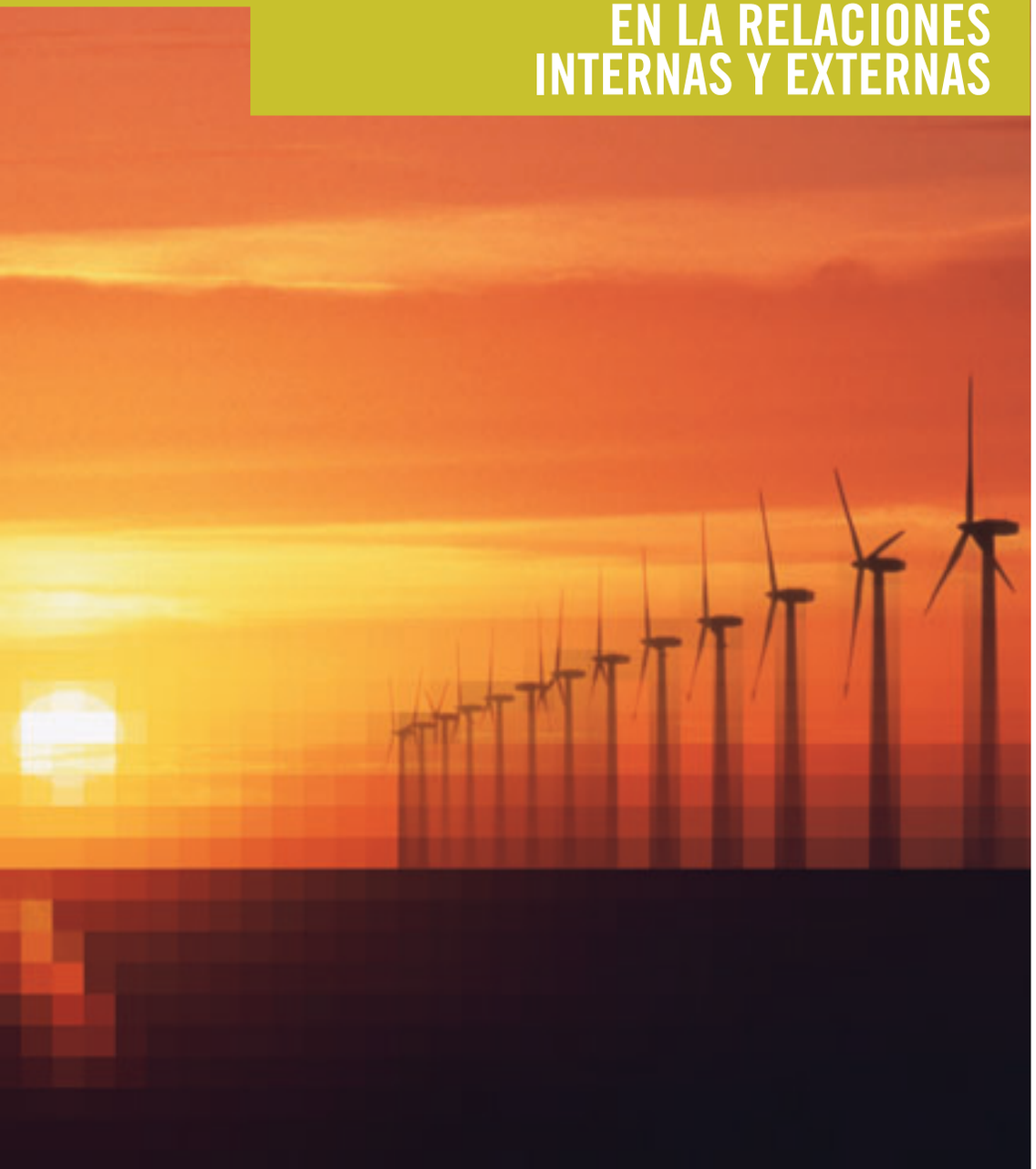


(1) Diciembre 2007. Porcentaje de Crédito considerando sólo las Cajas de Ahorros.

05

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

EN LA RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS



"Es una gran satisfacción para nosotros el cumplimiento del objetivo final, prestar un servicio financiero y el beneficio obtenido devolverlo a la sociedad a través de la Obra Social".

José Manuel Sánchez Rojas, Presidente de Caja de Badajoz. Revista Frontera, nº 71. Noviembre, 2007.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.1 EMPLEADOS

Las Cajas se han hecho cada vez más solidarias en su institución y cada vez más competidoras entre sí, al ir creciendo en mayoría de edad, profesionalidad y negocio.

Juan Pedro Hernández Moltó,
Presidente de Caja Castilla la Mancha.
XV Encuentro del Sector Financiero.
16 de abril de 2008.

>>>
El 96% de los trabajadores de las Cajas de Ahorros tiene un contrato indefinido

>>>
La plantilla de las Cajas de Ahorros ha aumentado un 45,2% en los últimos diez años

>>>
Las mujeres representan ya el 42,3% de la plantilla, un 1% más que el año anterior

>>>
La antigüedad media de los empleados de las Cajas asciende a 14,3 años

>>>
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

>>>
Más de 80.000 alumnos han participado en los casi 1.900 programas de formación de la ESCA

>>>
Los gastos salariales totales de las Cajas de Ahorros en 2007 alcanzaron los 8.250 millones de euros, con un aumento del 10% respecto a 2006

>>>
La media salarial entre hombres y mujeres para la misma categoría profesional y nivel retributivo es equivalente

>>>
Algunas Cajas han implantado, además de las revisiones médicas exigidas por la Ley, los reconocimientos ginecológicos

>>>
En algunas entidades existen canales específicos y confidenciales para los empleados, en caso de acoso moral y sexual

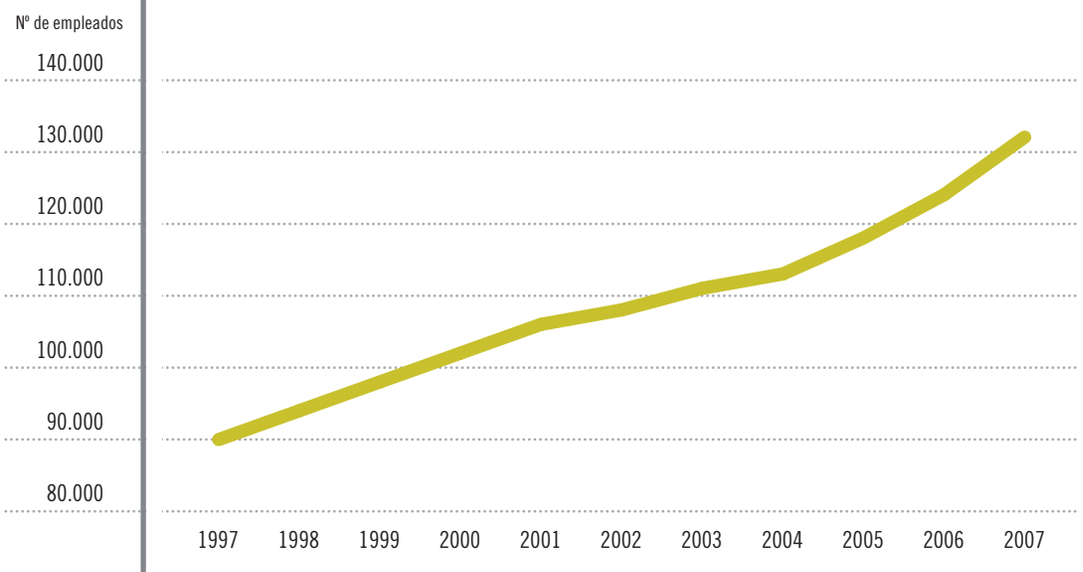
>
La concentración principal del equipo humano está en la red de oficinas, donde las Cajas de Ahorros promueven el principio de no exclusión social

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

El equipo 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 estas entidades están contribuyendo de forma destacada a la consecución de los objetivos propuestos en los planes estratégicos de las Cajas.

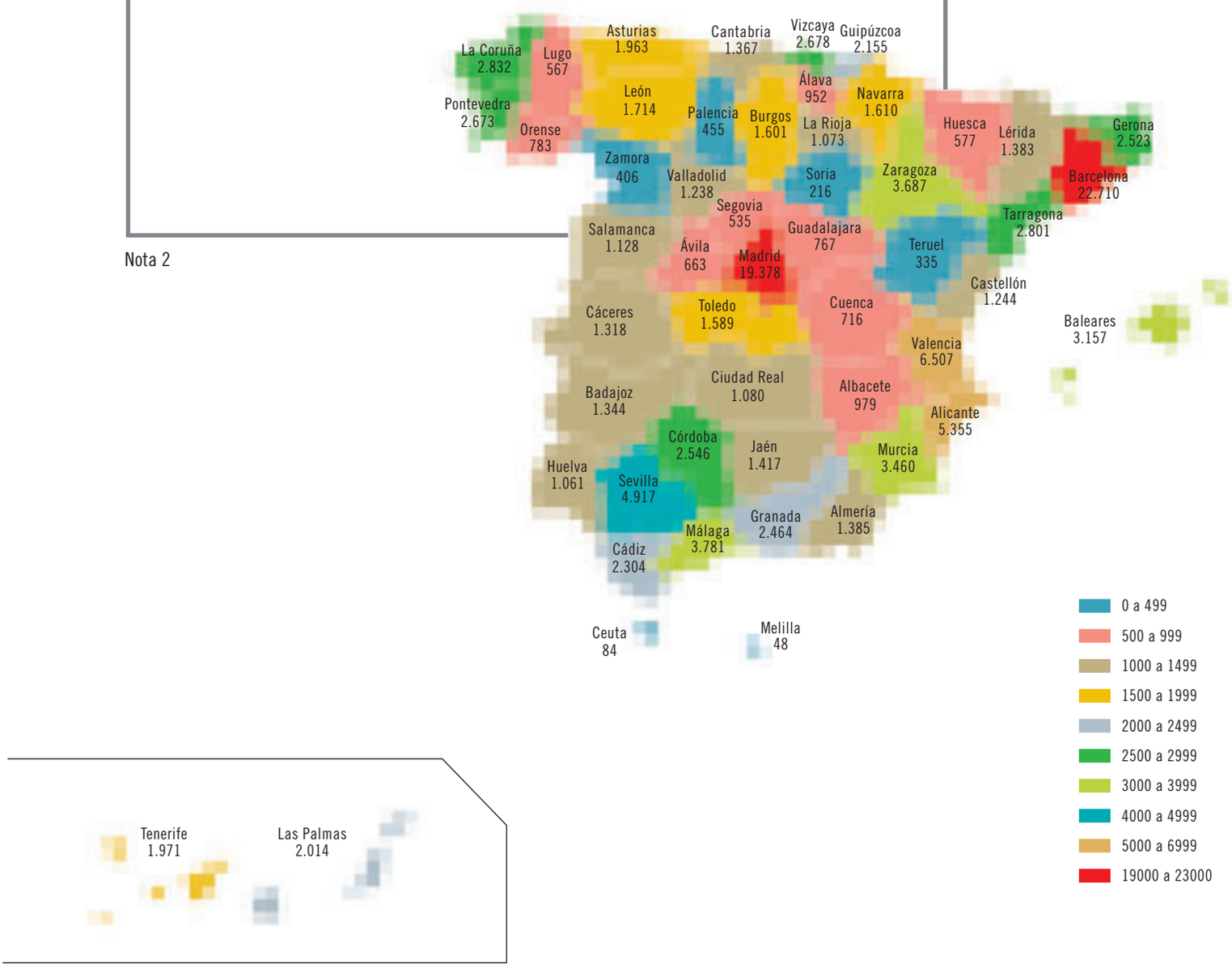
Así, la dedicación, el trabajo en equipo, la orientación a resultados, el espíritu emprendedor y el servicio al cliente son valores fundamentales que caracterizan al equipo humano de las Cajas. Asimismo, desde estas entidades, se considera prioritario impulsar una mejora continua en los estándares éticos,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

Evolución del número total de empleados



Nota 1

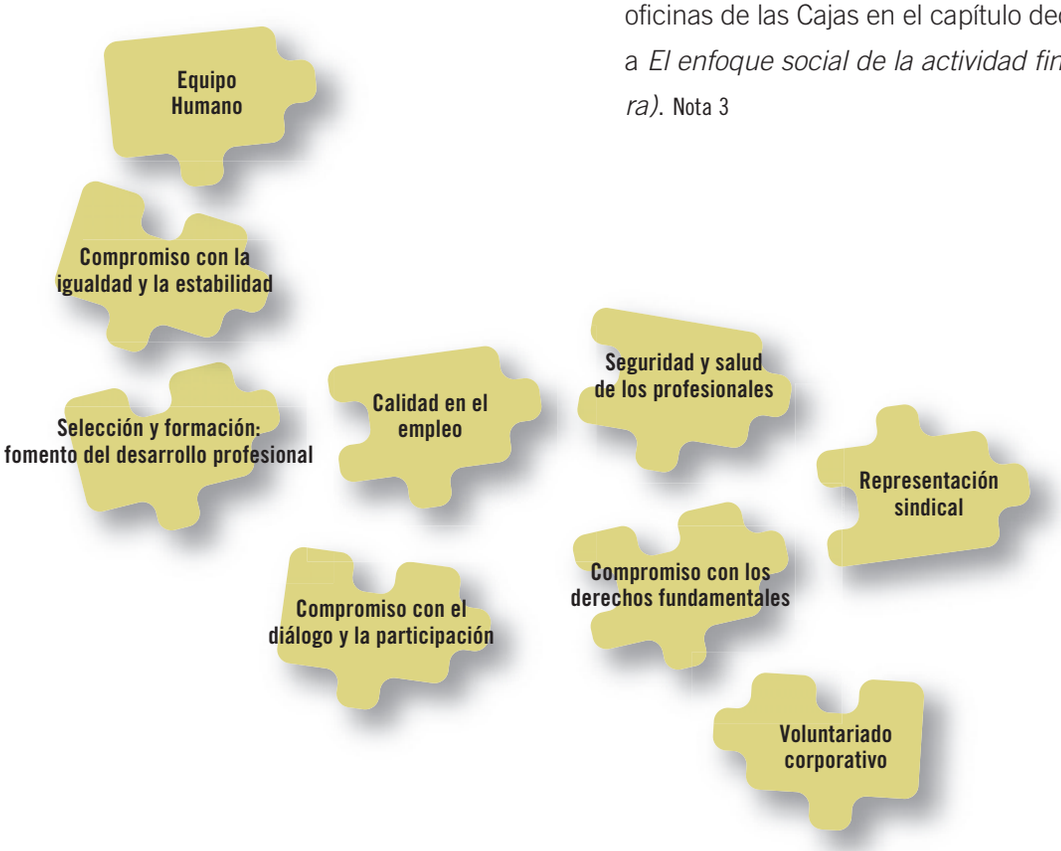
Distribución de la plantilla por provincias



Nota 2

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Las Cajas de Ahorros tienen un ámbito de actuación que no se limita al territorio nacional, ya que disponen de 46 oficinas fuera de España. 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 2007, el número total de oficinas de las Cajas de Ahorros ascendió a 24.637, de las que 1.180 son de nueva apertura (más información sobre las oficinas de las Cajas en el capítulo dedicado a *El enfoque social de la actividad financiera)*. Nota 3



> ***De las nuevas contrataciones indefinidas realizadas el pasado año, 8.309, el 56% correspondió a mujeres***

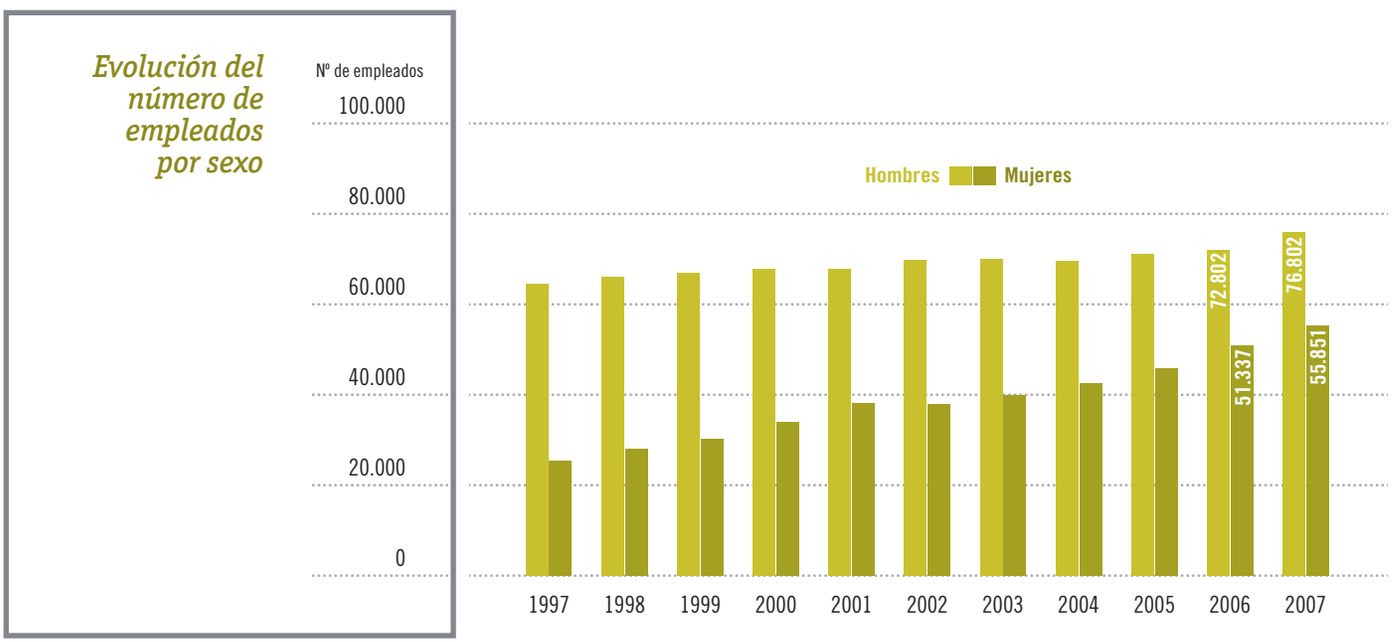
5.1.1 COMPROMISO CON LA IGUALDAD Y LA ESTABILIDAD

Las Cajas de Ahorros se han caracterizado siempre por ser generadoras de un empleo estable y de calidad. Esta tendencia queda corroborada en el ejercicio económico de 2007. Muestra de ello es el importante incremento del total de la plantilla de las Cajas de Ahorros, que ha aumentado en un 45,2 por ciento en los últimos diez años, pasando de 90.853 en el año 1997 a un total de 131.933 profesionales en 2007.

Fruto del compromiso de las Cajas con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en 2007, las mujeres representan ya el 42,3 por ciento de la plantilla, un uno por ciento más que el año anterior. De hecho, de las nuevas contrataciones indefinidas realizadas el pasado año, 8.309, el 56 por ciento se realizó a mujeres (Nota 5).

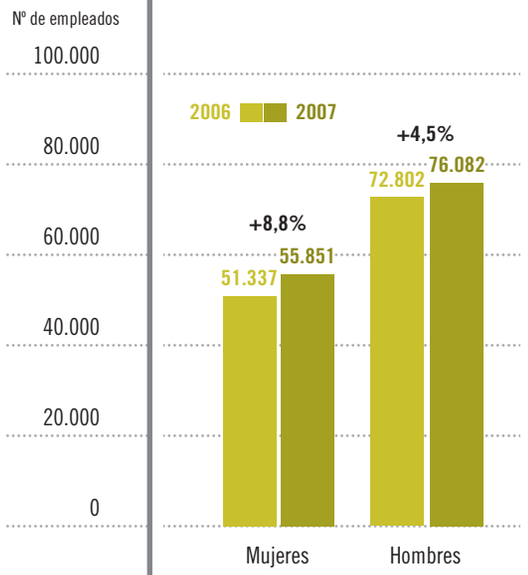
Este dato resalta la progresiva equiparación de mujeres y hombres en las plantillas, respondiendo al compromiso de las Cajas con la igualdad de oportunidades en el puesto de trabajo.

Evolución del número de empleados por sexo



Nota 4

Evolución de empleados según sexo



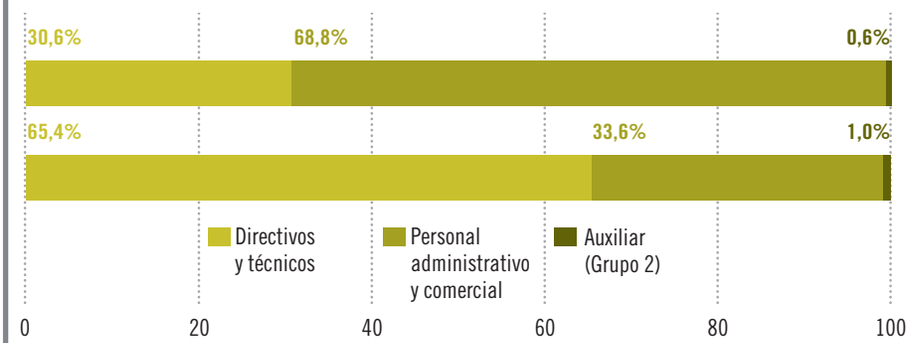
Empleados

	2006	2007	Variacón
Mujeres	51.337	55.851	8,8%
Hombres	72.802	76.082	4,5%
Total	124.139	131.933	6,3%
% Mujeres	41,4%	42,3%	1,0%
% Hombres	58,6%	57,7%	-1,0%

Nota 4

> ***La contratación de mujeres crece casi el doble que la de hombres***

Desglose de empleados por categoría laboral



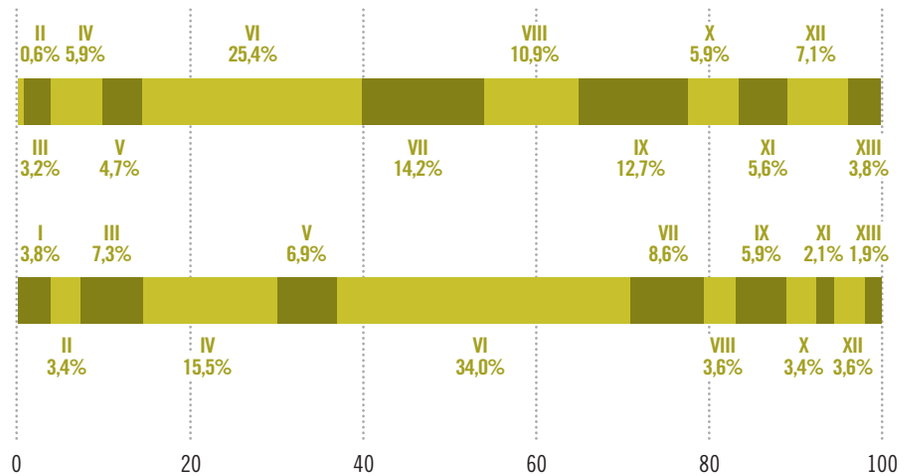
Nota 6

El equipo humano de las Cajas de Ahorros 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.

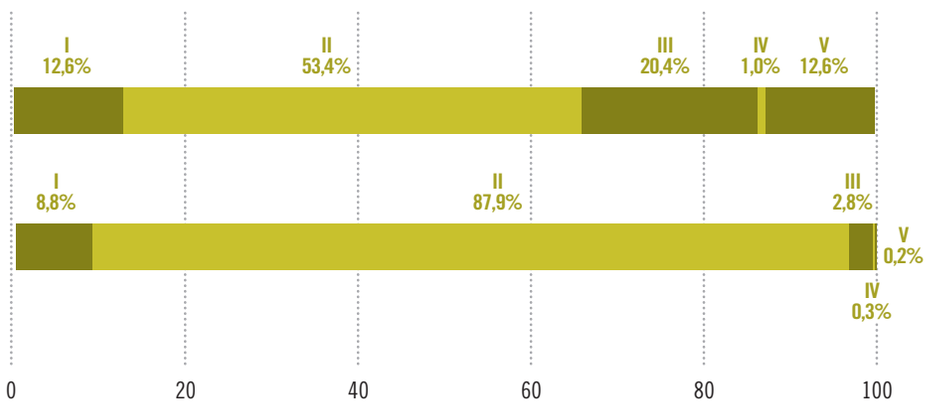
> Grupo Profesional II: profesionales que realicen actividades o servicios para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros. Dentro de este grupo existen cinco niveles retributivos.

Empleados por sexo y categoría (Grupo I, niveles I al XIII)



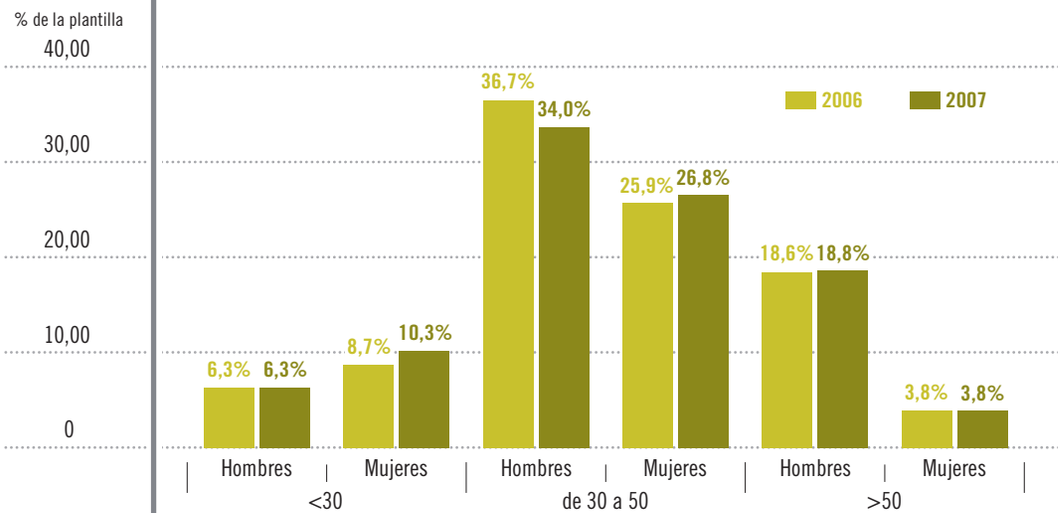
Nota 7

Empleados por sexo y categoría (Grupo II, niveles I a V)



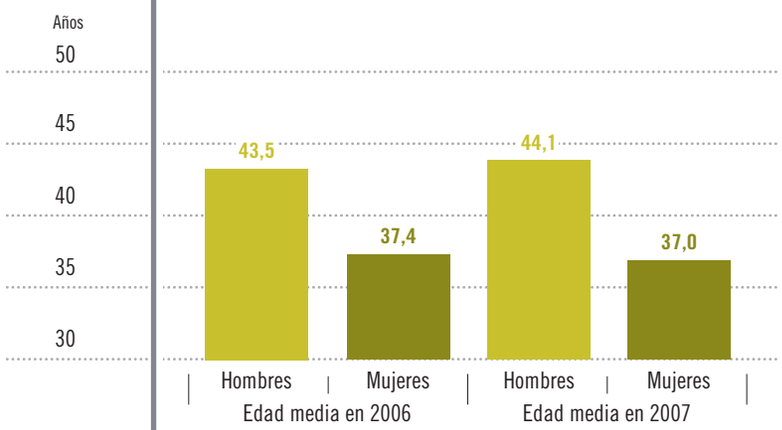
Nota 7

Distribución de la plantilla por edades y por sexo



Nota 8

Edad media del equipo humano



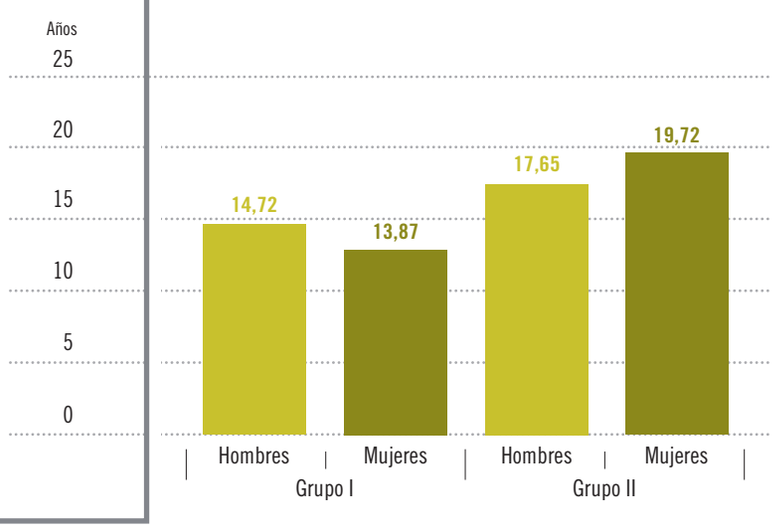
Nota 9

> ***Un porcentaje significativo de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años***

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

De este modo, la antigüedad media de los empleados de las Cajas de Ahorros españolas asciende a 14,39 años (en 2006 era de 15). Este rejuvenecimiento se debe, sobre todo, a la contratación en los últimos años de personas jóvenes. Como prueba de la modernización y rejuvenecimiento de la plantilla de las Cajas, un porcentaje significativo de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años.

