

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA
DE LAS
CAJAS DE AHORROS

INCLUSIÓN
FINANCIERA Y
GOBIERNO
CORPORATIVO

MEMORIA
2010





01 005
Presentación



02 011
Introducción



03 039
Gobierno Corporativo



04 083
Inclusión financiera



05 135
Financiación a las pyme y
las familias



06 155
Inversión Socialmente
Responsable (ISR) e
impactos derivados de la
inversión y el crédito



07 167
Gestión responsable



08 279
Indicadores GRI
Anexos
Notas

01



Presentación



La actual situación de crisis ha puesto en evidencia el decisivo papel que el sector financiero desempeña en el crecimiento y desarrollo económicos. Ya nadie entiende este papel como neutral desde el punto de vista de la economía real y el bienestar. La necesidad de “ser responsable” se impone.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Hoy más que nunca es evidente que el sector financiero desempeña un papel activo en el logro de mayores tasas de crecimiento, desarrollo, bienestar y equidad. La sociedad espera la contribución decidida de las entidades financieras ante los retos a los que nos enfrentamos. Así, la inclusión social, la educación financiera, la necesidad de mitigación y adaptación al cambio climático, la innovación, la financiación del tejido productivo, son demandas ciertas de las que la sociedad espera la contribución incondicional desde el sector financiero, a través de lo que éste sabe hacer, que es canalizar el ahorro hacia proyectos de inversión. Es ahora cuan-

do el sector financiero tiene que demostrar que, no sólo no es la causa de los problemas, sino que es parte de la solución.

Ha llegado el momento de hacer mejor y de explicar mejor; de dotarnos de mayor transparencia en la gestión y en la información; de seguir unas pautas éticas alineadas con los valores de la sociedad en la que trabajamos; de informar mejor sobre qué hacemos con el dinero que los depositantes nos confían. Hoy más que nunca, la generación de confianza es vital para la supervivencia de las entidades bancarias y la credibilidad del Sistema Financiero.



El sector del Ahorro nació y se desarrolló precisamente para acompañar el crecimiento y desarrollo de las empresas y familias españolas. Así ha sido en los tiempos de bonanza económica y en los tiempos de dificultades y cambios. En nuestro Sector, el compromiso con la RSC, como todos los demás que las Cajas de Ahorros han asumido desde su fundación, está enfocado al largo plazo. Es por ello que las Cajas han podido hacer apuestas de futuro con mayores plazos de madurez y han podido apoyar financieramente proyectos estructurales en sus zonas de influencia. Han sido por tanto el socio financiero confiable y estable de las grandes y pequeñas iniciativas empresariales locales.

Es ahora el momento de materializar ese compromiso en las decisiones de negocio y trasladar la apuesta por la sostenibilidad a la inversión. El Sector asume un papel protagonista en las iniciativas y organizaciones que promueven la inversión sostenible y responsable, también a nivel internacional. Con la salida a Bolsa de algunos de los Bancos instrumentales creados por Cajas, también el mercado de capitales pondrá en valor el