Antiguedad media del equipo humano



Nota 10

Otro de los reflejos del compromiso de igualdad y estabilidad de las Cajas a la hora de crear empleo es su contribución a la inserción laboral de las personas con discapacidad. 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, de acuerdo con la normativa vigente.

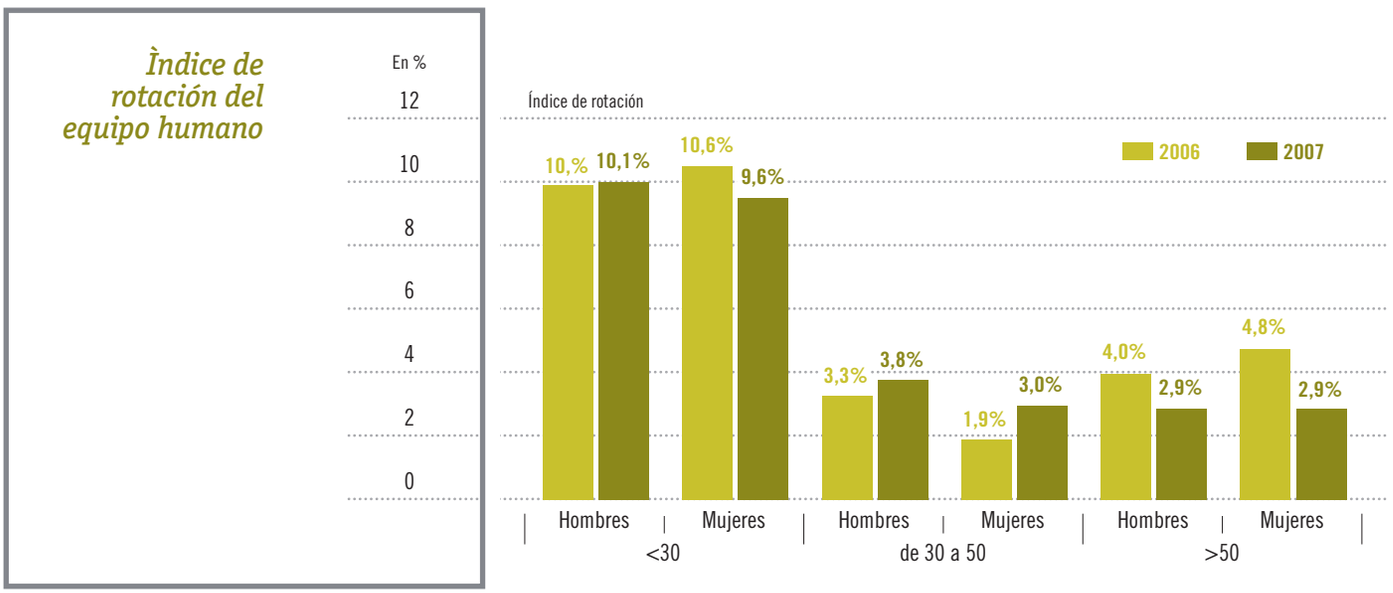
En este sentido y desde la Obra Social, se han suscrito numerosos convenios con asociaciones y organizaciones de personas con discapacidad, logrando mediante planes y programas de formación e inserción laboral, la integración progresiva de este colectivo (más información en el volumen dedicado a la Obra Social).

Una de las mayores fortalezas diferenciadoras de las Cajas de Ahorros en el mercado de trabajo español es el nivel de estabilidad y el empleo de calidad que ofrecen. 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 (Nota 11).

Teniendo en cuenta que, en el tercer trimestre de 2007, la tasa de temporalidad en España estaba situada en el 31,94 por ciento, 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 y fallecimientos) entre el número de empleados totales. Este índice es uno de los más bajos del mercado de trabajo, situándose en el 4,3 por ciento.

Índice de rotación del equipo humano



Nota 12

Los jóvenes son los que presentan un mayor índice de rotación, debido principalmente al cambio de hábitos sociales. 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 aquéllas 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.

> ***El índice de rotación externa media del Sector es uno de los más bajos del mercado de trabajo, situándose en el 4,3 por ciento***

> ***Las Cajas han implantando modelos integrales de gestión por competencias, que permiten adaptar las capacidades de cada profesional a su puesto de trabajo***

5.1.2 SELECCIÓN Y FORMACIÓN: FOMENTO DEL DESARROLLO PROFESIONAL

Con el fin último de hacer frente a las necesidades de recursos humanos, las Cajas de Ahorros españolas han desarrollado iniciativas que facilitan la integración y alineamiento de los equipos, proporcionando un marco de gestión homogéneo y garantizando el adecuado desarrollo y formación necesaria de las personas que componen la organización.

En virtud de su compromiso de estabilidad y calidad en el empleo, estas políticas de recursos humanos basadas en modelos de competencias adecuan las capacidades de sus trabajadores a los requerimientos del puesto, primando el desarrollo profesional y la motivación de sus equipos.

Para garantizar una adecuada gestión de los recursos humanos que permita hacer frente a las necesidades estratégicas, ha sido necesario que las Cajas definan un modelo de gestión de personas, donde todos los elementos estén relacionados entre sí formando un ciclo integral de recursos humanos.

5.1.2.1 Selección

Los principios éticos que inspiran las políticas de selección en las Cajas de Ahorros son la transparencia, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. El cumplimiento de los mismos se pretende garantizar a través de los siguientes sistemas:

>>>
Foros de empleo o presentaciones directas a los alumnos de universidades y escuelas de negocio.

>>>
Recepción de currículos en las *job sites* de las *webs* de las Cajas.

>>>
Ofertas de trabajo publicadas en los medios de comunicación.

>>>
Promoción interna a través de la publicación de vacantes en las Intranets de las Cajas.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

> ***Los principios éticos que inspiran las políticas de selección en las Cajas de Ahorros son la transparencia, la igualdad de oportunidades y la no discriminación***

Las Cajas consideran que la atracción del talento cualificado debe realizarse desde los comienzos de la vida profesional de las personas. Por esta razón, se mantienen convenios con universidades, escuelas de negocio y escuelas de formación profesional, mediante los cuales anualmente se contratan becarios para que accedan a un periodo de formación en las oficinas de las Cajas.

También son reseñables las distintas iniciativas formativas y de prácticas laborales que han permitido la inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, a través de convenios de colaboración suscritos con instituciones y asociaciones de personas con discapacidad (más información en el volumen dedicado a la Obra Social).

Por otro lado, en 2007 las Cajas han realizado una significativa expansión geográfica. Conscientes de que la influencia que ejercen en las regiones donde tienen presencia es significativa, tanto a nivel de desarrollo económico como a nivel social, las Cajas han decidido fomentar la contratación regional. De esta forma, se utilizan fórmulas mixtas en la selección del personal, bien a través de la publicación de ofertas a nivel interno o mediante procesos de selección en las zonas concretas, que favorecen, entre otras cuestiones, la conciliación de la vida personal y profesional.

5.1.2.2 Formación

En las Cajas de Ahorros la formación se asienta sobre dos pilares fundamentales:

>>>
Motivar y fomentar el desarrollo profesional de los trabajadores.

>>>
Aumentar la calidad en el servicio a los clientes.

Para ello las Cajas están desarrollando importantes y ambiciosos planes de formación que se pueden clasificar en los siguientes grupos:

>>>
Formación inicial o planes de bienvenida: dirigido normalmente a nuevos empleados de las Cajas, para introducirlos en los principios y cultura corporativos y herramientas habituales a utilizar en su puesto de trabajo.

>>>
Formación de directivos o puestos intermedios: se trata de planes de formación específicos para personas que promocionan a puestos de mayor responsabilidad. Es el caso, por ejemplo, de los nuevos directores de oficina, que reciben formación específica para la mejora de sus habilidades directivas.

>>>
Formación en productos y servicios: se trata de planes formativos dirigidos a mejorar el conocimiento de soluciones financieras y parafinancieras para sus clientes.

>
Las Cajas consideran que la atracción del talento cualificado debe realizarse desde los comienzos de la vida profesional de las personas

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

>>>

Formación en tecnología: el objetivo de estos programas es mejorar los conocimientos y la agilidad en el trabajo por medio del empleo de nuevas herramientas, así como profundizar sobre el conocimiento de los nuevos canales de banca remotos.

Formación a empleados

	2007
Nº de empleados que han recibido formación	93.286
Nº total de asistentes a acciones formativas	483.408
Nº total de horas de formación	4.363.552

Nota 13

>>>

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

>>>

Formación en regulación: dirigida a que los profesionales de las Cajas compartan los conocimientos en materia de regulación, para adaptarse a las nuevas prácticas en materia de buen gobierno y Responsabilidad Social Corporativa.

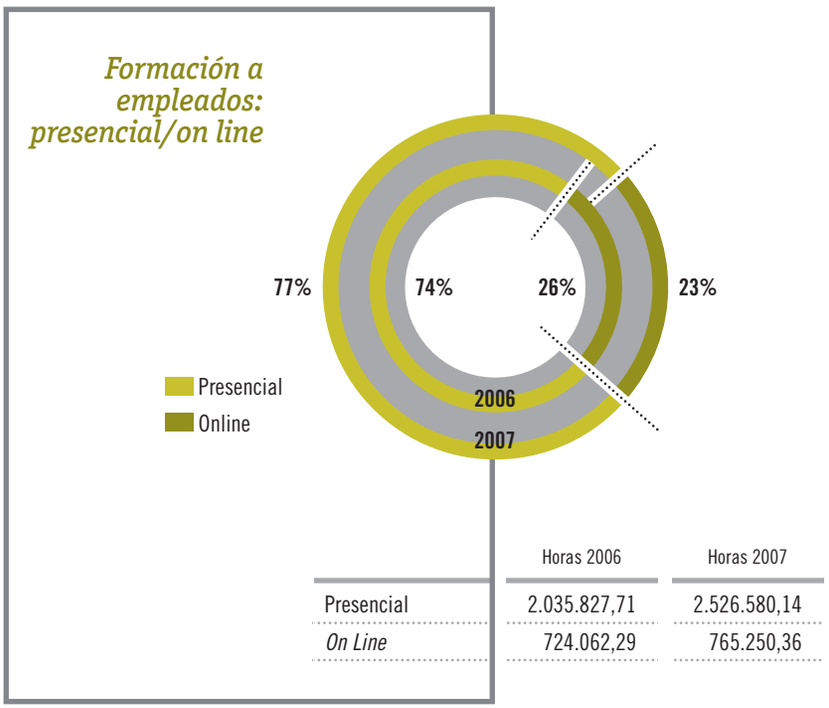
>>>

Formación en idiomas: dirigido a desarrollar el conocimiento de idiomas en el entorno de la comunicación empresarial y financiera.

>

Desde las Cajas se está fomentando la formación de personal a través de distintas acciones formativas, destacando las realizadas sobre las categorías profesionales más bajas y las nuevas incorporaciones

> ***La formación impartida desde las Cajas tiene un marcado carácter presencial, si bien se está promocionando la formación 'on line'***

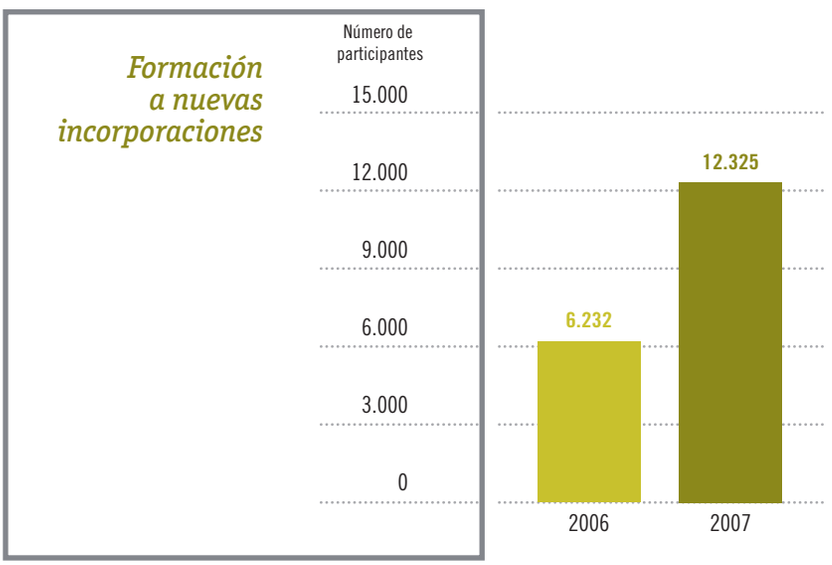


	Horas 2006	Horas 2007
Presencial	2.035.827,71	2.526.580,14
On Line	724.062,29	765.250,36

Nota 14

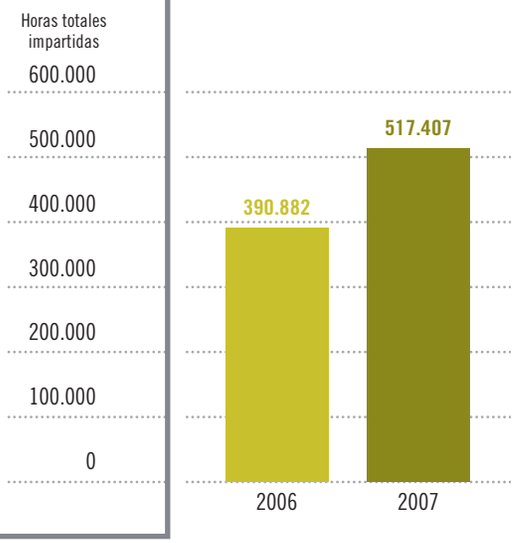
La formación impartida desde las Cajas tiene un marcado carácter presencial, si bien se está promocionando la formación *on line*.

Desde las Cajas de Ahorros, se está fomentando la formación de personal a través de 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 nuevas incorporaciones.



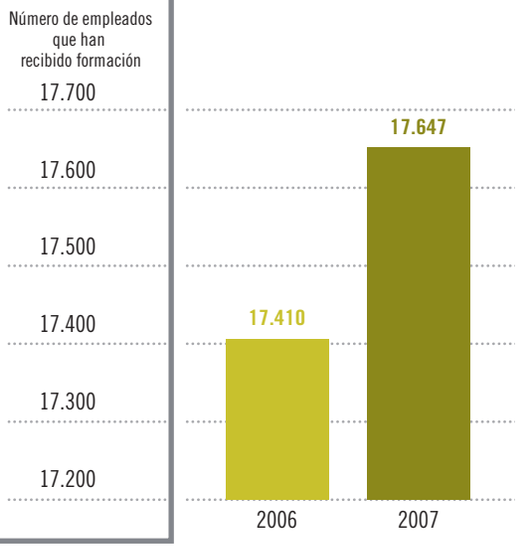
Nota 15

Formación a nuevas incorporaciones



Nota 15

Formación en prevención del fraude y blanqueo de capitales



Nota 16

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.

> ***En los últimos años, se ha incrementado significativamente el número de programas y actividades centralizadas a través de la ESCA***

Los principales programas que se han impartido desde la ESCA durante 2007 han sido los siguientes:

Programas ESCA 2007

	Programas	Alumnos
Formación presencial	**149**	**5.182**
Seminarios	102	2.843
Expertos (larga duración)	20	940
Convenciones	27	1.399
Formación Distribuida	**1.745**	**75.396**
A distancia	215	5.502
On line	1.189	64.217
In Company	341	5.677
Total programas	**1.894**	**80.578**

Nota 17

Durante el ejercicio 2007, la actividad de la CECA a través de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros se ha centrado en programas de capacitación y adaptación a las nuevas regulaciones financieras, como por ejemplo la MiFID.

La oferta total de programas ha pasado de 1.091 en 2006 a 1.894 en 2007. Parte significativa de este crecimiento, se ha debido al esfuerzo de migración de programas hacia metodologías a distancia y *on line*, para mejorar la eficiencia en costes y disponer de mayor alcance.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

En el análisis por servicios, la formación centralizada continúa en su línea de trabajo con la totalidad de las Cajas. La incorporación de formación *on line* como parte de la oferta de los programas de larga duración, se ha potenciado y especializado, lo que ha redundado en una mejora en el coste por participante.

En seminarios se ha reorientado más selectivamente la programación, concentrándose en cumplimiento normativo e innovación. Una programación especial ha sido la derivada de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros MIFID, que ha acompañado al proyecto sectorial correspondiente, en paralelo a las fases donde se tenía que intervenir formativamente. Especial interés han tenido los programas sobre novedades fiscales 2007 y sobre la nueva Ley de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros.

> ***La incorporación de formación on line como parte de la oferta de programas de larga duración se ha potenciado, pasando de 26.649 a 64.217 alumnos***

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, en el caso de la Federación Catalana de Cajas de Ahorros.

Una importante novedad ha venido representada por el *Programa Superior de Gestión Estratégica de la Responsabilidad Social Corporativa en Entidades de Crédito* y *el Curso Superior en Materias Financieras y de Seguros Privados.*

También como novedad a destacar, se ha preparado en coordinación con el Área de Riesgos, el programa de larga duración de *Especialización en Gestión Integral de Riesgos Financieros*. En el capítulo de aula abierta, es de destacar la *Jornada sobre la Ley de Reforma del Mercado Hipotecario*.

Respecto a la formación in-company se ha realizado un esfuerzo significativo en la adaptación e impartición de programas de productos de financiación para empresas, *leasing, factoring* y *confirming*, comercio exterior, nuevo reglamento de IIC, desarrollo de habilidades directivas y la fiscalidad de productos financieros. En estos momentos se dispone de una programación probada y contrastada en materia de empresas. La formación en riesgos continúa siendo un punto fuerte en este servicio dirigido a los centros de formación.

La programación *on line* de ESCA ha experimentado un despegue de gran impacto, pasando de 26.649 alumnos en 2006 a 64.217. Este sustancial incremento también representa un notable ahorro de costes de desplazamiento y de atención y tutoría del alumno en el proceso instructivo. El programa de MiFID, *on line*, ha supuesto una de las aportaciones fundamentales en la nueva oferta.

El proyecto de formación integral en seguros, se ha apoyado en la celebración de un convenio con la Agrupación de la Mediación Aseguradora de Entidades Financieras (AMAEF), en la que intervienen Cajas y Bancos.

En suma, el total de alumnos de ESCA, ha pasado de 42.166 en 2006 a 80.578 en el ejercicio 2007.

5.1.2.3 Desarrollo profesional

Las Cajas de Ahorros han venido implantando nuevos modelos de recursos humanos diseñados para favorecer, por un lado, la estabilidad de sus profesionales y, por otro, para garantizarles oportunidades de carrera profesional.

Para ello, las Cajas suelen establecer sus propios sistemas de evaluación del desempeño basados en modelos por competencias flexibles y adaptables a las necesidades de los empleados. Las principales características de las evaluaciones del desempeño son:

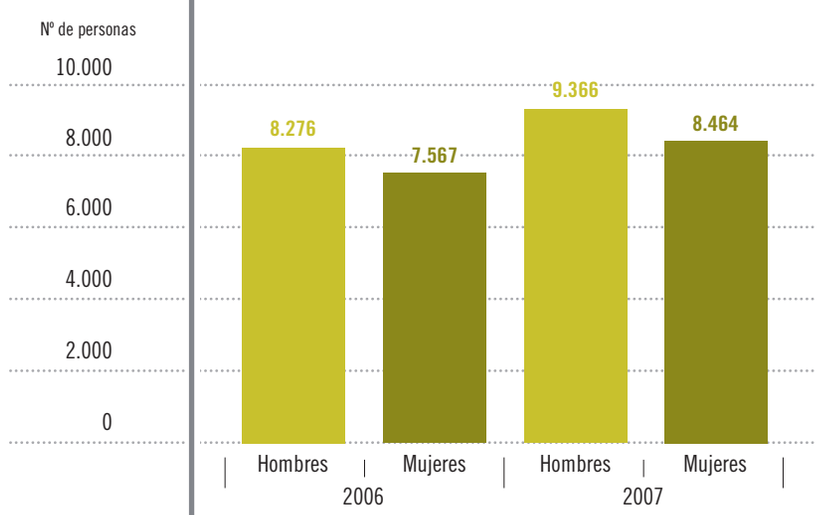
>>>
Periodicidad anual.

>>>
Evaluación directa del trabajador por su responsable y con el apoyo del Departamento de Recursos Humanos.

>>>
Detección de las áreas de mejoras del trabajador.

>>>
Evaluación basada en un enfoque de competencias individuales y globales.

Total de profesionales que han promocionado



Nota 18

> ***Los salarios en las Cajas se componen de una retribución fija acordada por convenio colectivo y un porcentaje variable en función del rendimiento***

5.1.3 CALIDAD EN EL EMPLEO

Los resultados de las encuestas y estudios sobre clima laboral indican que las políticas y medidas sobre prevención de riesgos laborales de las Cajas inciden positivamente en 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 en el logro de este objetivo.

Aspectos relevantes de satisfacción de los empleados:

>>> Satisfacción con el equipo de trabajo.

>>> Compromiso con el proyecto empresarial.

>>> Satisfacción general con la empresa.

>>> Satisfacción con los jefes.

>>> Acceso a la formación para poder desempeñar adecuadamente el trabajo.

>>> Reconocimiento por la realización del trabajo.

>>> Motivación por la retribución percibida.

5.1.3.1 Los salarios en las Cajas

Por norma general, los salarios en las Cajas se componen de una retribución fija acordada por convenio colectivo, con las particularidades salariales de cada Caja, y un porcentaje o montante variable en función del rendimiento de cada persona, que se calculará en base a criterios establecidos de antemano.

En resumen, la estructura legal del salario en las Cajas se compone de:

>>>
Un sueldo o salario base.

>>>
Complementos:

- Antigüedad.
- Complementos de 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 2007 alcanzaron los 8.250,077 millones de euros (Nota 19), con un aumento del diez por ciento en comparación con 2006.

La siguiente tabla muestra la distribución media salarial por categoría profesional según el convenio colectivo vigente:

> ***La retribución correspondiente al nivel profesional más bajo dentro de la organización supera el doble del salario mínimo interprofesional***

Retribución salarial media del Grupo I

Salario mensual medio por empleado	Salario base medio de las Cajas de Ahorros para el Grupo I en 2007 (€)	Salario base según convenio (€)	Salario efectivo Cajas / Convenio
I	2.843	2.319	18,8%
II	2.343	2.015	16,3%
III	2.069	1.788	15,7%
IV	1.951	1.691	15,4%
V	1.906	1.637	16,4%
VI	1.826	1.583	15,4%
VII	1.743	1.512	15,3%
VIII	1.685	1.461	15,3%
IX	1.626	1.384	17,5%
X	1.592	1.319	20,7%
XI	1.337	1.177	13,6%
XII	1.133	1.006	12,6%
XIII	988	805	22,7%

Nota 20

Retribución salarial media del Grupo II

Salario mensual medio por empleado	Salario base medio de las Cajas de Ahorros para el Grupo II en 2007 (€)	Salario base según convenio (€)	Salario efectivo Cajas / Convenio
I	1.416	1.273	11,2%
II	1.323	1.206	9,7%
III	1.313	1.137	15,5%
IV	1.151	997	15,5%
V	1.126	954	18,1%

Nota 21

5.1.3.2 Políticas y planes de igualdad

	2007
% de personas con retribución variable	78%
% de la retibución variable respecto al total	9%

Nota 22

Adicionalmente, un número de Cajas ha implantado un plan de incentivos que vincula un bono económico con la consecución de una serie de objetivos estratégicos, entre los que se encuentran objetivos de sostenibilidad y 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.

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

Hay que destacar también que el salario correspondiente al nivel más bajo en las Cajas es superior al salario mínimo interprofesional.

Las Cajas de Ahorros, en colaboración con las Administraciones Públicas y los sindicatos, están realizando numerosos esfuerzos para lograr la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de las entidades. Para ello se han elaborado políticas y planes de igualdad que favorezcan, entre otras, la conciliación de la vida profesional y familiar, el desarrollo profesional y el acceso a puestos de alta dirección de las mujeres.

Algunas de las acciones más significativas son:

>>>

Protocolos entre las Cajas y los sindicatos para la igualdad de oportunidades.

>>>

Protocolos para casos de acoso moral y sexual: establecen métodos de prevención, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

>>>
Programas de formación y sensibilización en materia de igualdad de oportunidades, destacando la realización de talleres en los colegios sobre esta materia.

>>>
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. Este programa ayuda y fomenta la implantación de acciones y medidas que contribuyan a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y supone un referente de buenas prácticas para las empresas que se adhieren a esta iniciativa.

> ***Un número importante de Cajas tiene planes de igualdad que promueven el desarrollo profesional y personal de las mujeres dentro de las organizaciones***

Un número importante de Cajas está comenzando a implantar planes de igualdad que promueven el desarrollo profesional y personal de las mujeres dentro de las organizaciones. Para ello, se están impulsando una serie de acciones en las siguientes áreas:

>>>
Selección: se promueve la realización de procesos de selección en igualdad, evitando la segregación e incorporando mujeres a puestos de responsabilidad.

>>>
Formación: se garantizan las mismas condiciones de acceso a formación tanto interna como externa a hombres y mujeres, intentando evitar en la medida de lo posible que dificulten la conciliación con la vida personal o el desarrollo de la carrera profesional.

>>>
Promoción: se impulsa la promoción de mujeres a puestos con capacidad de decisión y con mayor carga de responsabilidad.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

> ***La conciliación de la vida profesional y familiar se ha convertido en una prioridad para las Cajas, que siempre han gozado de una posición ventajosa en este aspecto***

>>>
Conciliación: se intenta alcanzar un mayor y mejor ajuste entre la vida familiar y laboral, tanto de hombres como de mujeres.

>>>
Comunicación: transmitiendo una imagen de la Caja comprometida con la igualdad, se contribuye a sensibilizar a todo el personal de la Caja en la necesidad de actuar y trabajar conjunta y globalmente en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Se implica también a la Dirección para la creación y difusión de una cultura empresarial comprometida con la igualdad.

>>>
Salud laboral y prevención de riesgos: se establecen medidas dirigidas a detectar y corregir posibles riesgos para la salud de las trabajadoras, en especial de las mujeres embarazadas. Igualmente, como ya se ha mencionado, se pretende articular acciones contra los posibles casos de acoso moral y sexual en el trabajo.

>>>
Relaciones laborales: el convenio colectivo de las Cajas de Ahorros contempla medidas que suponen una mejora de las condiciones laborales en materia de igualdad de oportunidades.

>>>
Comisión de Igualdad: se crea un grupo de trabajo compuesto por personas de diferentes departamentos y los representantes sindicales con el objetivo de determinar las medidas necesarias a implantar, garantizar la correcta ejecución de los planes y realizar la evaluación de los mismos.

> ***Para lograr la plena integración laboral de las mujeres en el mercado de trabajo, las Cajas establecen una variedad de medidas que superan lo establecido por el convenio colectivo***

Es de gran relevancia el papel que desempeñan los representantes de los trabajadores en materia de igualdad y no discriminación. Por ello, a continuación se detallan las funciones de las Comisiones de Igualdad en las Cajas de Ahorros:

>>> Detectar y corregir las diferentes situaciones de discriminación que se estén produciendo, realizando un diagnóstico inicial de la realidad de la Caja que sirva de punto de referencia para establecer un posterior seguimiento y comparación de situaciones del mismo.

>>> Habilitar un procedimiento adecuado para recibir información sobre posibles tratos discriminatorios, así como un procedimiento de intervención interno para solucionarlos.

>>> Identificar los ámbitos prioritarios de actuación.

>>> Promover la implantación de acciones positivas que hagan desaparecer las discriminaciones descubiertas (en materia de acceso al empleo, promoción, formación, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral, salud, etc.).

>>> Promover acciones formativas y de sensibilización que animen a las mujeres a participar en la igualdad de oportunidades.

>>> Intervención en las situaciones de conflicto que puedan plantearse por casos de discriminación.

>>> Proporcionar información a la totalidad del personal en relación con formación, promoción, vacantes, puestos de nueva creación, iniciativas...

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.1.3.3 Conciliación de la vida profesional y familiar

En los últimos años, la conciliación entre la vida profesional y familiar se ha convertido en una prioridad para las Cajas; que, no obstante, siempre han gozado de una posición ventajosa en este aspecto. La motivación y el desarrollo personal de los trabajadores es un compromiso que ha ido materializándose gracias a los esfuerzos de las Cajas y los representantes de los trabajadores.

Para lograr la plena integración laboral de las mujeres en el mercado de trabajo, las Cajas establecen una variedad de medidas que en ocasiones supera lo establecido por el convenio colectivo. En la tabla que aparece a continuación se muestran algunas de las acciones encaminadas a beneficiar tanto a mujeres como a hombres en su entorno laboral. Destacan por ejemplo, los permisos de maternidad y paternidad, más allá de lo establecido por la Ley o lo referente al horario flexible o la semana laboral comprimida, que permite distribuir la jornada y horario de trabajo según las necesidades familiares del profesional que lo solicite.

> ***Garantizar el bienestar profesional y personal, y favorecer la conciliación entre la vida personal y profesional figuran entre las prioridades de las entidades***

Medidas de flexibilidad de la jornada de trabajo	Políticas de flexibilidad	Flexibilidad en el espacio
Horario de trabajo flexible	Las excedencias o permisos largos Excedencias solidarias	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 en la Ley	
	Maternidad más allá de lo estipulado por la Ley	
	Reducción de la jornada para el cuidado de un menor o familiar con discapacidad	

5.1.3.4 Beneficios sociales

Garantizar el bienestar profesional y personal de los profesionales, y favorecer la conciliación entre la vida personal y profesional figuran entre 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.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Servicios financieros	Operaciones de crédito	Seguros	Sistema de previsión social	Ayudas a la formación	Otros beneficios
Remuneración preferente para cuentas de ahorro	Condiciones preferenciales en préstamos hipotecarios: adquisición de primera vivienda, cambio vivienda habitual, conversión a primera vivienda de otra operaciones hipotecarias	Seguros de vida	Planes de pensiones complementarios a la seguridad social > Jubilación > Viudedad > Orfandad > Baja por enfermedad	Financiación y subvención de programas formativos para los trabajadores (idiomas, máster, etc.)	Gratificaciones por el cumplimiento de los 25 años en las Cajas, el matrimonio o el nacimiento de hijos, día de Reyes, etc.
Eliminación de comisiones	Condiciones preferenciales en préstamos personales	Seguros de accidentes	Anticipos sociales, anticipos reintegrables sin interés, con objeto de atender necesidades perentorias (intervenciones quirúrgicas, gastos médicos de familiares a su cargo, circunstancias críticas familiares, etc.)	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		Financiación y subvención en condiciones especiales para hijos en guardería o con algún tipo de discapacidad	Acceso a actividades deportivas, culturales y organización de eventos infantiles

> ***La seguridad y la salud de los trabajadores son prioridades para las Cajas, tanto a nivel estratégico como operativo***

5.1.4 SEGURIDAD Y SALUD DE LOS PROFESIONALES

La seguridad y salud de los trabajadores son prioridades para las Cajas, tanto a nivel estratégico como operativo. Estas prioridades también se traducen en iniciativas más allá de lo exigido por Ley, ya que la calidad en el servicio pasa por garantizar la salud y seguridad de los profesionales.

En materia de prevención de riesgos laborales las Cajas actúan a través de los Servicios de Prevención, los Comités de Seguridad y Salud, y los Planes de Prevención de Riesgos Laborales.

La normativa española sobre prevención de riesgos laborales establece la participación y colaboración directa entre los representantes de los trabajadores y la propia empresa a través de:

>>>

Delegados de prevención: sus funciones abarcan a todos los niveles de la Caja.

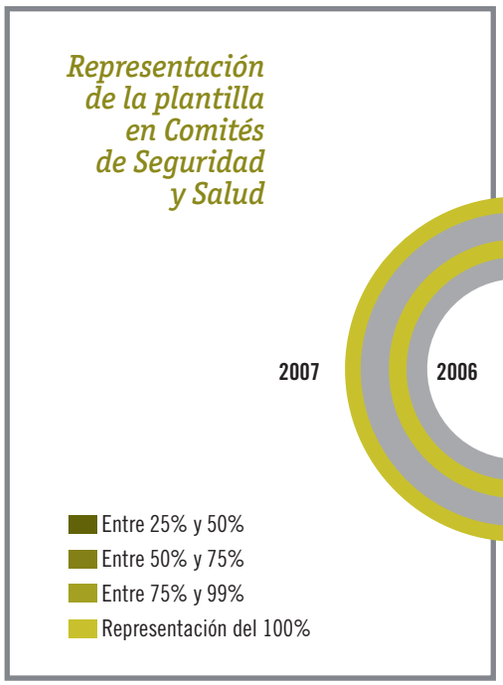
>>>

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: Comité creado en virtud de los acuerdos entre cada Caja y las secciones sindicales, su función es 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.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA



Nota 23

Algunas de las medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales más significativas en 2007 han sido:

>>>

Posibilidad de revisiones médicas periódicas. Algunas Cajas han establecido además los reconocimientos ginecológicos que no son exigidos por la Ley.

>>>

Programas formativos para los trabajadores sobre prevención de riesgos.

>>>

Guías sobre la prevención de riesgos laborales que se pueden consultar, por ejemplo, a través de las Intranets de las Cajas.

>>>

Sistemas de evaluación de riesgos laborales.

> Obtención de Certificación en Prevención y Riesgos Laborales (OHSAS 18001/2007).

> Servicio de atención médica que se aplica tras sufrir un atraco.

> Incorporación de mobiliario ergonómico y de nueva tecnología en los puestos de trabajo.

En línea con el compromiso de promocionar la salud y prevenir determinadas enfermedades, las Cajas han seguido realizando campañas y programas educativos, de asesoramiento y de prevención del cáncer, la gripe o el tabaquismo, entre otros, para el conjunto de los empleados y sus familiares. Es destacable el desarrollo de programas de formación al conjunto de la plantilla sobre bienestar personal.

5.1.5 COMPROMISO CON EL DIÁLOGO Y LA PARTICIPACIÓN

Los trabajadores participan directamente en la gestión de las Cajas a través de sus representantes, ya que participan, tal como destaca el capítulo de *Gobierno Corporativo* de esta Memoria, en la designación de sus Órganos de Gobierno (la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión de Control, la Comisión Ejecutiva, etc.).

Además y como se observa en el epígrafe sobre la representación sindical de este capítulo, los sindicatos cobran una gran relevancia en la vida diaria de las Cajas; ya que son ellos, como representantes de los trabajadores, quienes negocian con la Dirección de las Cajas asuntos tan importantes como horarios, productividad, conciliación o igualdad.

> ***Los trabajadores participan directamente en la gestión de las Cajas a través de sus representantes, ya que forman parte de los Órganos de Gobierno***

Para fomentar y motivar la participación y el diálogo de los trabajadores, las Cajas han puesto a su disposición una amplia variedad de canales de comunicación:

>>>
Portal de empleados: espacio en las Intranets corporativas al que los trabajadores pueden acceder para ver sus nóminas, plazas vacantes, planes de compensación flexible, etc. La empresa proporciona además información de interés general, como pueden ser los acuerdos alcanzados en las Asambleas Generales, cambios organizativos, etc.

>>>
Buzón de sugerencias: canal a través del cual los trabajadores realizan aportaciones de diversa naturaleza en relación a la Caja y a su trabajo.

> ***La protección de los derechos fundamentales es objeto de cursos, programas, y campañas de sensibilización y formación***

5.1.6 COMPROMISO CON LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

La normativa española y el capital humano cualificado que trabaja en las Cajas de Ahorros limitan la posibilidad de que surjan vulneraciones graves de los derechos humanos.

No obstante, y aunque la actual legislación nacional e internacional aumenta la garantía de cumplimiento de los derechos fundamentales, veintitrés Cajas de Ahorros han querido sumarse al Pacto Mundial. De esta manera, adoptan estos principios contra la corrupción, el trabajo infantil y forzoso en su marco laboral.

La mayoría de las Cajas de Ahorros tiene procedimientos de resolución de conflictos, incluyendo los incidentes de discriminación. En este sentido, las Cajas, concienciadas con la no discriminación en el lugar de trabajo, están implantando canales específicos y confidenciales para los empleados en caso de acoso moral y sexual.

También, la protección de los derechos fundamentales ha sido a lo largo de 2007 objeto de continuos cursos, programas, y campañas de sensibilización y formación para la plantilla de las Cajas.

>>>
Publicaciones corporativas: la mayoría de Cajas cuenta con revistas o circulares internas, donde se publican noticias o artículos de interés para los trabajadores.

>>>
Convenciones corporativas: se celebran periódicamente con el objetivo de facilitar la integración y el conocimiento mutuo de los empleados, compartir mejores prácticas y homogeneizar conocimientos.

>>>
Foros y concursos de innovación: se premia a los trabajadores que aportan ideas de mejora e innovaciones que contribuyan al éxito de las Cajas

5.1.7 REPRESENTACIÓN SINDICAL

Como se ha descrito en el epígrafe dedicado al compromiso con el diálogo y la participación de este capítulo, los sindicatos desempeñan un papel importante en la toma de decisiones dentro de las organizaciones, adoptando, en colaboración con la Dirección de estas entidades, los acuerdos más favorables y justos para ambas partes. Fruto de esta colaboración y negociación ha sido la prórroga del convenio colectivo para 2007 que ampara a la totalidad de la plantilla de las Cajas.

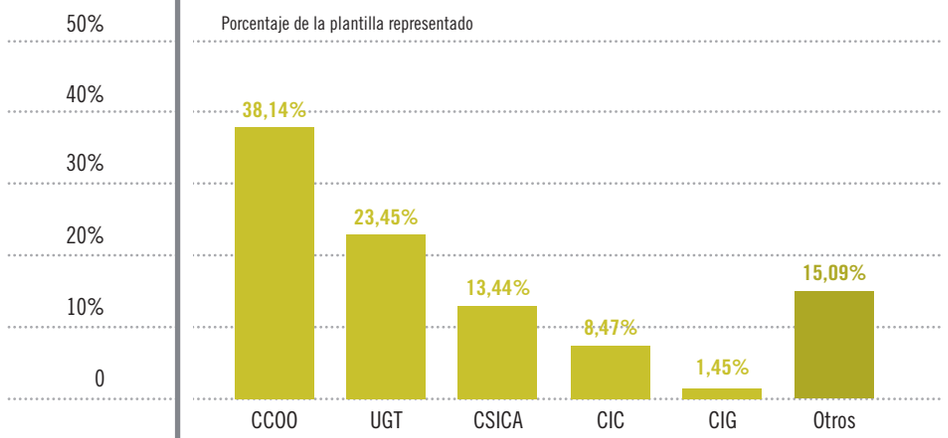
Todos los empleados están representados por los sindicatos, a los cuales se les informa de los cambios organizativos que se producen en la empresa, con carácter previo a su ejecución. Además, los representantes de los trabajadores forman parte activa de las decisiones de la entidad por medio de la participación en los Órganos de Gobierno.

Este convenio colectivo regula de forma amplia la mayoría de los contenidos de la relación laboral. En concreto, se contempla la clasificación del personal, los ascensos, las retribuciones, la jornada laboral, las vacaciones y permisos, la acción y previsión social.

> ***El convenio del Sector regula las clasificación del personal, los ascensos, las retribuciones, la jornada laboral, las vacaciones y permisos, y la acción y prevención laboral***

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Representación sindical de la plantilla



Nota 24

5.1.8 VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El voluntariado corporativo forma ya parte significativa de la filosofía de las Cajas de Ahorros. Se trata de una herramienta de gran valor para la sociedad, que se hace posible gracias a la voluntad de miles de trabajadores que deciden invertir su tiempo, fuera del horario laboral, en proyectos que inciden positivamente en el día a día de miles de personas. El objetivo del voluntariado corporativo es incentivar la colaboración y potenciar la repercusión de las acciones llevadas a cabo por sus equipos humanos.

Además, algunas Cajas permiten a los empleados solicitar una excedencia para realizar actividades de voluntariado o facilitan el acceso a formación en estas áreas. Así, los trabajadores que lo deseen puedan destinar una cantidad determinada de horas laborales a la realización de este tipo de actividades.

Las Cajas de Ahorros articulan sus programas de voluntariado corporativo a través de sus Departamentos de Obra Social o sus Fundaciones, mediante iniciativas propias o colaborando con distintas organizaciones sin ánimo de lucro dentro y fuera de las comunidades autónomas donde operan (se puede consultar más información en el volumen dedicado a la Obra Social).

> ***Algunas Cajas permiten a los empleados solicitar una excedencia para realizar actividades de voluntariado o facilitan el acceso a formación en estas áreas***

Algunas de las actividades más relevantes que han tenido lugar en 2007 son:

>>> Jornadas de voluntariado medioambiental.

>>> Apoyo educativo a niños hospitalizados.

>>> Fomento de la cultura a través de la donación de libros, DVD, CD y la elaboración de publicaciones sobre el voluntariado.

>>> Campañas de recogida de dinero y materiales para el desarrollo de proyectos en el tercer mundo.

>>> Campañas de recogida de ayudas para países o regiones en situación de emergencia humanitaria o sanitaria.

>>> Campañas navideñas en las cuales se permite al empleado desviar el importe del lote navideño a una ONG.

>>> Fomento de la donación de sangre entre los empleados.

>>> Planes de pensiones solidarios, donde una parte de las aportaciones efectuadas por los empleados va dirigida a programas sociales.

>>> Programas de ayudas a personas mayores.

>>> Programas de *mentoring* o *coaching*: los empleados de las Cajas apoyan de modo personalizado a colectivos con problemas de inserción social (ex convictos, ex drogadictos, escolares, inmigrantes, etc.).

>>> Gestión del voluntariado externo: a través de *webs* de las Cajas, se permite a ciudadanos no empleados de las Cajas colaborar en las iniciativas de las entidades.

5.2 CLIENTES

Las Cajas de Ahorros somos un claro referente de compromiso social en este país, y debemos aprovecharlo para reforzar nuestro vínculo con el cliente y el territorio.

Isidro Fainé Casas,
Presidente de La Caixa.
Tribuna en el Anuario *El País*. 2008.

>>>
Sólo uno de cada mil clientes presenta una queja o reclamación, es decir, un 0,10% del total de clientes de las Cajas

>>>
El 60,62% 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 trece días, un día menos respecto al año 2006 y dos menos que en 2005

>>>
Sólo un 2,73% 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 *webs* para los usuarios con discapacidad, diseñando sus páginas en cumplimiento de las normas WCAG del W3C

>>>

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

>>>

Para las Cajas de Ahorros, garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas y las realizadas a través de Internet es de vital importancia para garantizar un servicio de calidad para sus clientes

Datos básicos

	2007
Número de oficinas	24.690
Total cuentas de pasivo	54.369.261

Nota 1

Quejas y reclamaciones resueltas por productos y servicios

	2007
Operaciones activas	8.900
Operaciones pasivas	11.797
Otros productos bancarios	14.298
Servicios de cobro y pago	8.487
Servicios de inversión	2.451
Seguros y fondos de pensión	4.127
Servicios e instalaciones	19.363
Total	**69.423**

Nota 3

Tipo de clientes

	% sobre el total de clientes
Particulares	
Jóvenes (<25 años)	11,6%
Mayores (>65 años) *	18,1%
Inmigrantes	10,2%
Otros particulares	55,9%
Sub total	95,8%
Empresas *	
Pymes	4,0%
Grandes empresas	0,2%
Sub total	4,2%
Total	**100%**

* Los datos de mayores y empresas corresponden a 2006, ya que no se dispone de dicha información para 2007.

Nota 2

Productos y servicios sociales

	2007
Microcrédito social	
Número de operaciones concedidas	3.085
Volumen de operaciones concedidas (millones de euros)	24,2
Operaciones Montes de Piedad	
Número de operaciones concedidas	367.220
Volumen de operaciones concedidas (millones de euros)	171,3
Remesas	
Número Cajas con operaciones en plataforma *Bravo*	26
Número de remesas en euros	26.165
Número de remesas en dólares	94.357
Importe medio de las remesas en euros	777,08
Importe medio de las remesas en dolares	774,89

Nota 4

Operaciones gestionadas por la CECA a través de la Red Euro 6000

	Número de operaciones	Variación 2006/07
Operaciones en comercios	492.712.690	
Operaciones en cajeros y oficinas	164.143.300	
Total 2007	**656.855.990**	**+12%**
Total 2006	586.399.631	

Nota 5

5.2.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS. POR LA INNOVACIÓN Y CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

La actividad de las Cajas de Ahorros españolas se distingue por su capacidad de adaptación a las diversas condiciones sociales y financieras de los lugares en los que están presentes. El esfuerzo realizado por las Cajas de Ahorros por mejorar los productos, junto con la implantación de nuevas tecnologías y una preocupación cada vez mayor por la calidad de los servicios, se ha visto traducido en una valoración positiva por parte de sus clientes.

> ***Las Cajas se distinguen por su capacidad de adaptación a las diversas condiciones sociales y financieras de las regiones en las que están presentes***

La innovación en los mercados financieros afecta tanto a los productos y servicios como a los procesos operativos y estrategias del negocio. Todas las dimensiones empresariales desempañan un papel fundamental para la creación de valor, tanto económico como social, y para el crecimiento de las instituciones financieras. En este sentido, la amplitud de las soluciones implantadas por las Cajas varía, por ejemplo, desde la creación de un seguro de dependencia hasta la ampliación de los horarios de todas las oficinas.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Los servicios de intermediación financiera en España destacan como uno de los sectores más innovadores. El 46 por ciento de las entidades financieras europeas se consideran "innovadoras", según la encuesta *Innovation in Europe: overview of the third community innovation survey (CIS3) results*, de la Comisión Europea. Este porcentaje es superior a la media actual de las empresas españolas, que se sitúa en el 37 por ciento. La rápida evolución que ha experimentado el sector bancario en los últimos años y la creciente competencia en el mercado son algunos de los factores que han motivado el importante esfuerzo innovador llevado a cabo por las Cajas de Ahorros españolas.

Dicho esfuerzo se ha focalizado en el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos financieros con un elevado componente social. Estos productos están estrechamente vinculados a su entorno inmediato, y pretenden adaptarse a las demandas y necesidades específicas de cada mercado. De esta manera, la sofisticación de los productos se ha convertido en uno de los principales ejes de la actividad de las Cajas de Ahorros, habida cuenta de que los cambios demográficos y la complejidad creciente de la demanda de servicios financieros derivan en una clientela cada vez más heterogénea y exigente. Son múltiples las Cajas de Ahorros que ofrecen productos estructurados, servicios de banca por Internet, diferentes modalidades y plazos de hipotecas para jóvenes e inmigrantes, productos de financiación especializada para los emprendedores y las pyme, microcréditos para colectivos en riesgo de exclusión o tarjetas de crédito con las más avanzadas prestaciones.

> ***Los empleados de algunas Cajas situadas en zonas rurales prestan servicios financieros en los propios domicilios de los clientes***

5.2.1.1 Innovación en las oficinas y banca relacional

La innovación y el desarrollo tecnológico son dos de los principales factores en los que las Cajas han basado su estrategia de crecimiento, alcanzando una posición de liderazgo en el sector bancario español. Ambos aspectos son especialmente necesarios en un mercado en el que las modificaciones del marco competitivo en la industria financiera y la propia transformación social provocan cambios en las actitudes y preferencias de los clientes. Esto exige ser capaz de adaptarse a constantes cambios en el entorno.

La diversidad de productos y servicios ofrecidos a los clientes han convertido a las Cajas en pioneras del sector financiero. Muestra de ello es la información ofrecida en este capítulo sobre los productos y servicios financieros con un elevado componente social. Esta gama de productos "a medida" ha logrado alcanzar a una multitud de segmentos de población como los jóvenes, los inmigrantes, las personas con discapacidad, las personas de la tercera edad. etc.

La oficina es el punto donde tiene lugar el contacto más directo entre clientes y empleados. La amplia red de oficinas de las Cajas de Ahorros presente en el territorio español (ver el epígrafre *Vinculación territorial*, del capítulo dedicado a *El enfoque social de la actividad financiera)* se ha ido adaptando a los cambios en las necesidades financieras de sus clientes. Algunos ejemplos a destacar en este sentido son la mejora de la accesibilidad para personas discapacitadas a las oficinas, la ampliación de los horarios de apertura o la existencia de personal capacitado para atender a clientes en varios idiomas.

Cabe destacar los casos en los cuales los empleados de las oficinas de algunas Cajas situadas en zonas rurales de gran dispersión geográfica prestan servicios financieros en los propios domicilios de los clientes de las localidades circundantes. Esta iniciativa tiene implicaciones más allá de la actividad financiera de las Cajas, ya que los empleados prestan además una labor social y de cercanía a personas que viven con cierto grado de aislamiento, bien por su edad o bien por residir en núcleos rurales de baja población.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Otro aspecto importante a destacar dentro de la banca relacional es la creación de oficinas virtuales. Éstas suponen una forma innovadora, rápida, cómoda y eficaz de relacionarse con los clientes, facilitando y agilizando los trámites bancarios.

En general, la innovación en las oficinas y en la banca relacional de las Cajas se manifiesta en la voluntad de facilitar a todos los colectivos la accesibilidad a sus servicios a través de una política de eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación.

Innovación en las oficinas y banca relacional

Producto o servicio financiero	Principales características
Expansión de la red de oficinas	Apertura de nuevas oficinas en Comunidades Autónomas distintas a las de su lugar de origen y en lugares remotos
Oficinas abiertas por la tarde	Inauguración de sucursales especializadas en las pyme, abiertas al público mañana y tarde
Servicios financieros multilingües	Contratación de trabajadores de nacionalidades diferentes para favorecer la inclusión financiera de los inmigrantes

> ***Las Cajas hacen un notable esfuerzo por facilitar el acceso a los cajeros automáticos a las personas con discapacidad***

Innovación en las oficinas dirigida a personas con discapacidad

Producto o servicio financiero	Principales características
Banca *on line* accesible	Diseño de *webs* en cumplimiento de la norma WCAG del W3C, que certifica la accesibilidad de los sitios *web*
Reformas en oficinas no adaptadas	Eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o reducción de los mismos mediante rampas de baja pendiente o plataformas elevadoras
Adaptación de los cajeros automáticos	Adaptación de cajeros al sistema braille para facilitar su uso a personas con discapacidad visual
Empleados con conocimientos de lenguaje de signos	Mejora la inclusión financiera para colectivos con dificultades auditivas

5.2.1.2 Medios de pago con tecnología de vanguardia

La tecnología es uno de los grandes retos a los que se enfrentan en la actualidad las Cajas de Ahorros, hasta ahora con resultados satisfactorios. La Confederación Española de Cajas de Ahorros gestiona el centro de procesamiento de la Red Euro 6000, que coordina el intercambio de operaciones de las 14,2 millones de tarjetas de esta marca emitidas por las Cajas de Ahorros adheridas a este sistema a 31 de diciembre de 2007, 15.800 cajeros automáticos y 313.000 terminales punto de venta de este sistema. Durante 2007 el volumen de operaciones procesadas ha superado los 656 millones, lo cual supone un incremento del doce por ciento sobre el año anterior (Nota 6).

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Algunos servicios que pretenden dar mayores facilidades a los clientes incluyen:

>>>
Créditos por importe de entre 500 y 20.000 euros facilitados a través de los cajeros de la entidad, disponibles las 24 horas.

>>>
Préstamos *on line* a través de la *web* de la entidad. Los clientes podrán disponer de una cantidad determinada de dinero de manera inmediata y flexible las 24 horas del día y desde cualquier parte del mundo.

Uno de los retos más significativos para las Cajas en los últimos tiempos es garantizar la seguridad de las transacciones realizadas a través de vías no tradicionales, como puede ser Internet. Una parte de la sociedad aún se muestra reticente a utilizar nuevos medios más avanzados tecnológicamente, bien porque no saben utilizarlos, bien porque desconfían de su seguridad. Con el fin de garantizar esta seguridad en las transacciones electrónicas de sus clientes, las Cajas de Ahorros han realizado un importante esfuerzo implantando una gran variedad de medidas que buscan asegurar la confidencialidad y evitar el fraude. En el epígrafe sobre *Seguridad en el uso de los productos y servicios* se describen con más detalle estas iniciativas.

>
La innovación y el desarrollo tecnológico son dos de los principales factores en los que las Cajas han basado su estrategia de crecimiento

Medios de pago con tecnología de vanguardia

Producto o servicio financiero	Principales características
Red Euro 6000	Gestiona y coordina el intercambio de datos entre las distintas instituciones financieras adheridas y las operaciones realizadas con tarjeta
Envío de SMS	Comunica a sus clientes acerca de las operaciones más significativas realizadas con sus tarjetas de pago
Tarjetas para discapacitados	Facilita el acceso a los servicios financieros a personas discapacitadas e invidentes
Envío de dinero a través del teléfono móvil	Permite enviar dinero mediante el uso del móvil o por Internet, con tan sólo conocer el número de teléfono o el correo electrónico del destinatario
Ampliación de la diversidad de idiomas en cajeros	Inglés, árabe, rumano, etc.

5.2.1.3 Productos y servicios con un enfoque social

Con el fin de dar respuesta a la demanda de segmentos específicos de clientela actual y potencial como los jóvenes, las personas de la tercera edad, los inmigrantes o las personas con discapacidad, las Cajas de Ahorros han ampliado su oferta de servicios específicos para adaptarse a estos grupos de clientes.

> ***Las Cajas han ampliado su catálogo de productos para satisfacer las necesidades de inmigrantes, jóvenes y personas mayores***

Para las personas mayores se ofrece el anticipo de las pensiones y las hipotecas inversas. En cuanto a las personas con discapacidad, lo más novedoso son los seguros de dependencia, que habilitan una renta vitalicia para el titular. Para los inmigrantes se ofrecen condiciones ventajosas en el envío de remesas, un seguro gratuito de repatriación al país de origen en caso de fallecimiento, programas de emprendedores, microcréditos y servicios de asesoría legal y tributaria, entre otros.

Otros grupos de interés considerados especiales son las mujeres, a quienes se ofrecen microcréditos para fomentar iniciativas emprendedoras, y los jóvenes, quienes además de obtener el carné Joven pueden solicitar créditos para financiar sus estudios, la compra de un ordenador o el acceso a una hipoteca joven con condiciones más ventajosas.

Por último, cabe destacar los productos financieros para ayudar a familias monoparentales a afrontar gastos de guardería, la compra de un vehículo, etc.

En cuanto a servicios especializados para las pyme y los emprendedores, las Cajas de Ahorros desempeñan un papel cada vez más activo en la concesión de líneas de crédito o servicios de *leasing, confirming o factoring*.

En conclusión, se puede observar el esfuerzo innovador que llevan a cabo las Cajas de Ahorros, no sólo para mantener su posición de liderazgo, sino también para convertirse en un referente bancario para los diferentes segmentos de la población a los que ofrecen cobertura.

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 y viajes con precios adaptados a su situación
	Carné 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 destinados a financiar la creación de la primera empresa
Promoción de la iniciativa empresarial y de su primer empleo	**Programa *Emprendedores* a través de la 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

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

> ***La hipoteca inversa está dirigida a complementar la renta de las personas mayores mediante una hipoteca sobre su vivienda***

	Objetivo	Producto	Definición
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**	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 (más información en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*)
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…

	Objetivo	Producto	Definición
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	Otros productos financieros con un elevado componente social	**Tarjetas solidarias**	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
		Libretas solidarias	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
		Cuentas corrientes asociadas a causas humanitarias	Permiten financiar la actividad de diversas ONG de todo el mundo

> ***Los préstamos preferentes ofrecen a las personas con discapacidad física o psíquica la posibilidad de financiar los gastos específicos relacionados con la discapacidad***

	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	**Fondos de inversión socialmente responsables**	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 *FTSE4 Good 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
	Fondo capital riesgo	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
	Iniciativas de banca ética	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 de 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

	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	**Crédito del Monte de Piedad**	Permite el acceso al crédito a los grupos de población menos favorecidos El usuario obtiene una financiación en función de la tasación del bien que aporta como garantía (más información en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*)
	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 *Mujer*	Las cuentas bipersonales que se abran tendrán con carácter general, a la mujer como primer titular

Servicios con un enfoque social

	Servicio	Características
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)
	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**	Tele-asistencia, 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 servicios con enfoque social	***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 la 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, las Cajas crearon en 2004 la plataforma de remesas *Bravo*, integrada por 31 entidades y coordinada por la CECA. Esta plataforma aplicó desde el primer momento 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 (más información sobre la plataforma de remesas de las Cajas de Ahorros en el epígrafe *Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad, microcréditos y remesas*, del capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*).

Otros servicios con enfoque social

Servicio	Características
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 del 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

A pesar de que las Cajas utilizan una estrategia multicanal en la gestión de las relaciones con sus clientes, la actividad presencial en su red de oficinas sigue siendo el principal vehículo para la atención y asesoramiento de los mismos. El resto de canales ejerce un papel complementario o alternativo y constituye una amplia oferta de vehículos de relación con los clientes.

> ***La oficina sigue siendo el principal vehículo de atención y asesoramiento a los clientes***

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 (más información en el volumen dedicado a la Obra Social y en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera de este volumen*).
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 35.605 en 2007.
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	

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

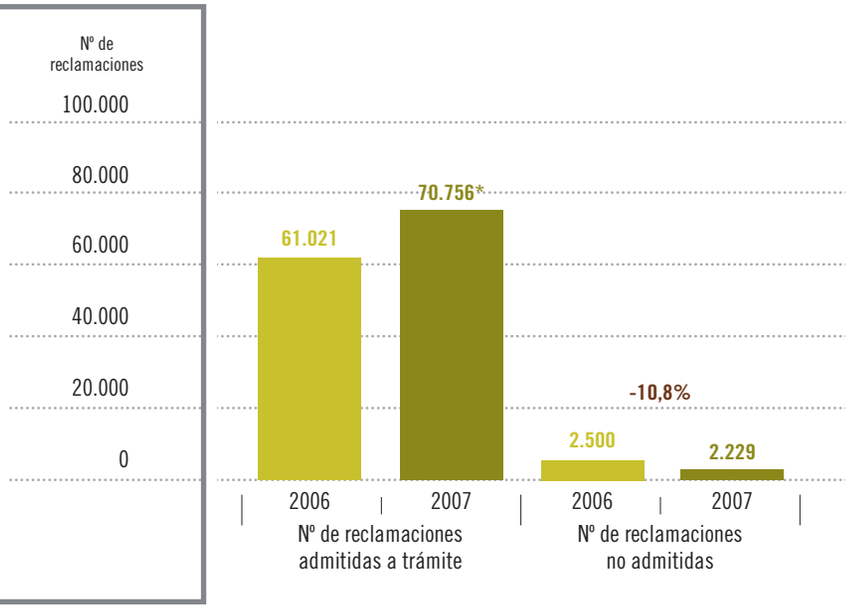
5.2.2.1 Servicios de Atención al Cliente

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.

Este Servicio, obligatorio desde hace tres años a raíz de la orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo, se creó de forma voluntaria en las Cajas de Ahorros hace dieciocho años. Es decir, las Cajas se han adelantado y han contado durante catorce años con un Servicio de Atención al Cliente por voluntad propia.

Por otro lado, un número significativo de Cajas, catorce en 2007, ha complementado de manera voluntaria el Servicio de Atención al Cliente con la figura del Defensor del Cliente. Esta figura es representada por un experto independiente, que se encarga de atender y resolver las reclamaciones que se sometan a su decisión, siempre en el marco de lo que disponga el reglamento. Las decisiones del Defensor del Cliente que sean favorables a las reclamaciones son vinculantes para las entidades.

Evolución de las reclamaciones



Nota 7

* Esta cifra no es comparable con las quejas y reclamaciones recibidas en años anteriores, ya que varias Cajas han admitido a trámite las recibidas por correo electrónico, no computadas en años anteriores (y que podrían haberse rechazado al carecer el cliente de firma electrónica). Sin éstas el total sería de 61.551.

Los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas atendieron en 2007 un total de 70.756 quejas y reclamaciones.

Sin embargo, esta cifra no es comparable con las quejas y reclamaciones recibidas en el año anterior, debido a que varias Cajas de Ahorros se han sumado en el año 2007 a admitir a trámite quejas y reclamaciones por vía de correo electrónico. Anteriormente, éstas podrían haberse rechazado amparadas en el artículo 11 de la Orden que regula a los SAC, al carecer de firma electrónica. Por esta razón, se ha pasado de admitir 11.314 reclamaciones en 2006 a 20.519 realizadas mediante correo electrónico en el 2007, lo cual explica el incremento del número total de quejas recibidas. Sin esta facilidad que las Cajas ponen al servicio de sus clientes, las quejas y reclamaciones admitidas hubieran sido 61.551.

Aquellas quejas y reclamaciones que no han sido admitidas, ascienden a 2.229, es decir, sólo un 3,05 por ciento de todas las presentadas. Esta cifra supone un descenso del 10,84 por ciento respecto al año anterior.

Si se compara el número de clientes (personas físicas) que tienen las Cajas con el número de clientes que reclaman, sólo uno de cada mil presenta quejas o reclamaciones, es decir, un 0,10 por ciento del total de clientes de las Cajas. En el caso de las personas jurídicas ese porcentaje es del 0,08 por ciento (Nota 8).

En cuanto a las operaciones pasivas, se recibieron 11.797 reclamaciones, es decir, el peso de las reclamaciones presentadas sobre el total de las cuentas administradas por las Cajas de Ahorros fue de un 0,0218 por ciento.

Para las operaciones activas (con un total de 8.900 reclamaciones), éstas suponen el 0,0377 por ciento del total de cuentas de préstamos y créditos.

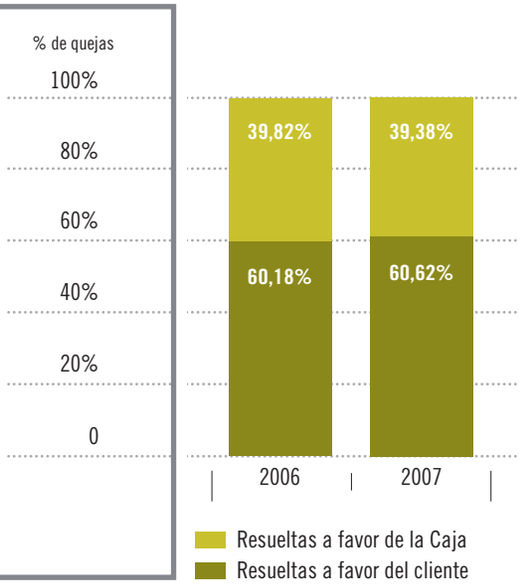
Dentro de los productos, las 10.472 quejas y reclamaciones atendidas sobre tarjetas, representaron un 0,00035 por ciento respecto del total de las operaciones realizadas en el año 2007 con tarjetas de crédito y débito, más de 2.900 millones.

> ***Más del 75% de las Cajas resuelve la reclamación presentada por el cliente en un plazo de veinte días***

Resolución

De todas las quejas y reclamaciones presentadas, el 60,62 por ciento ha sido resuelto a favor del cliente y un 39,38 por ciento, a favor de las Cajas. Esto significa un ligero ascenso de las resoluciones a favor del cliente respecto al año 2006, que fueron del 60,18 por ciento.

Evolución del porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas a favor del cliente



Nota 9

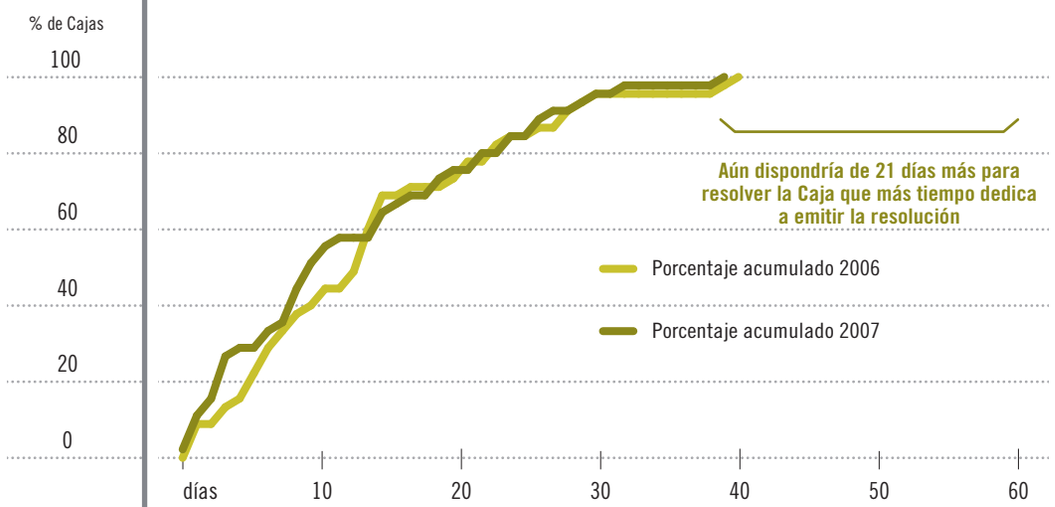
Plazo de resolución

El plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones en el año 2007 ha sido de trece días, un día menos respecto al año 2006 y dos menos respecto a 2005.

En el gráfico sobre la evolución del plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones se puede observar cómo en la primera semana desde que se recibe una queja o reclamación, una tercera parte de las Cajas ya ha resuelto sus expedientes durante el año 2007, mientras que en el 2006 no se llegaba al treinta por ciento. A los diez días, más de la mitad de las Cajas ha contestado a sus clientes, frente al cuarenta por ciento del ejercicio anterior. En los primeros veinte días más del 75 por ciento de las Cajas ha resuelto y en un mes, más del 95 por ciento de las Cajas. La Caja que dedica más tiempo para resolver las quejas y reclamaciones (39 días) sigue disponiendo de veintiún días más de plazo.

Estos plazos son muy inferiores a los dos meses que la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, ofrece como máximo a las entidades de crédito para resolver y que demuestran, una vez más, el compromiso social de las Cajas para resolver cuanto antes las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes.

Evolución del plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones de las Cajas



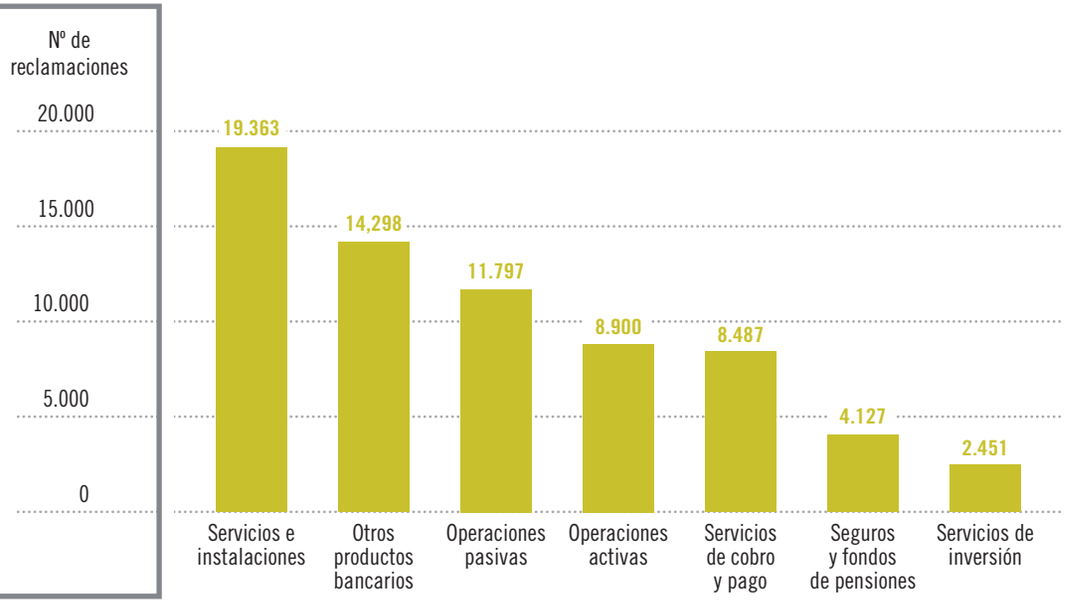
Nota 10

Análisis de las quejas y reclamaciones resueltas

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 27,89 por ciento. El segundo lugar corresponde a otros productos bancarios (en especial, operaciones con cajeros e incidencias con tarjetas), que representa, al igual que en el pasado ejercicio, el 20,60 por ciento del total. En las operaciones de pasivo, se ha registrado un significativo descenso de las reclamaciones en más de cuatro puntos porcentuales respecto a 2006, pasando de ser la segunda causa de reclamación a la tercera, con un 16,99 por ciento. Las operaciones de activo también han reducido suavemente las reclamaciones, pasando de un 13,07 por ciento en el 2006 a un 12,82 por ciento en el 2007.

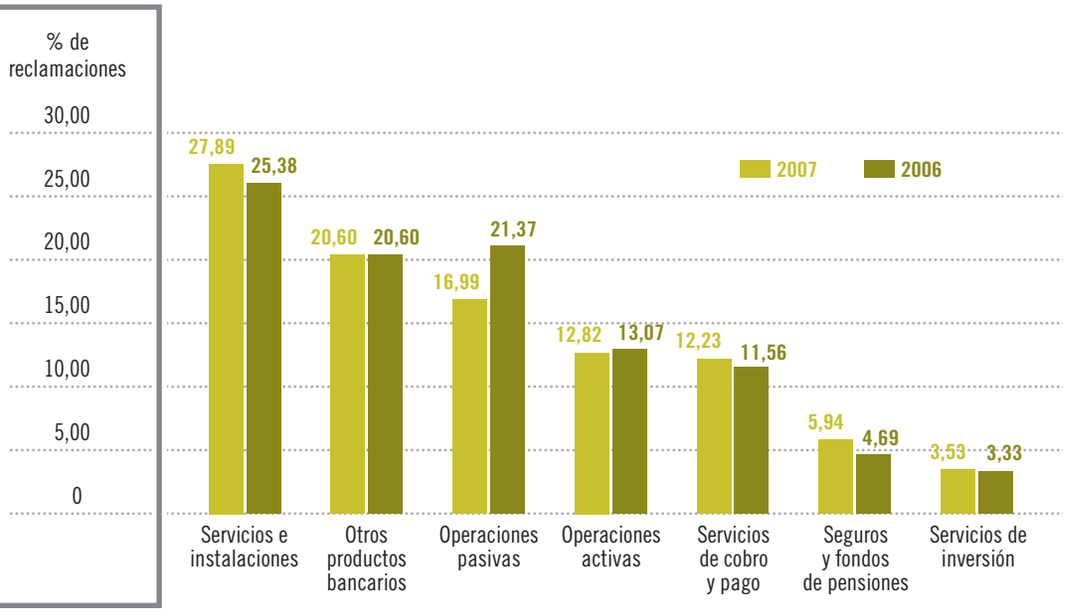
PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Número de reclamaciones resueltas por productos y servicios



Nota 11

Comparativa reclamaciones resueltas por productos y servicios años 2007-2006



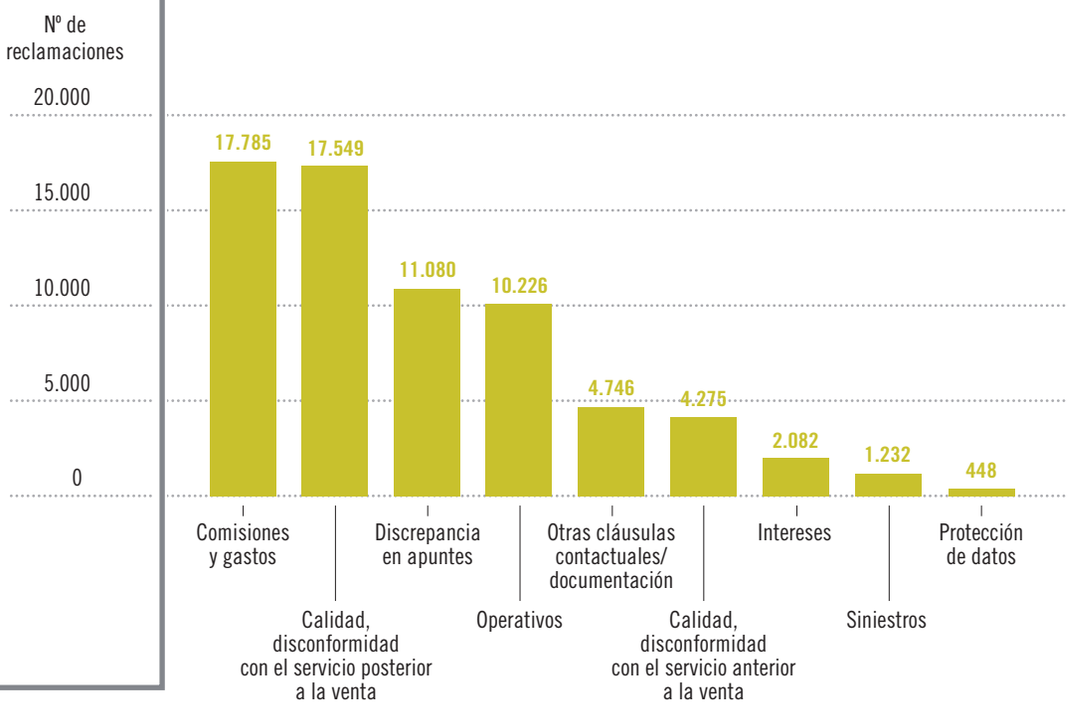
Nota 11

> ***El 27,89% de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes de las Cajas se refiere a servicios e instalaciones***

Motivos de queja y reclamación

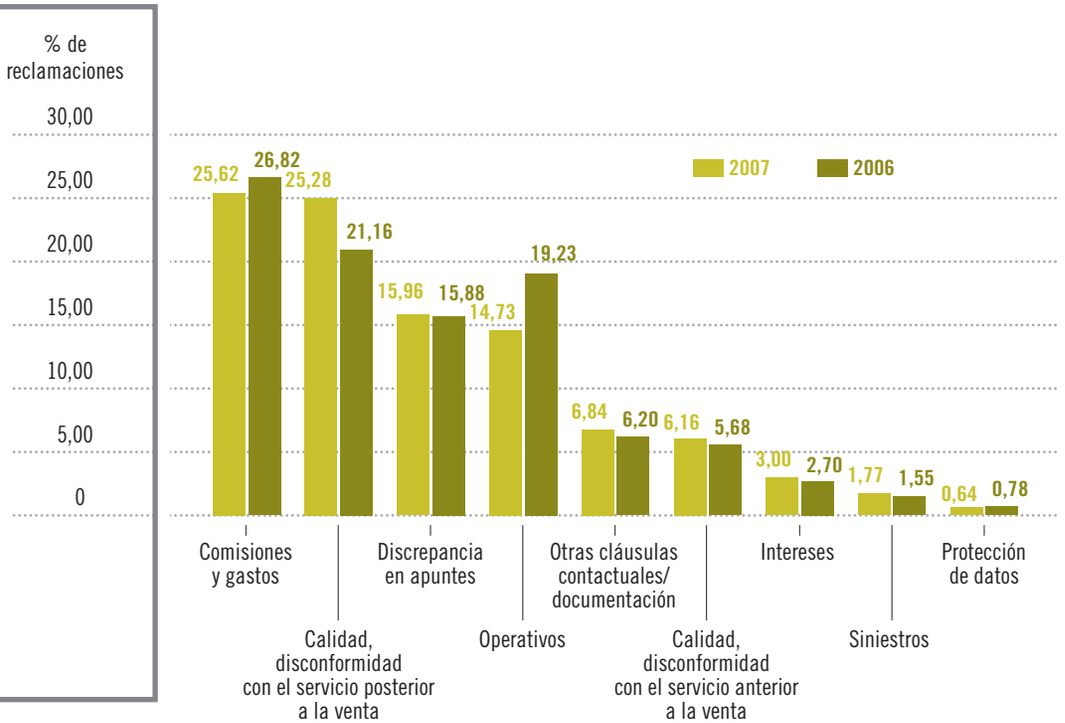
Las reclamaciones por comisiones y gastos, a pesar de ser el principal motivo de queja, han descendido respecto al año 2006, pasando de un 26,82 por ciento a un 25,62 por ciento, es decir, 1,20 puntos porcentuales menos. La calidad y disconformidad con el servicio posterior a la venta se sitúa como el segundo motivo de reclamación, con un 25,28 por ciento, seguido de las discrepancias de apuntes, con un 15,96 por ciento. Destaca el paso de la tercera a la cuarta posición de los motivos de tipo "operativo", que han descendido 4,50 puntos porcentuales, al pasar de un 19,23 por ciento a un 14,73 por ciento.

Número de reclamaciones resueltas por los principales motivos de reclamación



Nota 11

Comparativa reclamaciones resueltas por motivos de reclamación 2007-2006

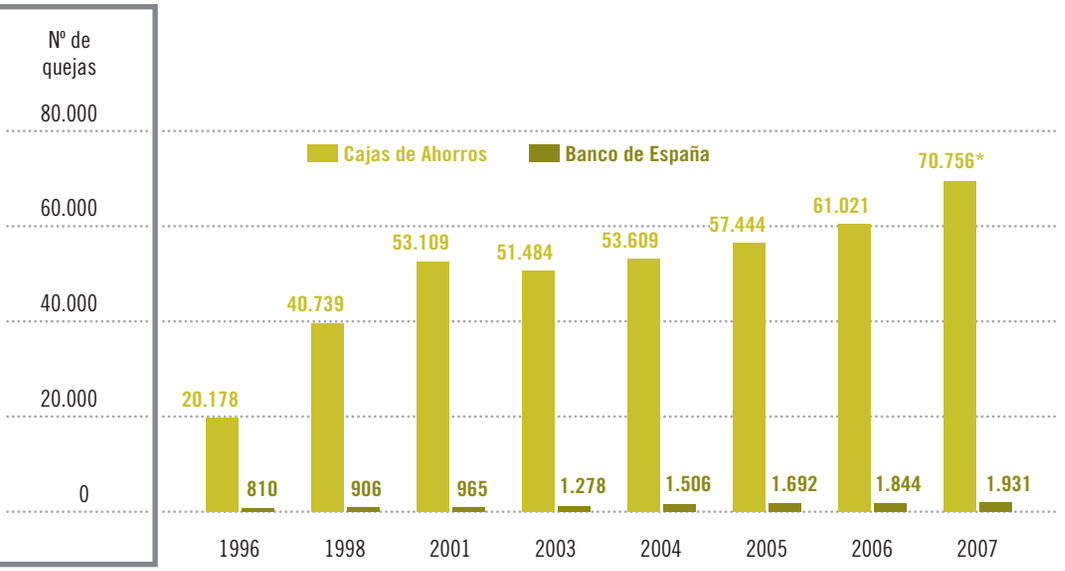


Nota 11

Se ha producido un descenso significativo de las quejas y reclamaciones que se elevan al Banco de España, provenientes de las presentadas en primera instancia en las Cajas de Ahorros. Se ha pasado de un 3,02 por ciento a un 2,73 por ciento en el año 2007, es decir, 0,29 puntos porcentuales menos respecto al 2006. Es decir, 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.

> ***Las reclamaciones por comisiones y gastos, a pesar de ser el principal motivo de queja, han descendido respecto al año 2006***

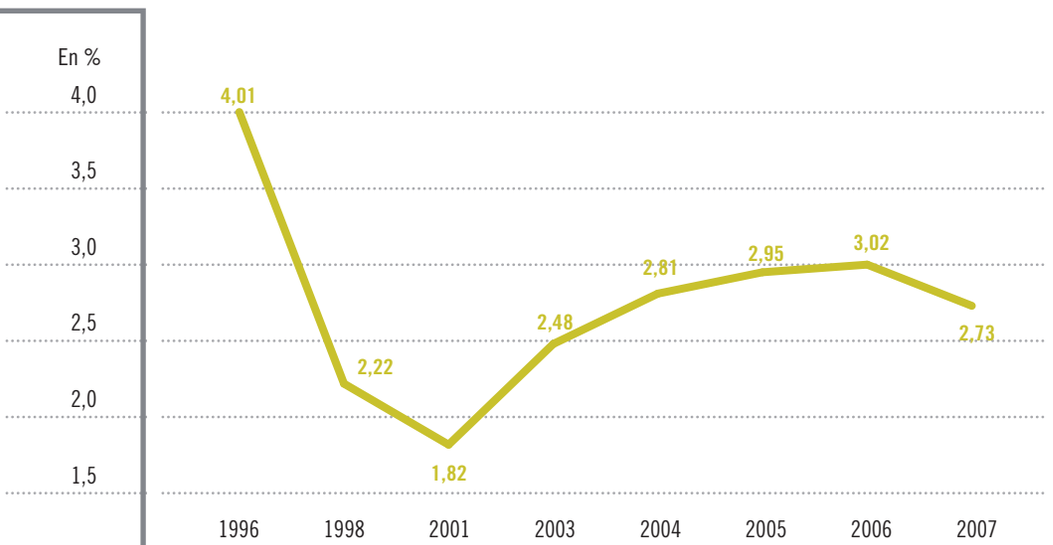
Evolución de las quejas y reclamaciones elevadas al Banco de España



Nota 11

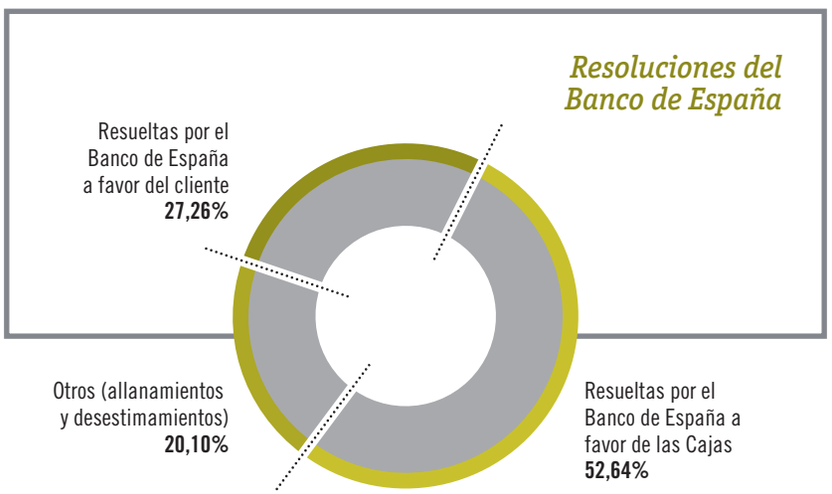
* Esta cifra no es comparable con las quejas y reclamaciones recibidas en años anteriores, ya que varias Cajas han admitido a trámite las recibidas por correo electrónico, no computadas en años anteriores (y que podrían haberse rechazado al carecer el cliente de firma electrónica). Sin éstas el total sería de 61.551.

Evolución del porcentaje de las quejas y reclamaciones elevadas al Banco de España



Nota 11

> ***Los clientes quedan satisfechos con las resoluciones emitidas desde los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas y la mayoría no acude al Banco de España***



Nota 12

Además, según los datos facilitados por las Cajas, de las quejas y reclamaciones que se elevan al Banco de España, un 52,64 por ciento se resuelve a favor de las Cajas, frente al 27,26 por ciento que se resuelve a favor del cliente. Signo claro que manifiesta una vez más la eficacia de las Cajas a la hora de resolver las quejas y reclamaciones hacia sus clientes.

5.2.2.2 Calidad en el servicio

Para las Cajas de Ahorros la calidad en el servicio es una prioridad estratégica, ya que en un sector tan competitivo como el financiero la calidad se ha convertido en una ventaja competitiva. Durante los últimos años, las Cajas han ido incorporando sistemas de gestión y mejora de la calidad a sus servicios, apoyados por estudios de mercado, encuestas de satisfacción y grupos de trabajo internos.

Algunos ejemplos son:

>>>
Encuestas anuales internas y externas.

>>>
Certificaciones de calidad en los procesos de gestión: ISO 9001.

>>>
Implantaciones del modelo de excelencia FQM.

>>>
Proyecto sectorial impulsado por la CECA de diagnóstico y evaluación de los modelos de gestión actuales de las Cajas de acuerdo con el modelo europeo de excelencia EFQM.

>>>
Desarrollo de sistemas de gestión propios.

Con el fin de seguir mejorando los productos y servicios, las Cajas han llevado a cabo iniciativas para medir la satisfacción de los clientes. Estas encuestas y estudios analizan aspectos como la satisfacción global de los clientes con las Cajas, la valoración del Servicio de Atención al Cliente, la apreciación del espacio físico, de la gama de productos, la imagen y los valores corporativos, entre otros.

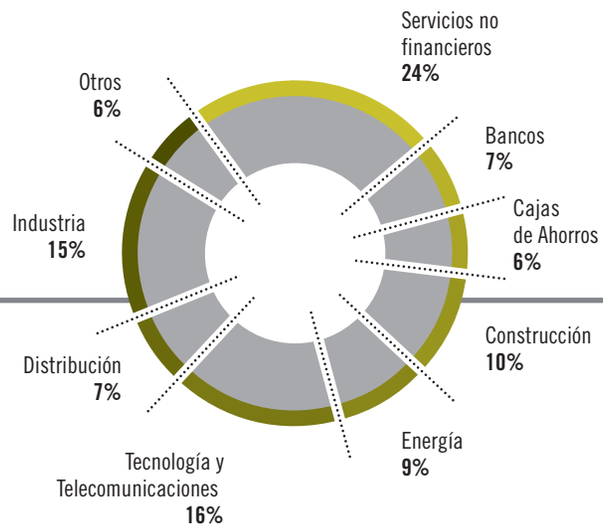
> ***Las Cajas han incorporado sistemas de gestión y mejora de la calidad a sus servicios, como encuestas de satisfacción y certificaciones de calidad***

Los buenos resultados obtenidos en dichas encuestas de satisfacción se corroboran con los resultados de las evaluaciones obtenidas por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) en los *rankings* de MercoEmpresas y *MercoMarcas*. Merco surge de la investigación conjunta entre las consultoras Villafañe & Asociados, el Grupo Vocento y Análisis e Investigación. Estos *rankings* analizan un total de seis variables funcionales, sociales y emocionales: la calidad, la garantía, la ética, la RSC, la relevancia y la identificación. En el caso de MercoEmpresas, las evaluaciones cuentan con la participación de más de mil quinientas personas entre las que se encuentran altos directivos empresariales, analistas financieros, ONG, sindicatos, asociaciones de consumidores y líderes de opinión.

Entre las cien empresas con mejor reputación, según este *ranking*, cabe destacar la presencia de seis Cajas de Ahorros, una de ellas, en el sexto puesto.

En el siguiente gráfico se puede observar la distribución de las empresas con mejor reputación por sectores, distinguiendo, en el caso de los servicios financieros, entre Cajas y Bancos.

Índice MercoEmpresas. Clasificación de las cien empresas con mejor reputación



Nota 13

MercoMarcas, a su vez, es el índice que mide la reputación de las marcas pertenecientes a diferentes sectores económicos en nuestro país, a partir de encuestas realizadas a los clientes y al resto de grupos de interés mencionados. Entre los resultados de este ranking para el sector financiero, destaca que el primero, segundo y cuarto puesto lo ocupan Cajas de Ahorros.

> ***Tres Cajas de Ahorros ocupan los cuatro primeros puestos del MercoMarcas, índice que mide la reputación de las marcas***

5.2.2.3 Información y publicidad en los productos y servicios

La información y publicidad de los productos y servicios financieros está sometida a una estricta regulación nacional e internacional. A pesar de ello, la transparencia en la información y la ética en las prácticas publicitarias y comerciales son valores fundamentales de las Cajas, lo cual ha llevado a ampliar la información que proporcionan por encima de lo establecido por la Ley.

Durante 2007, nueve Cajas de Ahorros se han adherido al Organismo de Autorregulación Publicitaria *Autocontrol*, asociado a la European Advertising Standards Alliance y a su código voluntario de publicidad. A través de este organismo, los miembros se comprometen a realizar una publicidad responsable y no engañosa, sometiendo las campañas publicitarias presentes en los medios de comunicación masivos al jurado de *Autocontrol*.

En relación con la comunicación a clientes, las Cajas han continuado con una política de transparencia, mejorando las comunicaciones publicitarias en carteles, folletos y contratos, de forma que sean más claros y legibles. También se han diseñado comunicaciones para el segmento de inmigrantes utilizando sus giros idiomáticos en sus propios medios de comunicación.

> ***Durante 2007, nueve Cajas de Ahorros se han adherido al Organismo de Autorregulación Publicitaria Autocontrol***

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.2.2.4 Seguridad en el uso de los productos y servicios

Como forma de contribuir a la calidad de los productos y servicios, las Cajas de Ahorros cuidan la seguridad física de los clientes en el uso de las instalaciones.

En este sentido, las oficinas de las Cajas de Ahorros están preparadas para minimizar el riesgo de atraco y robo. Además, algunas oficinas están dotadas de medidas adicionales no exigibles por la Ley, como:

Medidas de seguridad de las transacciones electrónicas y a través de Internet

Tipos de medidas	Descripción de las medidas
Sistemas de seguridad de banca electrónica	Se protege la identidad del cliente mediante código de usuario, contraseña, teclado virtual, firma electrónica, control del DNI digital y otros sistemas de seguridad que garantizan la confidencialidad de los datos. Se está aumentando el número de servicios alerta de situaciones anómalas a través de SMS al teléfono móvil del cliente
	Actuaciones de prevención y lucha contra el *phishing:* medidas que evitan adquirir información confidencial de forma fraudulenta a través de medios informáticos
Seguridad para impedir la falsificación de tarjetas	Implantación de códigos y *chips* que detectan y evitan las falsificaciones de tarjetas de crédito o débito
	Realización periódica de auditorías externas de seguridad
Seguridad en los cajeros electrónicos	Monitorización a tiempo real del parque de cajeros automáticos

> ***Las oficinas de las Cajas están preparadas para minimizar el riesgo de atraco y robo***

Durante el año 2007 se ha mejorado el control de acceso a las oficinas ubicadas en zonas de mayor riesgo, instalando esclusas de seguridad e interfonos o videoporteros.

Para las Cajas de Ahorros, garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas y las realizadas a través de Internet es de vital importancia para garantizar un servicio de calidad para sus clientes.

En 2007, se creó al amparo del Information Security Forum una plataforma de colaboración para el desarrollo de la seguridad y protección de datos, en la que participan activamente algunas Cajas.

Además de cumplir con los requerimientos legales específicos de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), las Cajas han implementado normas y procedimientos internos (como los Códigos Internos de Conducta) que garantizan la seguridad de sus sistemas informáticos.

>>>
Equipos de captación y registro de imágenes digitales.

>>>
Puerta esclusa de acceso a zona de seguridad.

>>>
Dispensadores y recicladores automáticos de efectivo.

>>>
Control individualizado de acceso mediante arco detector de metales.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.3 PROVEEDORES

Los asesores, auditores, proveedores, actúan como barreras protectoras para interpretar las reglas y permitir jugar como los demás.

José Luis Pego Alonso,
Director General de Caixanova.
XV Encuentro del Sector Financiero.
16 de abril de 2008.

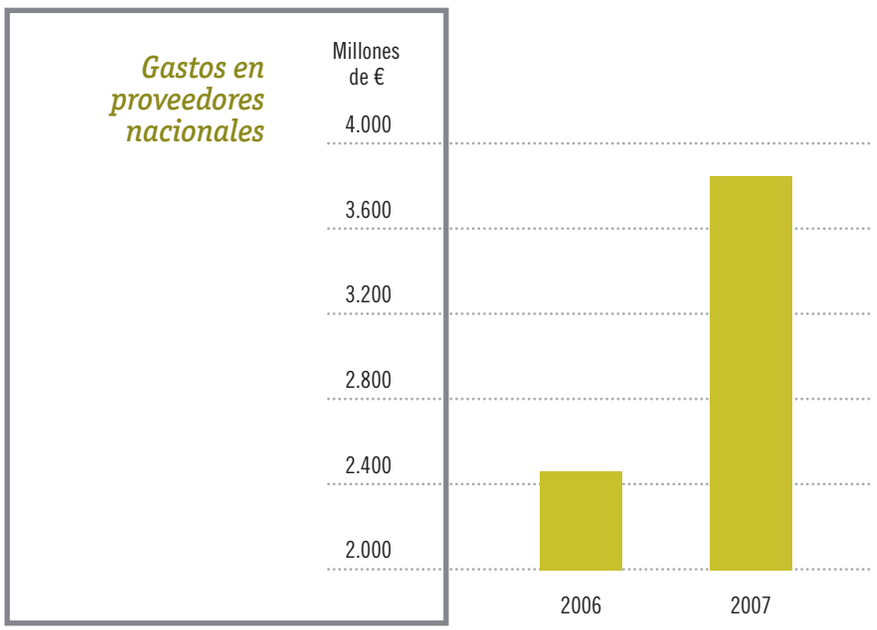
>>>
Las Cajas de Ahorros han optado por una amplia diversificación de sus proveedores, fomentando la creación de empleo y el desarrollo económico de sus zonas de influencia

>>>
Las Cajas de Ahorros impulsan la contratación con empresas de contenido social, a las que se les exige cumplir determinados requisitos sociales y medioambientales

>>>
El volumen total de gasto en proveedores nacionales en 2007 ascendió a 3.848,72 millones de euros, un 57% más que el año anterior

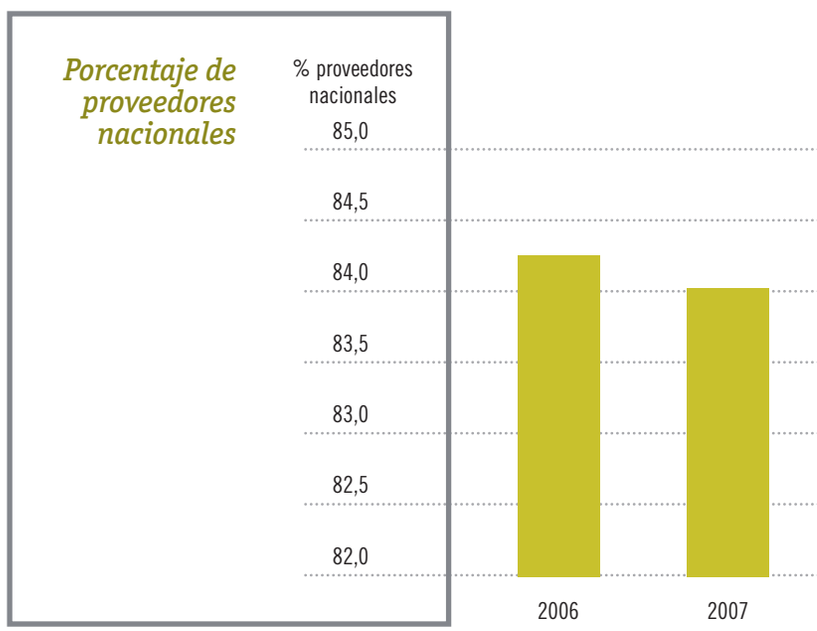
>>>
Destaca la realización de encuestas de satisfacción a proveedores, como elemento de valoración y mejora de la relación existente

Gastos en proveedores nacionales



Nota 1

Porcentaje de proveedores nacionales



Nota 2

Diversificación de las compras a proveedores

	2007
Menor o igual al 4%	77%
Entre el 4% y 7%	10%
Entre el 7% y 10%	10%
Más del 10%	3%

Nota 3

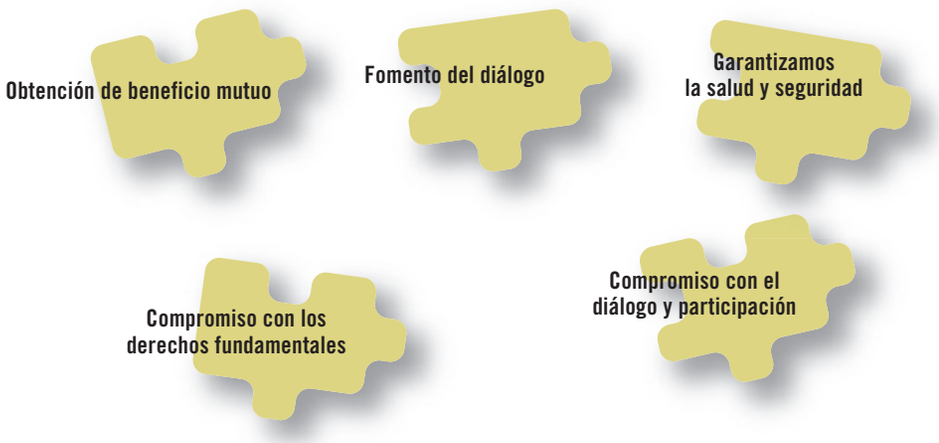
Las Cajas de Ahorros desempeñan un importante papel no sólo como agentes sociales, sino también como dinamizadores de la actividad económica en sus zonas de influencia, impulsando el desarrollo y el crecimiento del sector empresarial, a través de los beneficios directos que obtienen sus múltiples y diversos proveedores.

En la tabla anterior puede observarse la política de diversificación llevada a cabo por las Cajas, ya que más del 77 por ciento de ellas concentra menos de un 4 por ciento de sus compras en un mismo proveedor.

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.

> ***La relación de las Cajas con sus proveedores se basa en la aportación recíproca y la confianza***

5.3.1 CREACIÓN DE VALOR PARA LOS PROVEEDORES



Las Cajas de Ahorros españolas desempeñan un papel fundamental en la colaboración con el crecimiento económico en sus zonas de influencia. A través de los beneficios que obtienen sus proveedores, las Cajas actúan indirectamente como dinamizadoras económicas del tejido empresarial de dicho territorio.

Las Cajas de Ahorros son conscientes del potencial de creación de valor que aportan a sus proveedores debido a su elevada capacidad de compra. Por ello, y en su compromiso con el desarrollo empresarial, las Cajas de Ahorros han optado por una amplia diversificación de sus proveedores, fomentando la creación de empleo y el desarrollo económico en sus zonas de influencia. La mayoría de los proveedores de las Cajas de Ahorros son de ámbito nacional, y muchos de ellos son pequeñas y medianas empresas.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.3.2 RELACIÓN RESPONSABLE CON PROVEEDORES

Todas las decisiones de compra y contratación se realizan mediante procedimientos transparentes y objetivos que permiten asegurar la mejor contratación para las Cajas en términos de precio, calidad y riesgo.

Dada la relevancia de este grupo de interés, las Cajas han ido incorporando principios éticos, sociales y medioambientales en sus políticas de compras, dando prioridad a la selección de aquellos proveedores que cumplan con estos criterios de responsabilidad. Algunos ejemplos de estas políticas pueden ser evitar condiciones contractuales abusivas, asegurar plazos de pago razonables, etc.

En este sentido, el volumen total de gasto en proveedores nacionales en 2007 ascendió a 3.848,72 millones de euros (nota 1), un 57 por ciento mayor que en 2006; beneficiándose un total de 48.222 proveedores, un 5,1 por ciento más que el año anterior (nota 4). Estos datos reflejan claramente el compromiso de las Cajas con el desarrollo y la dinamización de las zonas que constituyen su ámbito de actuación.

En cuanto al fomento del factor social, se impulsa la contratación con empresas de contenido social. A los proveedores elegidos se les exige cumplir con los requisitos sociales y medioambientales que establecen las Cajas de Ahorros.

> ***En 2007, muchas Cajas han elaborado un código ético específico para su relación con los proveedores***

Muestra del esfuerzo y el compromiso en este ámbito, en 2007 un número significativo de Cajas ha elaborado un código ético específico para su relación con los proveedores. Estos códigos de conducta establecen unos principios de aplicación específica al proceso de aprovisionamiento, que garantizan el compromiso de la compañía con la integridad, la objetividad, la transparencia, la confidencialidad y la responsabilidad corporativa en general. La elaboración de un código ético específico para proveedores supone un avance en la preocupación por la gestión y selección responsable de proveedores, estructurando e interiorizando las políticas y procedimientos individuales.

A continuación se describen algunas de las prácticas más relevantes llevadas a cabo en 2007 por las Cajas en la gestión con sus proveedores:

>>>

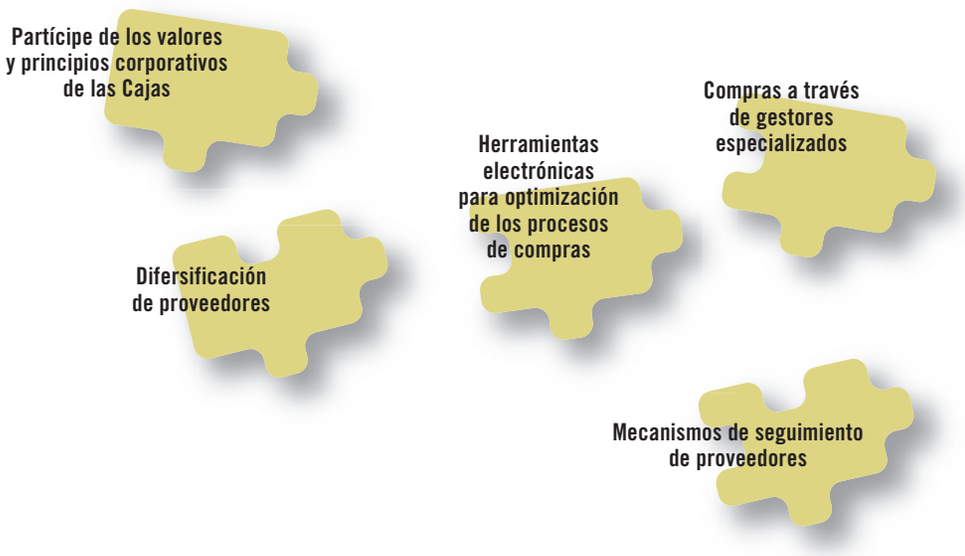
Hacerles partícipes de los valores y principios corporativos de las Cajas. La relación de las Cajas con sus proveedores deberá regirse por la obtención de beneficios mutuos, fomentando el diálogo, la satisfacción recíproca, el cumplimiento normativo y el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales.

>>>

Política de compras a través de gestores especializados. El análisis y selección de los proveedores y la evaluación de la calidad del servicio la realizan centros gestores especializados que adaptan las condiciones de contratación al tipo y complejidad del producto o servicio analizado.

>>>

Diversificación de proveedores. Las Cajas de Ahorros españolas colaboran en el desarrollo y crecimiento del sector empresarial de las zonas donde operan. Esto implica la necesidad de que, en la medida de lo posible, se equipare en oportunidades a las empresas locales con respecto a las grandes corporaciones.



>

Para garantizar una relación fluida con los proveedores se han creado las "webs del proveedor", donde éstos pueden acceder a información relevante del cliente

>>>

Mecanismos de seguimiento de proveedores. Una iniciativa reciente para garantizar el contacto directo y la comunicación fluida con los proveedores consiste en la creación de *webs* del proveedor, donde éstos pueden acceder a información relevante del cliente, como pueden ser los requisitos para prestar servicios o la política de compras de la Caja. Por otra parte, las Cajas de Ahorros valoran muy positivamente la realización de reuniones y encuestas de seguimiento con proveedores con el fin de mejorar o reforzar las relaciones entre las partes y el desempeño empresarial de ambos como socios.

>>>

Herramientas para la optimización del proceso de compras. Algunas Cajas cuentan con herramientas electrónicas orientadas a optimizar sus procesos de aprovisionamiento, como los sistemas de subasta y compra electrónica, para que sean más eficientes y transparentes. Estas herramientas fomentan la accesibilidad mediante la mejora del servicio al cliente interno, la reducción de los tiempos de negociación, la integración de la información en un único sistema y el establecimiento de procedimientos que permitan a los usuarios conocer el estado de sus solicitudes y pedidos.

> ***Las Cajas firmantes del Pacto Mundial de la ONU están impulsando entre sus proveedores la adhesión al mismo pacto***

5.3.2.1 Selección de proveedores

Otras Cajas cuentan con instrumentos *on line* para tramitar los pedidos de forma automática, como plataformas de comercio electrónico, en los que se ofrecen servicios de compra, venta y negociación para todo tipo de empresas.

Con el objetivo final de promover una relación responsable entre proveedores y clientes, las Cajas de Ahorros vinculan a sus proveedores a un comportamiento coherente con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Este compromiso con el Pacto Mundial significa ir más allá del mero cumplimiento de la legislación. Para ello, por un lado se establecen protocolos específicos para asegurar el cumplimiento de la normativa laboral, fiscal y de prevención de riesgos laborales; y, por otro lado, se fomenta la adopción de buenas prácticas medioambientales, sociales y económicas.

La importancia que tiene hoy en día el desempeño social o medioambiental de algún miembro de la cadena de valor de una entidad en la reputación de la misma lleva a que los actuales procesos de selección de proveedores no consistan únicamente en buscar el mejor coste del mercado. Hoy en día, se tienen en cuenta criterios que pretenden garantizar la capacidad técnica del proveedor, sus acreditaciones u homologaciones oficiales, sus referencias de servicio a otras entidades y, en general, su compromiso ético, social y medioambiental.

La gran mayoría de las Cajas posee sistemas, políticas y procedimientos para la selección y seguimiento de sus proveedores. Estas políticas se basan, por un lado, en la transparencia, la igualdad de oportunidades y el cumplimiento estricto de la legalidad. Por otro lado, algunas Cajas requieren que los proveedores sean sometidos a un proceso de homologación para asegurar que cuentan con las capacidades productivas, técnicas, financieras, comerciales y de calidad que éstas precisan. Algunos mecanismos utilizados para la contratación de proveedores incluyen desde mesas de contratación hasta subastas electrónicas.

> ***Algunas Cajas están incluyendo en la selección de sus proveedores criterios medioambientales como la certificación ISO 14001 o la EMAS***

5.3.2.2 Seguimiento de los proveedores

En la selección de determinados proveedores, algunas Cajas incorporan en sus contratos una cláusula de compromiso con la legislación ambiental, sobre todo en materia de gestión de residuos. De esta manera, los proveedores se identifican y adhieren a los valores de las Cajas en el respeto al medio ambiente. Un ejemplo de esto es que cada vez más Cajas consideran la certificación ISO 14001 o la EMAS en la selección de sus proveedores.

No está de más señalar que el cumplimiento de las obligaciones legales en el ámbito laboral, fiscal y de prevención de riesgos se considera requisito indispensable para todos los proveedores de las Cajas, y así se refleja en los contratos, que incluyen cláusulas específicas acerca de esta materia.

La relación de las Cajas con sus proveedores se basa en la confianza y el respeto mutuo. Con el fin de garantizar la estabilidad de esta situación, se establecen mecanismos de diálogo a través de reuniones formales e informales y otros nuevos canales de comunicación que pretenden analizar el nivel de satisfacción de las partes implicadas.

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. De la valoración de la satisfacción obtenida se obtiene una puntuación que determinará la posibilidad de una continuidad en la contratación entre las partes.

Algunas variables que se incluyen con frecuencia en estas encuestas son:

>>>
Calidad del producto y/o servicio.

>>>
Capacidad de respuesta y de resolución de incidencias.

>>>
Relación calidad-precio.

>>>
Ética laboral y ambiental de los proveedores.

Otros sistemas que facilitan la fluidez de la comunicación entre las partes son los sitios *web*, a través de los cuales tanto los proveedores como las propias Cajas pueden facilitar u obtener información de interés para la relación laboral.

En general, las Cajas llevan a cabo multitud de iniciativas para mejorar tanto el conocimiento de las actividades realizadas por sus proveedores como para aumentar la implicación de los mismos con las causas sociales y medioambientales. Algunos ejemplos incluyen el envío de información medioambiental a aquellos proveedores cuyas actividades puedan tener un impacto ambiental significativo, estén o no directamente implicadas con la actividad que se presta a las Cajas, o la realización de sesiones informativas para explicar el funcionamiento de los sistemas de gestión de las Cajas y conseguir así una concienciación y mayor implicación en su cumplimiento.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.4 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2008 y 2009 será un periodo de ajuste y sólo a partir de 2010, probablemente, entraremos en una nueva fase. En una situación como la actual cabe esperar de las medidas de política económica que hagan un ajuste lo menos doloroso y lo más eficaz posible; sin embargo, no se puede pedir con medidas administrativas volver a una situación como la anterior.

Braulio Medel Cámara,
Presidente de Unicaja.
Rueda de prensa en la Federación Andaluza de Cajas de Ahorros, en Málaga.
9 de junio de 2008.

>>>
En 2007, 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 (56,54%), de la agricultura (40,46%) y de la construcción (47,84%)

>>>
Las Cajas de Ahorros han aportado el 60,98% de la financiación de la vivienda desde que se firmó el primer Plan de la Vivienda en 1981 hasta 2006

>>>
Todas las Cajas de Ahorros participan en el nuevo Convenio para la Gestión de la Renta Básica de Emancipación de los Jóvenes

> ***Las Cajas han suscrito diversos convenios de colaboración con la Administración, con el fin de conseguir sus objetivos económicos y sociales***

>>> **La colaboración de las Cajas en el Programa 2006, del Plan de Vivienda 2005-2008, ha representado el 75,64% del total, el porcentaje más elevado de participación de un grupo financiero en la historia de los Convenios de Viviendas en España**

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.

>>> **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 50,83%**

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 pospuestas sobre Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y asesorar al Gobierno en las iniciativas sobre esta materia. La CECA, en representación de las Cajas, suscribe numerosos convenios de colaboración con la Administración General del Estado, a los que luego se adhieren voluntariamente las Cajas interesadas.

En el siguiente cuadro se muestran algunos de los convenios firmados por las Cajas con la Administración General del Estado u organismos públicos locales y autonómicos.

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
Renta básica de emancipación	El objeto es facilitar la emancipación de los jóvenes de edad comprendida entre los 22 y los 30 años, mediante una ayuda mensual al alquiler de 210 euros, un préstamo sin interés de 600 euros para cubrir la fianza y, en el caso de necesitar aval, una ayuda de 120 euros
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
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 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

Convenio	Concepto
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
Rehabilitación del Patrimonio Histórico	Financiación preferente de actividades destinadas a la rehabilitación de edificios y núcleos históricos
Fomento de actividades deportivas	Financiación preferente de actividades deportivas
Programas de Desarrollo Rural	Financiación preferente a proyectos tales como favorecer la utilización de Internet en zonas rurales, colaboración para la adquisición, rehabilitación y/o adquisición de la vivienda rural, etc.
Apoyo a la educación y la investigación	Creación o patrocinio de cátedras en universidades públicas, financiación a instituciones en condiciones especiales, acuerdos de prácticas para estudiantes, etc.
Hogares conectados	Convenio con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para desarrollar y gestionar la iniciativa *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	Inversiones destinadas a instalaciones para la utilización de energías renovables. Fondos cedidos por el I.C.O.

Convenio	Concepto
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 I.C.O.
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 I.C.O.
I.C.O. Emprendedores	Financiación de proyectos de inversión materializados en operaciones concretas llevados a cabo por emprendedores. Fondos cedidos por el I.C.O.
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 I.C.O.
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 el I.C.O.
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 el I.C.O.

> ***La mayoría de las Cajas incluye mecanismos de relación con las Administraciones Públicas dentro de sus códigos de conducta***

Cuotas de mercado (%) en la distribución sectorial del crédito 2007

	Cajas de Ahorros	Bancos	Cooperativas de Crédito	Establecimientos Financieros de Crédito	ICO	TOTAL
Adquisición vivienda	56,54	36,80	5,52	1,14	0,00	100,00
Agricultura	40,46	35,68	22,55	1,05	0,26	100,00
Construcción	47,84	42,61	5,93	2,87	0,75	100,00

Uno de los rasgos que definen a las Cajas de Ahorros como entidades de carácter social es movilizar el ahorro popular, es decir, captar el ahorro en donde se encuentra y a todos quienes lo generen para su colocación en financiar necesidades de las familias, especialmente la vivienda, o proyectos de inversión en pequeñas y medianas empresas.

Esta característica de las Cajas de Ahorros se constata con claridad en el cuadro sobre las cuotas de mercado en la distribución del crédito, pues tales entidades ocupan un lugar relevante en la financiación de la compra de la vivienda por las familias, con una cuota de mercado del 56,54 por ciento en el año 2007. Y en la financiación de la agricultura y construcción, que son sectores en donde las pequeñas y medianas empresas tienen una presencia importante, las Cajas de Ahorros son el grupo de entidades de crédito con cuotas de mercado más elevadas (40,46 y 47,84 por ciento, respectivamente).

Pero la labor social de las Cajas de Ahorros en el ámbito de la inversión crediticia, se aprecia mejor cuando se analiza la participación de estas entidades en los convenios de colaboración financiera que se conciertan con la Administración a efectos de canalizar las ayudas públicas establecidas para determinados sectores.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.4.1 CONVENIO DE LA VIVIENDA

Como puede observarse en el cuadro, la financiación concedida a la vivienda de protección oficial, en el período comprendido entre 1981 y 1987, es creciente. Este período de crecimiento coincide con una etapa de debilidad económica en la que los instrumentos manejados en política de vivienda se orientaron, fundamentalmente, a incentivar el sector de la construcción para paliar el elevado nivel de desempleo.

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

La etapa de crecimiento de la financiación de la vivienda protegida que se inicia en 1991 coincide con el fin de la etapa anterior de fuerte expansión de la actividad inmobiliaria. Las transacciones de viviendas en el mercado libre disminuyeron debido a su elevado precio y a las malas expectativas de la economía en general. En el cuatrienio 1992-1995, el crecimiento de la financiación dirigida a la vivienda protegida es espectacular. Sin embargo, a partir de 1996 cambia la tendencia de la financiación a la vivienda de protección oficial. En concreto, el retroceso es más acusado en los años 1999 y 2000 debido al precio máximo de venta 98.500, que es bajo, y al tipo de interés de los préstamos cualificados que por una revisión extraordinaria se situó en un nivel poco competitivo.

En los años 2001 y 2006 la financiación a la vivienda de protección oficial vuelve a ser creciente debido, quizá, a la inclusión de nuevas ayudas para el primer acceso en propiedad, tales como la ayuda económica directa a la entrada. En este período cabe destacar la financiación a la vivienda protegida que se produjo en el año 2004 que alcanzo la cifra récord de 7.009 millones de euros.

Colaboración de las entidades financieras en la financiación a la vivienda protegida 1981-2006

Año del Convenio	Banca oficial		Cajas de Ahorros		Cooperativas de Crédito		Bancos		TOTAL	
	Impote	%	Impote	%	Impote	%	Impote	%	Impote	%
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	99,96
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
2003	24	0,59	2.640	65,15	175	4,32	1.213	29,94	4.052	100,00
2004	32	0,46	4.572	65,23	284	4,05	2.121	30,26	7.009	100,00
2005	8	0,24	2.306	69,33	122	3,67	890	26,76	3.326	100,00
2006	20	0,42	3.571	75,64	199	4,22	931	19,72	4.721	100,00
TOTAL	**15.306**	**18,89**	**49.407**	**60,98**	**2.232**	**2,76**	**14.073**	**17,37**	**81.020**	**100,00**

Importes en millones de euros.

Y en cuanto al grado de participación de los grupos de entidades, se observa que, en el periodo de crecimiento comprendido entre 1981 y 1987, las Cajas de Ahorros otorgaron préstamos por un importe de 8.172 millones de euros, cifra que supuso un grado de colaboración del 54,77 por ciento en dicho periodo.

En el cuatrienio 1988-1991, etapa en la que la financiación fue decreciente con un ligero cambio de tendencia en el último año de dicho periodo, las Cajas de Ahorros concedieron préstamos por un importe aproximado de 2.254 millones de euros y su grado de colaboración bajó al 42,87 por ciento.

El cuatrienio que corresponde al Plan de Vivienda 1992-1995, se caracterizó, como antes se ha indicado, por un crecimiento espectacular de la financiación a la vivienda protegida y en este periodo las Cajas de Ahorros concedieron préstamos por un importe de 10.470 millones de euros, en consecuencia, su grado de colaboración ascendió al 63,64 por ciento.

> ***La colaboración de las Cajas en la financiación a la vivienda de protección oficial ha sido y es esencial, al haber otorgado las tres quintas partes de la financiación total***

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

>>>

El programa para 1996, primero del Plan 1996-1999, se caracterizó por la continuidad del Plan 1992-1995, siendo la financiación en tal año de 5.342 millones de euros, de los que las Cajas de Ahorros concedieron 3.317 millones de euros, lo que supuso un grado de colaboración del 62,09 por ciento.

>>>

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

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

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

>>>

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

>>>

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

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

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

En el Plan de Vivienda 2002-2005, el importe de los préstamos totales concedidos para la financiación del plan fue de 18.090 millones de euros. La colaboración de las Cajas de Ahorros ha sido conceder préstamos por un importe de 11.856 millones de euros, que representa el 65,54 por ciento del total.

El Programa 2005, del Plan de Vivienda 2005-2008, fue una prorroga del mismo programa del Plan de Vivienda 2002-2005.

En el Programa 2006, del Plan de Vivienda 2005-2008, el importe de los préstamos totales concedidos para la financiación del programa fue de 4.721 millones de euros. La colaboración de las Cajas de Ahorros ha sido conceder préstamos por un importe en 3.571 millones de euros, que representa el 75,64 por ciento del total, siendo el porcentaje más elevado de participación de un grupo financiero en la historia de los Convenios de Viviendas en nuestro país.

En definitiva, la colaboración de los distintos grupos de entidades financieras, durante todo el periodo considerado de 1981-2006, arroja como resultado que la financiación aportada por las Cajas de Ahorros ha sido del 60,98 por ciento frente al 18,89 por ciento otorgada por la Banca oficial, al 17,37 por ciento concedida por la Banca Privada y al 2,76 por ciento prestada por las Cajas Rurales.

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

> ***La ayuda a la renta para la emancipación de los jóvenes está fijada en 210 euros al mes para el pago del alquiler***

5.4.2 CONVENIO PARA LA GESTIÓN DE LA RENTA BÁSICA DE EMANCIPACIÓN DE LOS JÓVENES

El Real Decreto 1472/2007 de 2 de noviembre de 2007, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, tiene por objeto dinamizar el mercado de arrendamientos mediante la adopción de una serie de medidas que contribuyan a facilitar a los jóvenes el acceso a una vivienda digna en régimen de alquiler.

El eje principal del nuevo Plan, lo constituye **la ayuda a la renta para la emancipación de los jóvenes**, cuyas principales prestaciones son las siguientes:

>>>

Ayuda para el pago del alquiler, establecida en una cuantía de 210 euros al mes.

>>>

Préstamo sin interés por un importe máximo de 600 euros, concedido por el Ministerio para el pago de la fianza por parte del inquilino al arrendador.

>>>

Aval bancario al beneficiario que cubra el importe de seis mensualidades del alquiler, en el caso de que le sea exigido por el arrendador.

El Ministerio de Vivienda convocó en 2007 un proceso de selección para que participaran las entidades de crédito que estuvieran interesadas en suscribir un convenio de colaboración con el citado Ministerio, con la finalidad de gestionar la renta básica de emancipación de los jóvenes. Al citado proceso se presentaron y fueron seleccionadas todas las Cajas de Ahorros confederadas.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.4.3 CONVENIO DE MEJORA DE LAS ESTRUCTURAS AGRARIAS

El Real Decreto 1887/1991, de 30 de diciembre, sobre mejora de las estructuras agrarias, estableció y reguló un régimen de ayudas conforme a la acción común prevista en el Reglamento (CEE) 2328/91 del Consejo, de 15 de julio, relativo a la mejora de la eficacia de las estructuras agrarias.

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

Volumen de préstamos del Convenio de Estructuras Agrarias por grupos de entidades 1993-2007

El volumen de préstamos se expresa en millones de euros

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
1994	92	55,55	51	30,94	22	13,51	165	100
1995	186	53,05	110	31,45	54	15,5	350	100
1996	130	50,74	82	31,85	45	17,41	257	100
1997	122	52,93	67	29,21	41	17,86	230	100
1998	143	54,30	68	25,84	52	19,86	263	100
1999	174	48,88	109	30,62	73	20,51	356	100
2000	139	52,26	70	26,31	57	21,43	266	100
2001	196	51,05	107	27,86	81	21,09	384	100
2002	229	53,50	133	31,07	66	15,43	428	100
2003	209	46,66	172	38,39	67	14,95	448	100
2004	229	49,89	158	34,42	72	15,69	459	100
2005	227	49,35	159	34,57	74	16,09	460	100
2006	233	50,32	161	34,77	69	14,90	463	100
2007	113	47,28	87	36,40	39	16,32	239	100
TOTAL	**2.488**	**50,83**	**1.584**	**32,35**	**824**	**16,82**	**4.896**	**100**

> ***Las Cajas contribuyen a modernizar las explotaciones agrarias y mejorar las condiciones de vida de los agricultores***

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

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

En cuanto al diferente grado de participación de los grupos de entidades en el Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias, los datos correspondientes se recogen en el cuadro sobre volumen de préstamos del Convenio de Estructuras Agrarias. En este cuadro se aprecia con claridad como las Cajas de Ahorros, durante el periodo de vigencia del Convenio, han tenido una participación destacada alcanzando una cuota media del 50,83 por ciento, frente al 32,35 por ciento de las Cooperativas de Crédito y al 16,82 por ciento de la Banca.

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

5.5 MEDIO AMBIENTE

Desde principios de los 90 se han venido incorporando nuevos agentes al 'patrocinio' de iniciativas de educación ambiental. Empresas vinculadas directamente o no con la gestión ambiental, fundaciones y, particularmente, las Obras Sociales de las Cajas de Ahorros han dedicado cada vez más atención a los temas ambientales y a su tratamiento educativo.

Libro Blanco de la Educación Ambiental en España.
Apartado 6.4.1.2.
1999.

>>>
El 25% de las Cajas ha desarrollado una política medioambiental corporativa y otro 15% ha englobado el compromiso con el medio ambiente en una política de actuación más amplia

>>>
El 24% de las Cajas tiene implantado un sistema de gestión ambiental que ha obtenido la certificación ISO 14001 de Medio Ambiente

>>>
Actualmente 23 Cajas de Ahorros están adheridas al Pacto Mundial de la ONU

>>>
Las Cajas de Ahorros tiene establecidas líneas específicas de financiación y han 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

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Principales consumos en las Cajas (totales)

Nota 1

	Unidad	2007	2006	% Variación
Total papel blanco consumido	Kg	4.986.147	4.611.964	8,1%
Nº de sobres consumidos	Miles uds.	372.835.109	250.461.090	48,9%
% de consumo de papel reciclado	%	37%	15%	141,6%
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	m^3	715.824	661.686	8,2%
Agua consumida por empleado	m^3	23,2	23,3	-0,3%
Total residuos generados	Tn	1.470,6	1.433,4	2,6%
Total electricidad consumida	Gw/h	367,3	431,4	-14,9%

Nota 2

5.5.1 LAS CAJAS DE AHORROS Y EL MEDIO AMBIENTE

El desarrollo sostenible es una prioridad para las Cajas de Ahorros a pesar de que como entidades financieras, su capacidad de influencia, así como el impacto que sus actividades tienen en el medio ambiente, es limitado. Así, las Cajas de Ahorros han elegido adoptar una posición proactiva en la colaboración con el medio ambiente, en el cual ejercen una destacable influencia positiva a través de:

Con el fin de compatibilizar las dimensiones económica, social y ambiental de estas entidades bajo un modelo de desarrollo sostenible, las Cajas han introducido criterios medioambientales de forma global dentro de su modelo estratégico de negocio.

Algunas de las iniciativas que han venido desarrollando las Cajas a lo largo de 2007 para minimizar los impactos derivados de su actividad financiera incluyen:

>>>
Financiaciones de proyectos medioambientales y de desarrollo sostenible.

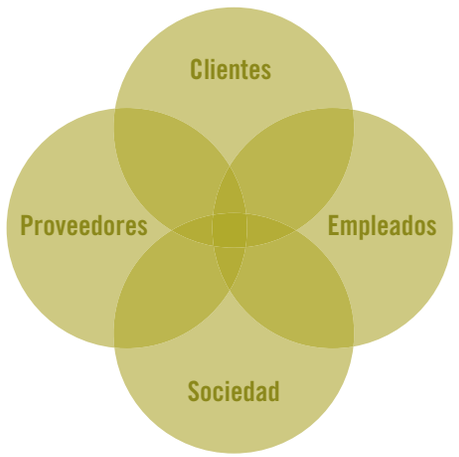
>>>
Participación accionarial en empresas respetuosas con el medio ambiente.

>>>
Incorporación de sistemas de evaluación de riesgos medioambientales en la política de créditos.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Financiación de proyectos medioambientales

Productos financieros con contenido medioambiental



Consideración de criterios ambientales en la selección de proveedores

Adhesión al Pacto Mundial

Seguimiento del desempeño

Programas de sensibilización y formación

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

Conservación y protección del patrimonio natural

Financiación de proyectos de investigación

Publicaciones, programas de formación

La implicación de una entidad con la causa medioambiental no consiste únicamente en colaborar indirectamente dentro del ámbito empresarial. Una parte fundamental de la responsabilidad y el compromiso con la sostenibilidad reside en concienciar a la sociedad en general, convirtiendo acciones puntuales en un cambio significativo en la cultura de las personas. Esta tarea implica sensibilizar e informar a grupos de interés y miembros de la cadena de valor, que van desde los empleados de las entidades hasta el personal de limpieza o los propios clientes con los cuales se interactúa en las oficinas.

Sanciones en materia medioambiental

	Unidad	2007	2006
Número de multas en materia medioambiental	Nº	3	1
Importe de las sanciones	Miles €	0,4	2,4

En este sentido, las Cajas han venido realizando numerosas iniciativas de formación dirigidas a todos sus grupos de interés, pero haciendo hincapié en el papel que deben desempeñar sus empleados para transmitir estos conocimientos y concienciación.

Además, a través de la Obra Social de las Cajas de Ahorros en 2007 se han desarrollado numerosas iniciativas, tales como la realización de itinerarios formativos o campañas y programas pedagógicos sobre medio ambiente; la financiación de estudios de investigación, experimentales o educativos; o la preservación de parques naturales, bosques o jardines botánicos. Para todo ellos, se han destinado un total de 100.351.729 euros en Medio Ambiente este año, lo que supone un 18,93 por ciento más que el año anterior (Nota 3). Para más información al respecto, se puede ver el volumen de esta Memoria dedicado a la Obra Social.

Por último, las Cajas cumplen con la normativa medioambiental aplicable en el sector. Muestra de ello es que en 2007 únicamente se produjeron tres incumplimientos de la regulación ambiental, representando un coste total de 400 euros. Esto supone una reducción de más del 80 por ciento del coste de las multas respecto a 2006 (Nota 4).

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

5.5.2 POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES

El desarrollo de diversas políticas medioambientales es muestra del esfuerzo que realizan las Cajas por estructurar acciones responsables puntuales dentro del un marco estratégico, con el fin de convertirlas en un proceso estable y continuo de mejora. Estas políticas ayudan a prevenir y corregir los impactos medioambientales generados en su actividad diaria, destacando entre ellas las medidas tendentes al ahorro energético, la mejora de la eficiencia en los consumos de agua, papel, etc.

En este sentido:

>>>

El 25 por ciento de las Cajas ha elaborado (y publicado) una política medioambiental corporativa.

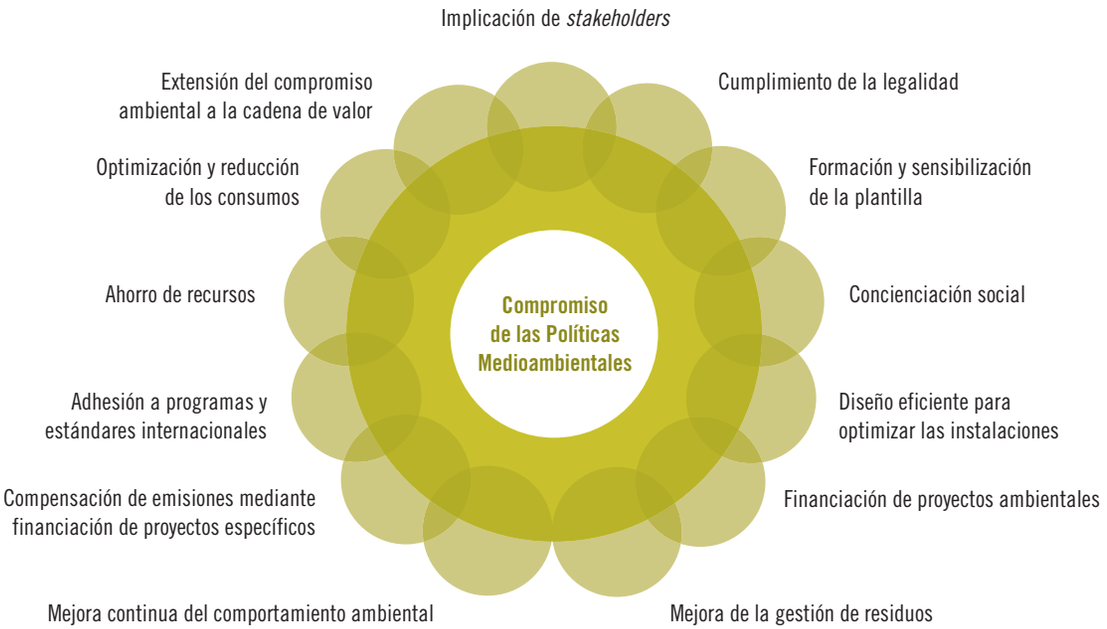
>>>

El 15 por ciento ha integrado el compromiso con el medio ambiente a través de una política de actuación aún más amplia, como puede ser un código de conducta interno.

>>>

El resto de las Cajas, el 60 por ciento, a pesar de no tener una política medioambiental publicada, está adoptando paulatinamente medidas de optimización de los consumos y gestión de residuos.

Los compromisos más relevantes presentes en las diferentes políticas medioambientales de las Cajas de Ahorros españolas se pueden englobar dentro de las siguientes líneas generales:



5.5.2.1 Sistemas de gestión ambiental

Para las Cajas, los sistemas de gestión ambiental proporcionan un modelo estructurado para la consecución de mejoras continuas en materia medioambiental. Los sistemas de gestión ambiental por sí mismos no producen una reducción de los impactos medioambientales negativos, si bien, suponen una herramienta que capacita a estas entidades financieras para alcanzar y controlar eficaz y sistemáticamente el nivel de desempeño medioambiental que se establezca como objetivo.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Hasta la fecha, el 24 por ciento de las Cajas de Ahorros españolas (Nota 5) tiene implantado un sistema de gestión ambiental que ha obtenido la certificación ISO 14001 de Medio Ambiente. El objetivo de varias Cajas de continuar con la certificación de sus instalaciones y oficinas pone de manifiesto el esfuerzo de las mismas para mejorar su transparencia, calidad y compromiso de forma continua.

Otra certificación similar para sistemas de gestión es la EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental); tres Cajas de Ahorros (Nota 6) están certificadas por este sistema. Por otra parte, algunas Cajas de Ahorros han optado por la implantación de un sistema de gestión medioambiental propio, que luego será certificado por una auditora independiente.

Además de certificar sus sistemas de gestión, las Cajas de Ahorros se preocupan por acreditar sus Memorias de RSC siguiendo criterios y estándares internacionales, como el GRI, el AA1000 o el ISAE 3000. Estos estándares o normas contribuyen a garantizar la credibilidad y materialidad de los informes corporativos de sostenibilidad y a mejorar los principales procesos, sistemas y estructuras organizacionales.

5.5.2.2 Formación y sensibilización ambiental

En línea con lo comentado sobre la necesidad de que las entidades transmitan la concienciación medioambiental más allá de su ámbito de negocio tradicional, las Cajas de Ahorros, con el fin de sensibilizar e incrementar la conciencia ambiental entre sus empleados, han desarrollado diversas acciones y programas formativos a lo largo del año.

Entre las iniciativas formativas destacan:

>>>
Jornadas de educación ambiental con visitas guiadas a espacios naturales o la apertura de nuevas aulas de medio ambiente.

>>>
Fomento del voluntariado medioambiental para el cuidado y limpieza de espacios naturales protegidos.

>>>
Elaboración y difusión de códigos de conducta, manuales y guías de buenas prácticas medioambientales.

>>>
Sensibilización ambiental sobre cambio climático a los empleados a través de paneles situados en las salas de descanso.

>>>
Revistas y publicaciones periódicas para el conjunto de la plantilla que fomentan el uso racional de los recursos y la eficiencia energética.

>>>
Cursos y programas de formación presenciales y a distancia.

>>>
Formación técnica para la gestión de residuos dirigidos a auditores internos, personal de limpieza, etc.

Estas acciones de sensibilización han aumentado la participación e implicación de los empleados con el compromiso ambiental de sus organizaciones. Para más información sobre el compromiso de las entidades con temas medioambientales a través del voluntariado, se puede ver la sección *Voluntariado corporativo*, del capítulo dedicado a *Empleados.*

5.5.3 INICIATIVAS INTERNACIONALES

Debido al alcance global de los efectos del deterioro del medio ambiente, la preocupación social por la causa afecta a la totalidad de las organizaciones. Las Cajas de Ahorros contribuyen a paliar los efectos de este deterioro con la puesta en marcha de iniciativas y con la creación de agrupaciones para fomentar la colaboración a nivel internacional. Dichas agrupaciones están constituidas normalmente por aquellas Cajas que independiente y voluntariamente han adquirido compromisos medioambientales en sus procesos o bien forman parte de grupos de estudio sobre diferentes dimensiones del problema.

A continuación, se ofrece una relación de aquellas iniciativas en las que las Cajas participan activamente:

>>>

Pacto Mundial de la ONU: actualmente existen veintitrés Cajas de Ahorros adheridas a esta iniciativa, trece de las cuales son miembros fundadores de ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial).

>>>

UNEP-FI: es el Programa Medioambiental de Naciones Unidas para las Instituciones Financieras. Se trata de una asociación de carácter global entre el Programa Medioambiental de Naciones Unidas (UNEP) y el sector financiero privado.

Este organismo cuenta con una serie de grupos de trabajo temáticos: cambio climático, seguros, inversión, etc.; pero teniendo en cuenta las circunstancias y preocupaciones concretas del sector financiero. Actualmente, de las cinco entidades españolas que forman parte de la institución, una de ellas es una Caja de Ahorros.

>>>

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 vías de desarrollo. En octubre de 2007, 45 entidades financieras internacionales estaban adscritas a estos principios, de las cuales tres son entidades españolas y dos de ellas, Cajas de Ahorros.

> ***De las tres entidades financieras que en España están adscritas a los Principios de Ecuador, dos son Cajas de Ahorros***

Estos principios son aplicables a aquellos proyectos de más de diez millones de dólares y analizan temas como:

- Niveles de riesgo de impacto medioambiental.
- Evaluación del impacto medioambiental para los proyectos antes de su ejecución. Los resultados de este análisis deben ser públicos.
- Planes de gestión, comunicación y mitigación de impactos medioambientales para los proyectos de alto riesgo.
- Consultas por empresas externas a grupos de interés afectados (población de la región, ONG locales, gestores de parques naturales cercanos etc.), también para proyectos de alto riesgo.

>>>

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 con 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 como un taller propio de la Alianza Europea.

5.5.4 COMPROMISO CON EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS

El sector financiero tiene un impacto ambiental difícilmente cuantificable a primera vista. No obstante, de la actividad diaria en las oficinas se generan impactos directos tales como el consumo de papel, material de oficina, agua y los derivados del consumo de energía o los viajes de negocio.

En los apartados siguientes se describen estos impactos así como las iniciativas adoptadas por las Cajas para lograr su paulatina reducción.

El consumo de papel constituye el principal impacto de las Cajas de Ahorros sobre el medio ambiente. Por ello, su reducción y utilización racional cobra un especial interés en la gestión medioambiental de las entidades en el sector financiero. En el transcurso de 2007 se han adoptado las siguientes medidas en línea con esta iniciativa:

5.5.4.1 Consumo de materiales

Principales consumos en las Cajas

Datos por empleado

	Unidad	2007	2006	% Variación
Total papel blanco consumido	Kg	48	47	2,2%
Nº de sobres consumidos	Miles uds.	9.024	6.062	48,9%
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	m^3	9,707	9,064	7,1%
Agua consumida	m^3	23,211	23,286	-0,3%
Total residuos generados	Tn	0,070	0,084	-17,2%
Total electricidad consumida	Gw/h	0,004	0,004	-6,7%

Nota 7

>

Las Cajas han puesto en marcha diversas iniciativas para reducir el consumo de papel y promover un uso racional del mismo

>>>

Utilización de Intranet para los diferentes flujos de información (comunicación a empleados, noticias de prensa, revista a empleados, etc.).

>>>

No publicación de la Memoria de Sostenibilidad en formato papel, sino únicamente en versión electrónica.

>>>

Sobres multiusos para correspondencia interna y "cartasobres" para la correspondencia con clientes.

>>>

Informatización de procesos y digitalización de documentos para reducir el consumo total de papel en los procesos diarios.

>>>

Extractos de tarjetas a doble cara y reducción de la utilización de papel a través del extracto de movimientos en la pantalla del cajero.

>>>

Aumento de la proporción utilizada de papel reciclado y/o papel ecológico.

>>>

Correspondencia a clientes sustituida por documentos electrónicos, envío de recibo único a clientes, alertas vía SMS, etc.

>>>

Fomento del reciclado de diferentes materiales a través de la instalación de contenedores gestionados por empresas especializadas.

>>>

Difusión del manual medioambiental a la plantilla para fomentar las buenas prácticas.

5.5.4.2 Consumo de energía

Otro aspecto medioambiental relevante derivado de la actividad financiera es el consumo eléctrico. En este sentido, las Cajas han venido implantando una serie de acciones para reducir paulatinamente sus consumos de energía, con el fin de fomentar el ahorro energético y contribuir a la concienciación sobre el cambio climático.

En 2007, las más relevantes han sido entre otras:

>>>
Relojes astronómicos para el encendido y apagado de rótulos comerciales en las oficinas.

>>>
Acumuladores de energía nocturnos e instalación de placas fotovoltaicas y paneles solares.

Consumo de energía

Totales

	Unidad	2007	2006	% Variación
Total electricidad consumida	Gw/h	367,3	431,4	-14,9%
Total gas consumido	m^3	887.039,0	834.671,8	6,3%
Total gasóleo consumido	L	1.926.731,7	1.728.532,2	11,5%

Consumo de energía

Por empleado

	Unidad	2007	2006	% Variación
Total electricidad consumida	Gw/h	4,1	4,4	-6,7%
Total gas consumido	m^3	22,9	21,6	6,3%
Total gasóleo consumido	L	19,7	17,6	11,5%

Nota 8

> ***Las Cajas han implantado una serie de acciones para reducir el consumo de energía y contribuir a la concienciación sobre el cambio climático***

5.5.4.3 Consumo de agua

Aunque el consumo de agua no es un aspecto significativo de la actividad financiera en concreto, las Cajas de Ahorros son conscientes de la relevancia que tiene hoy en día la conservación de este recurso natural en España. Así, se están aplicando técnicas e instalan mecanismos en los centros que permiten ahorrar agua. Algunos medios, como los dispositivos de reducción de caudal de agua en grifería, las cisternas de doble descarga y los carteles alusivos, se utilizan para fomentar el uso adecuado y responsable del agua entre los empleados.

>>> Programación de los sistemas de climatización e iluminación, según horario de trabajo, con detectores de presencia para el encendido automático de luces.

>>> Apagado automático de equipos.

>>> Regulación correcta de la climatización (20º en invierno y 25º en verano).

>>> Renovación de equipos informáticos obsoletos, equipos de refrigeración y sistemas de iluminación por nuevos de bajo consumo.

Consumo de agua

Totales

	Unidad	2007	2006	% Variación
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionale.	m^3	715.823,6	661.686,1	8,2%
Total agua consumida por otras fuentes (desaladoras, pozos, etc)	m^3	73.867,0	46.812,0	57,8%
Agua consumida por empleado	m^3	23,2	23,3	-0,3%

Nota 9

Consumo de agua

Por empleado

	Unidad	2007	2006	% Variación
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	m^3	9,71	9,06	7,1%
Total agua consumida por otras fuentes (desaladoras, pozos, etc)	m^3	2,54	2,07	22,7%
Agua consumida por empleado	m^3	23,21	23,29	-0,3%

Nota 9

A continuación se describen algunas de las iniciativas adoptadas por las Cajas durante el transcurso de 2007 para lograr la reducción del consumo de agua:

>>>
Carteles para incentivar el uso racional del agua en el WC.

>>>
Economizadores de agua en los aseos (cisternas de doble descarga).

>>>
Sistemas de refrigeración que no emplean el agua para su funcionamiento.

>>>
Utilización de aguas freáticas no potables para el riego de zonas ajardinadas.

> ***Se están aplicando técnicas e instalando mecanismos para ahorrar agua en los centros de trabajo***

> ***Algunas Cajas cuentan con los servicios de empresas especializadas en el tratamiento y recogida de residuos***

5.5.4.4 Gestión de recursos

Otros residuos, aparte del papel y la electricidad, suponen también un impacto negativo para el medio ambiente, principalmente debido al volumen que se genera de los mismos. Conscientes de este hecho, algunas Cajas cuentan con los servicios de empresas especializadas en el tratamiento y recogida de residuos.

Es importante destacar que para el tratamiento de residuos clasificados como peligrosos, las Cajas tienen establecidos sistemas y procedimientos propios que minimizan los posibles riesgos. Estos consisten básicamente en llevar un seguimiento individualizado de los principales residuos de mayor riesgo, con el fin de tener monitorizados las datos y su evolución, y así poder controlar de cerca su consumo. Igualmente se cuenta con las mencionadas empresas especializadas para la retirada de estos residuos.

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

Algunas de las acciones de las Cajas en la gestión de residuos que durante 2007 se han implantado han sido:

>>> Recogida de residuos peligrosos (tubos fluorescentes, extintores caducados, baterías del grupo electrógeno).

>>> Recogida de residuos biosanitarios.

>>> Recogida y reciclaje de residuos eléctrico-electrónicos.

>>> Contrato con empresas de destrucción confidencial de papel.

>>> Recarga de tóneres para su reutilización.

>>> Recogida de aceites vegetales en inmuebles donde haya servicio de cocina.

Consumo de residuos

Totales

	Unidad	2007	2006	% Variación
Total residuos equipos informáticos	Tn	74,4	46,8	58,9%
Total residuos pilas	Tn	4,0	2,2	77,0%
Total residuos envases	Tn	103,9	90,7	14,6%
Total otros residuos	Tn	18.384,5	17.319,7	6,1%

Consumo de residuos

Por empleado

	Unidad	2007	2006	% Variación
Total residuos equipos informáticos	Kg	1,7	1,3	26,8%
Total residuos pilas	Kg	0,1	0,0	62,7%
Total residuos envases	Kg	1,6	1,6	-1,3%
Total otros residuos	Kg	404,5	437,1	-7,5%

Nota 10

5.5.4.5 Emisiones atmosféricas

Como parte del compromiso global de las Cajas con el medio ambiente, teniendo en cuenta que las Cajas de Ahorros no generan emisiones de forma intensiva, éstas han establecido numerosas iniciativas para minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero:

>>>

Incentivar el uso del transporte público por parte de los trabajadores.

>>>

Instalación de paneles solares que permiten reducir las emisiones de CO_2.

>>>
Establecer medidas que sustituyan los viajes por sistemas de comunicación telemática como la videoconferencia, el correo electrónico, etc.

>>>
Utilizar gases refrigerantes inocuos para la capa de ozono en el aire acondicionado (R 407 y R-410).

>>>
Cambio de gasoil por gas natural.

>>>
Reducción de gas HCFC de los aparatos de climatización.

>>>
Control de gases de calderas y grupos electrógenos.

>>>
Utilización de bicicletas en los servicios de mensajería en sustitución de los vehículos a motor.

Digitalización de documentos

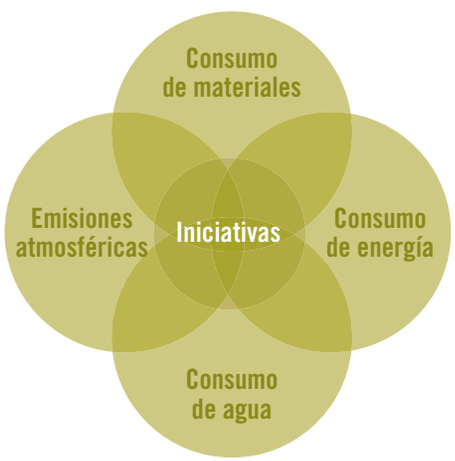
Fomento de la banca electrónica y el envío de información mediante correo electrónico y SMS al teléfono móvil

Aumento del consumo de papel reciclado y ecológico

Reducción de gas HCFC de los aparatos de climatización

Control de gases de calderas y grupos electrógenos

Sustitución de los viajes por videoconferencias, correo electrónico y sistemas telemáticos que ayudan a reducir las emisiones atmosféricas



Sustitución de equipos obsoletos por equipos de bajo consumo

Control automático y programas de los sistemas de climatización e iluminación

Instalación de economizadores de agua en los aseos

Sistemas de refrigeración que no emplean el agua para su funcionamiento

5.5.4.6 Impactos indirectos

Sin embargo, la influencia más significativa de las Cajas de Ahorros en el medio ambiente deriva de su actividad financiera. Como ya se ha explicado, las repercusiones de la financiación de proyectos relacionados con el medio ambiente suponen el impacto indirecto más relevante de la actividad de las Cajas de Ahorros.

La actividad financiera de las Cajas incide en el medio ambiente a través de:

>>>
La participación accionarial en empresas respetuosas con el medio ambiente o que fomenten el desarrollo sostenible.

>>>
La implantación de sistemas de evaluación de riesgos medioambientales en la política de créditos.

>>>
La oferta de productos y servicios financieros con un alto contenido medioambiental.

> ***Antes de la concesión de créditos, las Cajas estudian si existe un potencial impacto medioambiental y determinan el nivel de riesgo del proyecto***

Evaluación de riesgos medioambientales

Las Cajas son pioneras en la implantación de sistemas de evaluación de riesgos medioambientales en las políticas de créditos. Estos procesos de evaluación consisten en analizar, previamente a la concesión de un crédito, los riesgos medioambientales de financiar proyectos en empresas que operan en sectores con mayor riesgo de contaminación.

Antes de la concesión del crédito, las Cajas estudian, por medio de sus propios analistas, si existe un potencial impacto medioambiental para la zona de actividad de la empresa y determinan el nivel de riesgo del proyecto. Aparte de revisar, y en su defecto, implementar planes de control y mitigación del impacto, se obliga a las empresas a hacer públicas las medidas de prevención adoptadas así como las revisiones que realicen expertos independientes.

Financiación de proyectos medioambientales

Las Cajas, conscientes de su capacidad para influir en el medio ambiente a través de sus financiaciones de proyectos e iniciativas, han centrado parte de sus esfuerzos en colaborar con aquellos que, en la medida de lo posible, fomenten el desarrollo sostenible.

Las Cajas disponen de una variedad de líneas de financiación que, apoyadas por numerosos convenios nacionales y autonómicos, dotan de flexibilidad a las soluciones de financiación que ofrecen a las organizaciones.

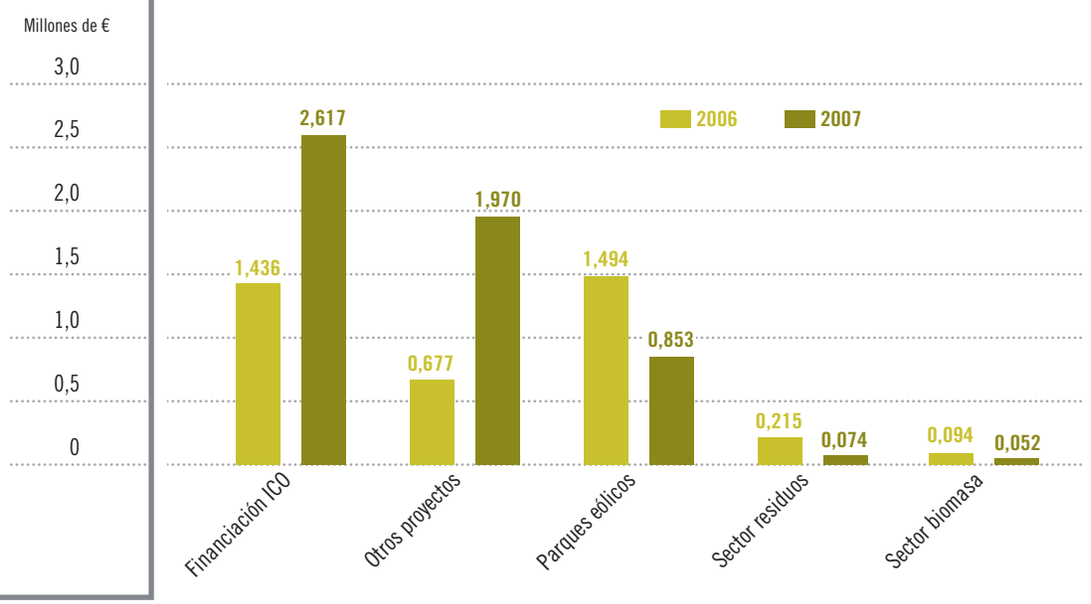
Los proyectos más financiados son:

>>>
Instalaciones de plantas de cogeneración.

>>>
El fomento de la generación y utilización de energías renovables, así como innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía que mejoren su eficiencia.

En el siguiente cuadro se muestra el importe de las financiaciones realizadas por las Cajas destinadas a proyectos medioambientales:

Financiación a proyectos medioambientales



Nota 11

Productos y servicios

El medio ambiente representa una nueva oportunidad para las Cajas de Ahorros, ya que abre una nueva línea de diversificación y desarrollo de nuevos productos y servicios. Los productos financieros medioambientales se pueden definir como el conjunto de instrumentos financieros cuyo objetivo exclusivo no es la búsqueda de beneficio, sino también poder generar una utilidad adicional de carácter medioambiental.

Algunos productos identificados como ecológicos o que se considera que tienen contenido medioambiental son:

>>>

Préstamos o líneas de anticipo para los damnificados de catástrofes naturales (incendios, inundaciones, etc.).

>>>

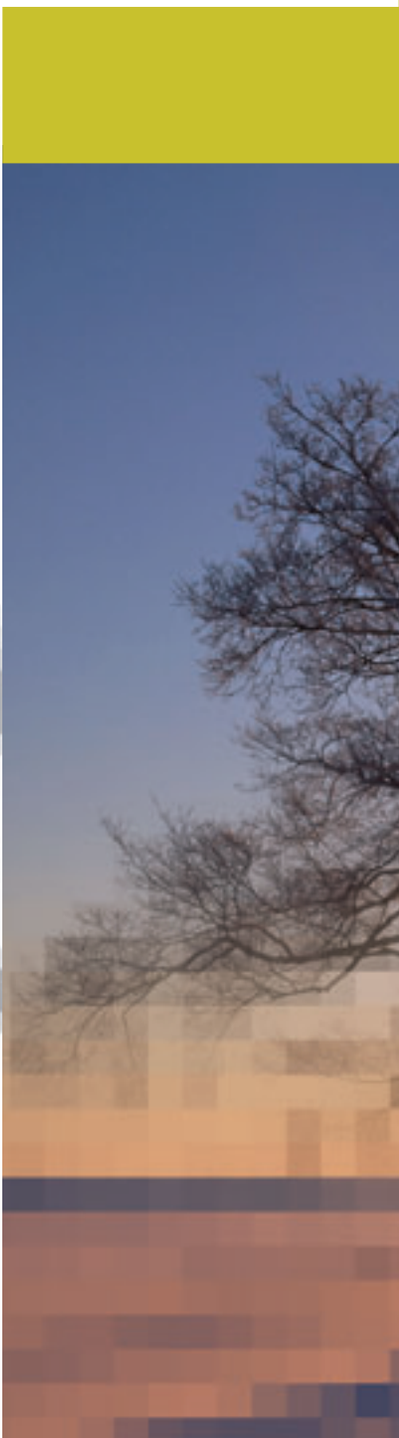
Condiciones especiales de financiación para las pyme comprometidas con el medio ambiente.

>>>

Fondos de inversión y fondos de pensiones socialmente responsables: incluyen en la declaración de su política de inversión criterios éticos de inversión, excluyendo de su cartera activos de sociedades relacionadas, entre otros, con el deterioro del medio ambiente.

>>>

Tarjetas de débito y crédito: cuyos beneficios van destinados en parte a proyectos relacionados con el desarrollo sostenible o con la protección de los animales.



06

INDICADORES GRI
ANEXOS
NOTAS DE LA MEMORIA

"Todas las asociaciones y entidades que prestan sus servicios en el mundo de la discapacidad o de la asistencia social reciben la colaboración de la Obra Social de la Caja, mediante convenios o ayudas permanentes".

José Manuel Espinosa Herrera, Director General de Caja de Ávila. Agosto, 2008.

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	6-9
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	6-9
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	IA RSC-AF/GC	9 4 5.2	298-333 96-139 182-214
2.3	Estructura operativa de la organización.	IA	3 8 9	18-47 276-297 298-333
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	2.4	48-49
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	IA	4	48-83
2.7	Mercados servidos.	RSC-AF/GC	4	96-139
2.8	Dimensión de la organización informante.	RSC-AF/GC	2.4 4	43-49 96-139
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	11.5	370-377

IA: Informe Anual 2007, publicado por la CECA

RSC-AF/GC: Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007, volumen de Gobierno Corporativo y Actividad Financiera, publicada por la CECA

RSC-OS: Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007, volumen de Obra Social, publicada por la CECA

N.A.: No aplica

N.D.: No disponible

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	2.2.2 2.4	22-23 43-47
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.		2006	
3.3	Ciclo de presentación de Memorias.	RSC-AF/GC	2.2.1	20
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	RSC-AF/GC	6	309
	Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 2	6-9 14-23
3.6	Cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 2	6-9 14-23 43-47
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 2.2.2	6-9 22-23
3.8	La base para cubrir información en el caso de negocios conjuntos (*joint ventures*), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o organizaciones.	IA	4 5	48-83 84-247
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	2.2	18-23
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 6.5	22-23 301-306
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	84-247 18-23
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria.	RSC-AF/GC RSC-OS	Sumario 6.1 Sumario	2-3 266-288 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 3.4	56-77 85-87
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	3.2.2 3.2.4	62-63 69
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	3.2.2 3.2.4	62-63 69
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	RSC-AF/GC	5.1.5	177 -178
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 5.1.3.1	91-94 166-168
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	RSC-AF/GC	3.3	78-84
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	3.2.2	62-63
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 2.4	12-13 47
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, código de conducta y principios.	RSC-AF/GC	2.2 2.4	18-23 43-49
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	88-90

4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Informe	Capítulo	Página
	Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	RSC-AF/GC	3.5	88-90
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	4 5 Volumen completo	96-139 140-262
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	IA RSC-AF/GC	6 2.2	248-263 14-21
	Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	RSC GC/AF RSC-OS	5 Volumen completo	140-262
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	RSC-AF/GC	3.2	56-77
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	56-77
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	RSC GC/AF RSC-OS	Volumen completo	

>>> INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

Dimensión económica - Información sobre el enfoque de gestión	Informe	Capítulo	Página
Desempeño económico	RSC-AF/GC	4 5	96-139 140-262
Presencia en el mercado	RSC-AF/GC RSC-OS	4 5 Volumen completo	96-139 140-262
Impacto económico indirecto	RSC-OS	7 8	50-59 60-83

Dimensión ambiental	Informe	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión			
Materiales	RSC-AF/GC	5.5.1 5.5.2 5.5.4	241-245 246-249 252-262
Energía	RSC-AF/GC	5.5.1 5.5.2 5.5.4	241-245 246-249 252-262
Agua	RSC-AF/GC	5.5.1 5.5.2 5.5.4	241-245 246-249 252-262
Biodiversidad	RSC-AF/GC	5.5.1	241-245
Emisiones, vertidos y residuos	RSC-AF/GC	5.5.1 5.5.2 5.5.4	241-245 246-249 252-262
Productos y servicios	RSC-AF/GC	5.5	241-262
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	5.5.1	241-245
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	241-245

Dimensión social	Informe	Capítulo	Página
Prácticas laborales y ética del trabajo - Información sobre el enfoque de dirección			
Empleo	RSC-AF/GC	5.1	142-181
Relación empresa / trabajadores	RSC-AF/GC	5.1	177-180
Salud y seguridad en el trabajo	RSC-AF/GC	5.1.4	175-176
Formación y educación	RSC-AF/GC	5.1.2.2	157-163
Diversidad e igualdad de oportunidades	RSC-AF/GC	5.1.1	147-154
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-AF/GC RSC-OS	4 8	96-139 60-83
Corrupción	RSC-AF/GC	3.5	88-90
Política pública	RSC-AF/GC	3.3 5.4	78-84 226-240
Comportamiento de competencia desleal	RSC-AF/GC	5.2.2.1	202-210
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	3.5	88-90
Responsabilidad sobre productos - Información sobre el enfoque de gestión			
Salud y seguridad del cliente	RSC-AF/GC	5.2.2	202-215
Etiquetado de productos y servicios	RSC-AF/GC	5.2.2.3	213
Comunicaciones de marketing	RSC-AF/GC	5.2.2	202-215
Privacidad del cliente	RSC-AF/GC	5.2.2.1	202-210
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	5.2.2.1	202-210

>>> INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

	Código GRI	**Aspecto: desempeño económico**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EC 1	Valor económico 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	2.4	43-47
PRIN	EC 2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	RSC-AF/GC	5.5.1 5.5.2 5.5.4	241-245 246-249 252-262
PRIN	EC 3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	RSC-AF/GC	5.1.1 5.1.3.4	147-154 172-174
PRIN	EC 4	Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	RSC-AF/GC	2.4	43-47

	Código GRI	**Aspecto: presencia en el mercado**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EC 5	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	166-168
PRIN	EC 6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.3	216-219
PRIN	EC 7	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	5.1.2.1	154-156

	Código GRI	**Aspecto: impactos económicos indirectos**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EC 8	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	50-59
ADIC	EC 9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	RSC-OS	7 8	50-59 60-83

>>> INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

	Código GRI	**Aspecto: materiales**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 1	Materiales utilizados en peso o en volumen.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262
PRIN	EN 2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262

	Código GRI	**Aspecto: energía**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262
PRIN	EN 4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262
ADIC	EN 5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262
ADIC	EN 6	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	5.5.1	241-245
ADIC	EN 7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262

	Código GRI	**Aspecto: agua**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 8	Captación total de agua por fuentes.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262
ADIC	EN 9	Fuentes de agua que han sido afectados 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 tanto, su actividad no afecta a fuentes naturales).	
ADIC	EN 10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		N.A. (Las Cajas de Ahorros no reciclan ni reutilizan agua, ni vierten aguas residuales).	

	Código GRI	**Aspecto: biodiversidad**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 11	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 o áreas protegidas.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 8.4	241-245 80-83
PRIN	EN 12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios.		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 es especies en peligro de extinción)	
ADIC	EN 13	Hábitats protegidos o restaurados.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 8.4	241-245 80-83
ADIC	EN 14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 8.4	241-245 80-83
ADIC	EN 15	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 es especies en peligro de extinción)	

	Código GRI	**Aspecto: emisiones, vertidos y residuos**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262
PRIN	EN 17	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	EN 18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262
PRIN	EN 19	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	EN 20	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	EN 21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		N.A. (Las Cajas de Ahorros no reciclan ni reutilizan agua, ni vierten aguas residuales)	
PRIN	EN 22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	RSC-AF/GC	5.5.4	252-262
PRIN	EN 23	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	EN 24	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.		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	EN 25	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)	

	Código GRI	**Aspecto: productos y servicios**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.		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	EN 27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.		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)	

	Código GRI	**Aspecto: cumplimiento normativo**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 28	Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	RSC-AF/GC	5.5.1	245

	Código GRI	**Aspecto: transporte**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EN 29	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)	

	Código GRI	**Aspecto: general**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EN 30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 8.4	241-245 80-83

>>> INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICAS DEL TRABAJO

	Código GRI	**Aspecto: empleo**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA 1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	RSC-AF/GC	5.1	144-154
PRIN	LA 2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	RSC-AF/GC	5.1	144-154
PRIN	LA 3	Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad personal.	RSC-AF/GC	5.1.3	168-174

	Código GRI	**Aspecto: relaciones empresa/trabajadores**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA 4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	RSC-AF/GC	5.1.7	179-180
PRIN	LA 5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	RSC-AF/GC	5.1.5	177-178

	Código GRI	**Aspecto: salud y seguridad en el trabajo**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	LA 6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	RSC-AF/GC	5.1.4	176
PRIN	LA 7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	RSC-AF/GC	5.1.4	175-176
PRIN	LA 8	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 5.1.4 8.2	157-163 175-176 68-73
ADIC	LA 9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		5.1.4	175-176

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

	Código GRI	**Aspecto: formación y educación**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA 10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	RSC-AF/GC	5.1.2	158-164
ADIC	LA 11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión de sus carreras profesionales.	RSC-AF/GC	5.1.2	158-164
ADIC	LA 12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	RSC-AF/GC	5.1.2	158-164

	Código GRI	**Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA 13	Composición de los Órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	RSC-AF/GC	3.2.1 5.1.7	58-61 179-180
PRIN	LA 14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	RSC-AF/GC	5.1.3	166-168

>>> INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

	Código GRI	**Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 1	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 el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	
PRIN	HR 2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.		N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	
ADIC	HR 3	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 número 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 el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

	Código GRI	**Aspecto: no discriminación**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 4	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 el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

	Código GRI	**Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda 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 el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

	Código GRI	**Aspecto: explotación infantil**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 6	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 el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

	Código GRI	**Aspecto: trabajos forzados**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso 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 el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

	Código GRI	**Aspecto: prácticas de seguridad**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 8	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 el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

	Código GRI	**Aspecto: derechos de los indígenas**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 9	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 el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

>>> INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

	Código GRI	**Aspecto: comunidad**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO 1	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.	RSC-AF/GC RSC-OS	2.4 4 7	43-47 96-139 50-59

	Código GRI	**Aspecto: corrupción**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO 2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		N.D. (La información facilitada por las Cajas no constituye una muestra representativa de todo el Sector, razón por la cual no se han incluido los datos en esta Memoria)	
PRIN	SO 3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	RSC-AF/GC	5.1.2	158-164
PRIN	SO 4	Medidas tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción.	RSC-AF/GC	3.5	88-90

	Código GRI	**Aspecto: política pública**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO 5	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	82 83-84 226-240
ADIC	SO 6	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	82 83-84

	Código GRI	**Aspecto: comportamiento de competencia desleal**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO 7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas, y contra la libre competencia y sus resultados.	RSC-AF/GC	5.2.2	202-210

	Código GRI	**Aspecto: cumplimiento normativo**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	SO 8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	RSC-AF/GC	5.2.2	202-210

>>> INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

	Código GRI	**Aspecto: salud y seguridad del cliente**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR 1	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	5.2.1 5.2.2.1	185-200 202-210
ADIC	PR 2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de 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	5.2.2.1	202-210

	Código GRI	**Aspecto: etiquetado de productos y servicios**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR 3	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	5.2.2	213
ADIC	PR 4	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	5.2.2.1	202-210
ADIC	PR 5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	202-212

	Código GRI	**Aspecto: comunicaciones de marketing**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR 6	Programas de cumplimiento con 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	5.2.2	202-215
ADIC	PR 7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	202-210

	Código GRI	**Aspecto: privacidad del cliente**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	PR 8	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	5.2.2.1	202-210

	Código GRI	**Aspecto: cumplimiento normativo**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR 9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	202-210

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

	Gestión de la Responsabilida Social Corporativa	Informe	Capítulo	Página
	Gestión de la RSC	IA RSC-AF/GC	Volumen completo	
RSC 1	Política de RSC	RSC-OS		
RSC 2	Organización de la RSC	RSC-AF/GC	2.4	47
RSC 3	Auditorías de la RSC	RSC-AF/GC	5.2.1 5.2.2 5.5.2	185-200 202-215 246-249
	Temas sensibles			
RSC 4	Gestión de temas sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.).	RSC-AF/GC	3	50-95
RSC 5	**Cumplimiento** Incumplimiento		Ninguna Caja ha sido denunciada por motivos de incumplimiento	
RSC 6	**Participación** Diálogo con las partes interesadas	IA RSC – AF/GC RSC - OS	8 11.5 2 5 Volumen completo	276-297 370-377 10-49 140-262

	Desempeño social interno	Informe	Capítulo	Página
	Política			
INT 1	Política de RSC en el seno de la política de RR. HH.	RSC-AF/GC	5.1	142-181
	Trabajo y protección social			
INT 2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	RSC-AF/GC	5.1.1 5.1.2	147-154 155-164
INT 3	Satisfacción de los empleados	RSC-AF/GC	5.1.3	165-174
	Retribuciones			
INT 4	Retribución de los altos directivos	RSC-AF/GC	3.6	91-94
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad	RSC-AF/GC	5.1.3	165-174
INT 6	Ratio salarial hombres/mujeres	RSC-AF/GC	5.1.3	165-174
INT 7	Perfil de los empleados	RSC-AF/GC	5.1.1	147-154
	Desempeño frente a la sociedad			
SOC 1	Obras benéficas (acción social)	RSC-OS	Volumen completo	
SOC 00 (o PROI)*	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	18-25
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			
SOC 2	Valor Económico Añadido (EVA)	RSC-AF/GC RSC-OS	2.4 5.1 7	43-49 142-181 50-59
SOC 2.1*	Empleo directo	RSC-AF/GC RSC-OS	5.1.1 7	147-154 50-59
SOC 2.2*	Cohesión geográfica	RSC-OS	7	50-59
SOC 2.3*	Cobertura	RSC-AF/GC RSC-OS	4.1 7	102-110 50-59

* Indicadores propios de las Cajas

	Proveedores	Informe	Capítulo	Página
	Desempeño de los proveedores			
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores	RSC-AF/GC	5.3.2.2	224-225
	Desempeño frente a los proveedores			
SUP 2	Satisfacción de los proveedores	RSC-AF/GC	5.3.2.2	224-225

	Banca minorista	Informe	Capítulo	Página
	Política			
RB 1	Aspectos sociales de la política de la banca minorista	RSC-AF/GC	4 5	96-139 140-262
	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 5	96-139 140-262
	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	96-139 185-200
	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	96-139 185-200
	Accesibilidad			
RB 4*	Acceso a los productos y servicios financieros	RSC-AF/GC	4 5.2.1	96-139 185-200
	Cobertura geográfica			
RB 5*	Red de oficinas y acceso en términos geográficos	RSC-AF/GC	2.4 4.1	48-49 102-110

* Indicadores propios de las Cajas

	Banca de inversiones	Informe	Capítulo	Página
	Política			
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de banca de inversiones	RSC-AF/GC	5.2 5.5	182-215 240-262
	Fomento del capital social			
IB 2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	RSC-AF/GC	5.2	182-215
IB 3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	RSC-AF/GC	4 5.5.1	46-139 241-245

	Gestión de activos	Informe	Capítulo	Página
	Política			
AM 1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos	RSC-AF/GC	5.2	182-215
	Fomento del capital social			
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad		4 5.2.2 5.5	46-139 202-215 240-262
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)		4 5	46-139 140-262

	Seguros	Informe	Capítulo	Página
	Política			
INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros	RSC-AF/GC	5.2.1	185-200
	Perfil de los clientes			
INS 2	Perfil del cliente	RSC-AF/GC	5.2.1	185-200
	Marketing responsable			
INS 3	Reclamaciones de clientes	RSC-AF/GC	5.2.1	202-210
	Fomento del capital social			
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad	RSC-AF/GC	5.2.1	185-200

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

	Seguros	Informe	Capítulo	Página
F 1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5	240-262
F 2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5	240-262
F 3	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	240-262
F 4	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	240-262
F 5	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	155-164
F 6	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.	N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)		
F 7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	RSC-AF/GC	5.5	240-262
F 8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)		
F 9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)		
F 10	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	240-262
F 11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)		
F 12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5 8.4	240-262 80-83
F 13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)		

6.2 ANEXO I

>>> *WEBS* DE LAS CAJAS DE AHORROS

Bancaja	(Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante)	**www.bancaja.es**
BBK	(Bilbao Bizkaia Kutxa)	**www.bbk.es**
Caja Inmaculada	(Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón)	**www.cai.es**
Caixa Catalunya	(Caixa d´Estalvis de Catalunya)	**www.caixacatalunya.es**
Caixa Galicia	(Caja de Ahorros de Galicia)	**www.caixagalicia.es**
Caixa Girona	(Caixa d´Estalvis de Girona)	**www.caixagirona.es**
Caixa de Manlleu	(Caixa d´Estalvis Comarcal de Manlleu)	**www.caixamanlleu.es**
Caixa Laietana	(Caixa d´Estalvis Laietana)	**www.caixalaietana.es**
Caixa Terrassa	(Caixa d´Estalvis de Terrassa)	**www.caixaterrassa.es**
Caixa Manresa	(Caixa d´Estalvis de Manresa)	**www.caixamanresa.es**
Caixa Ontinyent	(Caja de Ahorros y M.P. de Ontinyent)	**www.caixaontinyent.es**
Caixa Penedès	(Caixa d´Estalvis del Penedès)	**www.caixapenedes.es**
Caixa Sabadell	(Caixa d´Estalvis de Sabadell)	**www.caixasabadell.es**
Caixa Tarragona	(Caixa d´Estalvis de Tarragona)	**www.caixatarragona.es**
Caixanova	(Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra)	**www.caixanova.es**
Caja Canarias	(Caja General de Ahorros de Canarias)	**www.cajacanarias.es**
Caja Cantabria	(Caja de Ahorros de Santander y Cantabria)	**www.cajacantabria.es**
Cajacírculo	(Caja de Ahorros y M.P. del Círculo Católico de Obreros de Burgos)	**www.cajacirculo.es**
Caja de Ávila	(Caja de Ahorros de Ávila)	**www.cajadeavila.es**
Caja de Badajoz	(M.P. y Caja General de Ahorros de Badajoz)	**www.cajabadajoz.es**
Caja de Burgos	(Caja de Ahorros Municipal de Burgos)	**www.cajadeburgos.es**
Caja de Extremadura	(Caja de Ahorros y M.P. de Extremadura)	**www.cajaextremadura.es**
Caja de Guadalajara	(Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara)	**www.cajaguadalajara.es**
Caja Duero	(Caja de Ahorros de Salamanca y Soria)	**www.cajaduero.es**
Caja España	(Caja España de Inversiones, C.A. y M.P.)	**www.cajaespana.es**

Caja Granada	(Caja General de Ahorros de Granada)	**www.caja-granada.es**
Caja Madrid	(Caja de Ahorros y M.P. de Madrid)	**www.cajamadrid.es**
Caja Murcia	(Caja de Ahorros de Murcia)	**www.cajamurcia.es**
Caja Navarra	(Caja de Ahorros y M.P. de Navarra)	**www.can.es**
Caja Rioja	(Caja de Ahorros de La Rioja)	**www.cajarioja.es**
Caja Segovia	(Caja de Ahorros y M.P. de Segovia)	**www.cajasegovia.es**
Cajasol	(M.P. y Caja de Ahorros de San Fernando de Huelva, Sevilla y Jerez)	**www.cajasol.es**
CajAstur	(Caja de Ahorros de Asturias)	**www.cajastur.es**
CajaSur	(Caja de Ahorros y M.P. de Córdoba)	**www.cajasur.es**
CAM	(Caja de Ahorros del Mediterráneo)	**www.cam.es**
CCM- Caja Castilla La Mancha	(Caja de Ahorros de Castilla La Mancha)	**www.ccm.es**
Ibercaja	(Caja de Ahorros y M.P. de Zaragoza, Aragón y Rioja)	**www.ibercaja.es**
Kutxa	(Caja de Ahorros y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián)	**www.kutxa.es**
La Caixa	(Caixa d´Estalvis i Pensions de Barcelona)	**www.lacaixa.es**
La Caja de Canarias	(Caja Insular de Ahorros de Canarias)	**www.lacajadecanarias.es**
Sa Nostra	(Caja de Ahorros y M.P. de las Baleares)	**www.sanostra.es**
Unicaja	(M.P. y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera)	**www.unicaja.es**
Vital Kutxa	(Caja de Ahorros de Vitoria y Álava)	**www.cajavital.es**

6.3 ANEXO II

6.3.1 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 GARCÍA 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 FROLES (FERROL)
>>> ASOCIACIÓN REGIONAL DE AMAS DE CASA ARACCUA ALTAMIRA
>>> CASAL CULTURAL I RECREATIU DE CASTELLBISBAL
>>> CASAL DE SANT PERE
>>> CASAL FAMILIAR DE VILADECAVALLS
>>> 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'OLOT
>>> CENTRE CULTURAL RECREATIU RAPITENC
>>> CENTRE DE LECTURA DE REUS
>>> CENTRE EXCURSIONISTA DE CATALUNYA
>>> CENTRE EXCURSIONISTA DE TERRASSA
>>> CENTRE SOCIAL CATÒLIC
>>> CENTRO CATÓLICO CULTURAL DE SANT QUIRZE DE BESORA
>>> CERCLE DE BELLES ARTS DE LLEIDA
>>> CERCLE D'ECONOMIA
>>> CÍRCULO DE BELLAS ARTES DE MADRID
>>> CÍRCULO DE BELLAS ARTES DE PALMA DE MALLORCA
>>> CÍRCULO DE ESTUDIOS JURÍDICOS DE OURENSE
>>> CÍRCULO DE LAS ARTES DE LUGO- CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
>>>

>>> CÍRCULO MERCANTIL E INDUSTRIAL (SANTIAGO)
>>> CLUB MUNTANYENC DE SANT CUGAT
>>> CLUB PATI VILAFRANCA
>>> COMISSIÓ DE CULTURA DEL CENTRE ATLÈTIC LAIETÀNIA
>>> CONSEJO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO
>>> CONSELL REGULADOR DE NOMINACIÓ D'ORIGEN PENEDÉS
>>> CONSELL REGULADOR DE VINS ESCUMOSOS
>>> CORAL AMICS DEL CANT DE LA MUNIA
>>> CORAL LA GINESTA
>>> CORAL POLIFÓNICA DE BETANZOS
>>> CORAL POLIFÒNICA DE PUIG-REIG (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 PAÜL
>>> 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 DEL PAÍS (SANTIAGO)
- REAL SOCIEDAD ECONÓMICA MATRITENSE DE AMIGOS DEL PAÍS
- REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA
- REIAL SOCIETAT ARQUEOLÒGICA TARRACONENSE
- REUNIÓN RECREATIVA E INSTRUCTIVA DE ARTESANOS DE LA CORUÑA
- SECCIÓ CULTURAL RECREATIVA CASAL ALIANÇA
- SICORIS CLUB
- SOCIEDAD BENÉFICA UNIÓN DE ARTESANOS DE SANTIAGO
- SOCIEDAD FILARMÓNICA ORENSANA
- SOCIEDAD Y ORQUESTA FILARMÓNICA DE VIGO
- SOCIETAT CORAL EL PENEDÉS
- SOCIETAT CORAL EL RAIM
- SOCIETAT CORAL JOVENTUT TERRASSENCA
- SOCIETAT 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

6.3.2 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 DE VIC
- ASAMBLEA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE PONTEVEDRA
- ASOCIACIÓN ANDALUZA DE SOLIDARIDAD CON LOS MAYORES NUEVAS ALTERNATIVAS
- ASOCIACIÓN ASPRONA (ATENCIÓN A DEFICIENTES PSÍQUICOS Y SUS FAMILIAS, ALBACETE)

>>> ASOCIACIÓN DE AYUDA EN CARRETERA (DYA FERROL)
>>> ASOCIACIÓN DE DONANTES DE SANGRE DE GUADALAJARA
>>> ASOCIACIÓN PROTECTORA DE NIÑOS ANORMALES DE GALICIA
>>> ASOCIACIÓN SÍNDROME DE DOWN DE TOLEDO
>>> ASPACE - CANTABRIA
>>> ASPANAEX (ASOCIACIÓN PROTECTORA DE MINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS DE LA PROVINCIA DE PONTEVEDRA)
>>> 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
>>> CÁRITAS DE ACCIÓN CATÓLICA DE LUGO
>>> CÁRITAS DIOCESANA
>>> CÁRITAS DIOCESANA DE ASTORGA
>>> CÁRITAS DIOCESANA DE ÁVILA
>>> CÁRITAS DIOCESANA DE BARCELONA
>>> CÁRITAS DIOCESANA DE BURGOS
>>> CÁRITAS DIOCESANA DE VIC
>>> CASA DE CARIDAD DE VIGO
>>> CASAL D'ASSISTÈNCIA BENÈFICA DE PUIG-REIG - RESIDÈNCIA DE VELLS (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 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 PSIQUICS
>>> 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
>>>

6.3.3 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 PROFESIONAL 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 METAL.LÚRGIC)
>>> 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 ECLESIÁSTICA -ESADE-
>>> ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE TERRASSA
>>> ESCUELA DE INGENIEROS TÉCNICOS NAVALES (FERROL)
>>> ESCUELA FAMILIAR AGRARIA DE TORTOREOS
>>> FACULTAD DE TEOLOGÍA DE LA DIÓCESIS DE BURGOS
>>> FACULTAD TEOLÓGICA DEL NORTE DE ESPAÑA (SEDE DE BURGOS)
>>> FUNDACIÓ UNIVERSITÀRIA DEL BAGES
>>> FUNDACIÓN UNIVERSITARIA BALMES DE VIC
>>> IESE (INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LA EMPRESA) INSTITUTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS
>>> INSTITUTO DE INVESTIGACIONES PESQUERAS DE VIGO
>>> INSTITUTO ORENSANO DE DESARROLLO ECONÓMICO
>>> LABORATORIO OCEANOGRÁFICO DE VIGO
>>> LICEO DE NOIA
>>> 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
>>>

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

>>>
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 BARCELONA
>>>
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
>>>

6.3.4 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 VALLÈS 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 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
>>>

6.3.5 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
>>> CC.OO.-COMISIONES OBRERAS
>>> CEA-CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA
>>> CECAM - CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CASTILLA LA MANCHA
>>> CEOE - CEPYME
>>> CEPES - A - CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA
>>> COL.LEGI D'ADVOCAT SABADELL
>>> COL.LEGI D'ADVOCATS DE MANRESA
>>> COL.LEGI D'ADVOCATS DE TERRASSA
>>> COL.LEGI D'APARELLADORS I ARQUITECTES TÈCNICS DE BARCELONA
>>> COL.LEGI D'ARQUITECTES DE CATALUNYA
>>> COL.LEGI OFICIAL D'AGENTS COMERCIALS DE TERRASSA
>>> COL.LEGI OFICIAL D'ENGINYERS INDUSTRIALS DE CATALUNYA
>>> COL.LEGI OFICIAL D'ENGINYERS TÈCNICS INDUSTRIALS DE CATALUNYA
>>> COL.LEGI OFICIAL DE DOCTORS I LLICENCIATS EN FILOSOFIA I LLETRES I CIÈNCIES
>>> COL.LEGI 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
>>>

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

>>> MÚTUA MANRESANA, FUNDACIÓ PRIVADA
>>> SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES Y EDITORES
>>> UGAN-COAG, UNION DE GANADEROS Y AGRICULTORES MONTAÑESES
>>> UGT- UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
>>> UNIÓ 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

6.4 ANEXO III

>>> COMPOSICIÓN ASAMBLEA GENERAL 2007

Entidad	Impositores (1)	Entidad fundadora (2)	Corporaciones locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Entidades interés general: Administraciones Públicas (6)	Entidades interés general: 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 Círculo de Burgos	20%	40%	20%	10%	7%		3%
Caja de Burgos	37%		32%	15%	11%	1%	4%
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%		8%
Caixa de Manlleu	40%		20%		10%		30%
Caixa Manresa	40%		20%		11%		29%
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%

						Entidades interés general	
Entidad	Impositores (1)	Entidad fundadora (2)	Corporaciones locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Administraciones Públicas (6)	Otras entidades (7)
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%		
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%		

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

(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.

6.5 NOTAS DE LA MEMORIA

5.1 EMPLEADOS

Nota 1
Los datos sobre la evolución de los empleados de las Cajas de Ahorros (46 entidades) han sido aportados por el Departamento de Recursos Humanos de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Nota 2
El mapa de la distribución de los empleados de las Cajas de Ahorros ha sido elaborado a partir de los datos correspondientes a todo el Sector, extraídos del Anuario Estadístico de las Cajas de Ahorros de 2007.

Nota 3
La información correspondiente a la red de oficinas de las Cajas ha sido facilitada por el Departamento de Estadística de la CECA.

Nota 4
Los datos sobre la evolución de los empleados de las Cajas de Ahorros según el sexo (46 entidades) han sido aportados por el Departamento de Recursos Humanos de la CECA.

Nota 5
El número de mujeres y hombres contratados fijos en 2007 lo es con independencia de que estuvieran o no en la plantilla al finalizar el año. Los datos han sido facilitados por la ACARL (Asociación de las Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales) y corresponden a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra. Dentro de las Cajas consideradas, los datos se han obtenido a través de una encuesta a la que han respondido 37 entidades, que agrupan al 86 por ciento del total de las Cajas y al 93 por ciento de los empleados.

Nota 6
El gráfico sobre el desglose de empleados por categorías ha sido elaborado a partir de los datos correspondientes a todo el Sector, facilitados por el Departamento de Estadística de la CECA.

Nota 7
La distribución de empleados por sexo y categoría corresponde a todo el Sector y ha sido proporcionada por el Departamento de Estadística de la CECA.

Nota 8
La información sobre la distribución de la plantilla por edades ha sido facilitada por 21 Cajas en 2007, que representan el 47 por ciento de los empleados del Sector, y 20 Cajas en 2006 (44 por ciento de los empleados del Sector). Determinados indicadores presentados correspondientes al año 2006 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2006, por un proceso de homogeneización de la información.

Nota 9
El gráfico sobre la edad media del equipo humano ha sido elaborado a partir de los datos facilitados por diecinueve Cajas, tanto para el año 2007 como el 2006, que representan el 45 por ciento del total de empleados del Sector. Los datos de 2006 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria del pasado año, por un proceso de homogeneización de la información.

Nota 10
El gráfico sobre la antigüedad media del equipo humano de las Cajas de Ahorros se ha elaborado a partir de la información proporcionada por doce Cajas de Ahorros, que representan el veintidós por ciento del total de empleados del Sector.

Nota 11
El porcentaje de contratos indefinidos existentes en las Cajas de Ahorros se ha calculado según la evolución histórica del mismo.

Nota 12
La información sobre el índice de rotación del equipo humano de las Cajas de Ahorros ha sido facilitada por veinte Cajas en 2007, que representan el 48 por ciento del total de empleados del Sector, y dieciocho en 2006 (45 por ciento de los empleados del Sector). Determinados datos presentados correspondientes al año 2006 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2006, por un proceso de homogeneización de la información.

Nota 13
Los datos sobre el número de empleados que han recibido formación, el número total de asistentes a las acciones formativas y el número de horas de formación han sido facilitados por la ACARL y corresponden a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra. Dentro de las Cajas consideradas, los datos se han obtenido a través de una encuesta a la que han respondido 37 entidades, que agrupan al 86 por ciento del total de Cajas y al 93 por ciento de los empleados.

Nota 14
Los datos sobre formación presencial y *on line* corresponden a veinte Cajas en 2007, que representan al 61 por ciento de los empleados del Sector, y dieciocho en 2006 (58 por ciento de los empleados de las Cajas).

Nota 15
La información sobre formación a nuevas incorporaciones corresponde a dieciséis Cajas en 2007, que representan el 56 por ciento de los empleados del Sector, y trece en el ejercicio anterior (treinta por ciento de los empleados).

Nota 16
La información sobre formación en prevención del fraude y del blanqueo de capitales ha sido aportada por veintidós Cajas en 2007, que representan el 63 por ciento de los empleados del Sector, y veintidós en 2006 (62 por ciento de los empleados).

Nota 17
Los datos sobre formación a las Cajas por medio de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA) corresponden a todo el Sector (45 Cajas y la CECA) y han sido facilitados por la ESCA.

Nota 18
Los datos sobre el número de personas que han promocionado corresponden a veintiuna Cajas en 2007, que representan al 67 por ciento de los empleados, y diecinueve en 2006 (sesenta por ciento de los empleados).

Nota 19
Los gastos salariales de las Cajas en 2007 se han obtenido de la cuenta de pérdidas y ganancias pública de las Cajas de Ahorros a diciembre de 2007.

Nota 20
El salario medio de las Cajas de Ahorros para el Grupo I se ha calculado a partir de la información facilitada por ocho Cajas, que representan al veintisiete por ciento de los empleados del Sector.

Nota 21
El salario medio de las Cajas de Ahorros para el Grupo II se ha calculado a partir de la información facilitada por cinco Cajas, que representan al dieciséis por ciento de los empleados del Sector.

Nota 22
La información sobre el porcentaje de personas con retribución variable y el porcentaje de la retribución variable respecto del total ha sido aportada por la ACARL y corresponde a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra. Dentro de las Cajas consideradas, los datos se han obtenido a través de una encuesta a la que han respondido 37 entidades, que agrupan al 86 por ciento del total de Cajas y al 93 por ciento de los empleados.

Nota 23
El gráfico sobre la representación de la plantilla en Comités de Seguridad y Salud ha sido elaborado a partir de la información facilitada por veintiocho Cajas, que representan al ochenta por ciento de los empleados totales del Sector.

Nota 24
Los datos sobre representación sindical han sido facilitados por la ACARL y corresponde a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra.
Sindicatos con más representación: CC.OO. (Comisiones Obreras), UGT (Unión General de Trabajadores), CSICA (Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorros), CIC (Confederación Intersindical de Cajas) y CIG (Confederación Intersindical Gallega).

5.2 CLIENTES

Nota 1
Los datos sobre el número de oficinas y de cuentas de pasivo corresponden a 46 entidades (45 Cajas y la Confederación) y han sido facilitados por el Departamento de Estadística de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Nota 2
El gráfico sobre los tipos de clientes se ha elaborado a partir de la información facilitada por nueve Cajas, que representan el veintiséis por ciento del total de activos del Sector. Los datos de mayores y empresas corresponden a 2006, ya que no se dispone de dicha información para 2007.

Nota 3
Los datos sobre las quejas y reclamaciones resueltas por productos y servicios corresponden a las 45 Cajas de Ahorros y se han obtenido del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente* de 2007.

Nota 4
Un total de 24 Cajas, que representan el 63 por ciento del total de activos del Sector, han facilitado los datos sobre microcréditos. Los datos sobre Montes de Piedad corresponden a los veintiún Motes activos existentes en España y han sido aportados por el Departamento de Estadística de la CECA. La Comisión de Organización, Automación y Servicios (COAS), por su parte, ha facilitado la información sobre *Bravo*, la plataforma de envío de remesas de las Cajas de Ahorros.

Nota 5
La información sobre las operaciones gestionadas por la CECA a través de la Red Euro 6000 se ha obtenido de la Memoria de la CECA del año 2007.

Nota 6
Toda la información sobre la Red Euro 6000 procede de la Memoria de la CECA del año 2007.

Nota 7
La información sobre la evolución del número de reclamaciones recibidas corresponde a las 45 Cajas de Ahorros y se han obtenido del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente* de 2007. En cuanto a las reclamaciones recibidas en 2007 hay que tener en cuenta que esta cifra no es comparable con las quejas y reclamaciones recibidas en años anteriores, ya que varias Cajas han admitido a trámite las recibidas por correo electrónico, no computadas en años anteriores (y que podrían haberse rechazado al carecer el cliente de firma electrónica).

Nota 8
El dato sobre el número de clientes que reclama se ha obtenido a partir de la información facilitada por veintidós Cajas y se ha obtenido del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente* de 2007.

Nota 9
La información sobre las quejas y reclamaciones resueltas a favor del cliente o de la entidad corresponde a 44 Cajas de Ahorros y se ha obtenido del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente* de 2007.

Nota 10
Los datos sobre el plazo de resolución de las quejas y reclamaciones corresponden a 44 Cajas de Ahorros y se ha obtenido del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente* de 2007.

Nota 11
La información sobre los productos y servicios causantes de las quejas y reclamaciones, así como los motivos de las mismas y las que finalmente de elevan al Banco de España corresponde a las 45 Cajas de Ahorros y se ha obtenido del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente* de 2007.

Nota 12
Los datos sobre las quejas y reclamaciones que el Banco de España resuelve a favor de los clientes o de las Cajas de Ahorros corresponden a 44 Cajas y se han obtenido del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente* de 2007.

Nota 13
La clasificación de las cien empresas con mejor reputación para 2008 es de Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). Merco surge de la investigación conjunta entre las consultoras Villafañe & Asociados, el Grupo Vocento y Análisis e Investigación. Estos *rankings* analizan un total de seis variables funcionales, sociales y emocionales: la calidad, la garantía, la ética, la RSC, la relevancia y la identificación. En el caso de MercoEmpresas, las evaluaciones cuentan con la participación de más de mil quinientas personas entre las que se encuentran altos directivos empresariales, analistas financieros, ONG, sindicatos, asociaciones de consumidores y líderes de opinión.

5.3 PROVEEDORES

Nota 1
El dato sobre el gasto en proveedores nacionales en 2006 fue aportado por catorce Cajas de Ahorros. En 2007, fueron veintidós las Cajas que informaron sobre ese gasto, lo que representa un 57 por ciento del Sector en función de los activos totales.

Nota 2
El porcentaje de proveedores nacionales fue aportado por veintiuna Cajas en 2006 (es decir, el 57 por ciento del Sector según los activos del mismo) y veintidós, en 2007 (57 por ciento del total de activos del Sector).

Nota 3
El gráfico sobre la diversificación de las compras a proveedores se ha elaborado a partir de la información ofrecida por trece Cajas de Ahorros, que representan el veinticuatro por ciento de los activos totales del Sector.

Nota 4
El dato sobre el número total de proveedores lo han aportado veintidós Cajas, que representan el 57 por ciento de los activos del conjunto de las Cajas de Ahorros.

5.5 MEDIO AMBIENTE

Nota 1
Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2006 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2006, por un proceso de homogeneización de la información.

Nota 2
La información sobre el consumo total de materiales ha sido aportada por veinte Cajas en 2007, que representan el 56 por ciento de los activos del Sector, y dieciocho, en 2006 (ochenta por ciento del Sector por activos).

Nota 3
La inversión en medio ambiente de las Cajas corresponde a todo el Sector (la Confederación y 45 Cajas). Dato facilitado por el Departamento de Estádistica de la CECA.

Nota 4
Dato calculado según la información proporcionada por diecisiete Cajas en 2007 y dieciséis en 2006, que representan un cuarenta por ciento del total de activos de las Cajas de Ahorros.

PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN
GOBIERNO CORPORATIVO
EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

Nota 5
En el año 2006, once Cajas tenían la ISO 14001. La información de la que se dispone este año no permite analizar si esta cifra ha cambiado.

Nota 6
Las tres Cajas que tienen la certificación EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental) para sus sistemas de gestión son: la BBK, Caixa Galicia y La Caixa.

Nota 7
La información sobre el consumo de materiales por empleado ha sido aportada por veinte Cajas en 2007, que representan el 56 por ciento de los activos del Sector, y dieciocho, en 2006 (ochenta por ciento del Sector por activos).

Nota 8
La información sobre el consumo de energía ha sido aportada por veintitrés Cajas en 2007, que representan el 61 por ciento de los activos del Sector, y veintitrés en 2006 (sesenta y cinco por ciento del Sector según sus activos).

Nota 9
Dieciséis Cajas, que representan el 51 por ciento del total de activos del Sector, han facilitado la información sobre consumo de agua en 2007 (para 2006 han sido quince Cajas, que representan el 44 por ciento de los activos del Sector).

Nota 10
En el caso de la gestión de residuos han sido doce Cajas (que representan el 42 por ciento de los activos del Sector) las que han reportado la información para 2007 y diez, para 2006 (38 por ciento del total de activos del Sector).

Nota 11
La información sobre la financiación a proyectos medioambientales ha sido proporcionada por doce Cajas en 2007 y 2006 (que representan el 35 por ciento y el 34 por ciento del total de activos del Sector, respectivamente).

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 (Jefe de Obra Social y Montes de Piedad de la CECA)
email: comunica@ceca.es

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

www.ceca.es
www.obrasocialcajas.org

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

IMPRIME: Artes Gráficas Palermo (www.agpalermo.es)

DEPÓSITO LEGAL: M-00000-2008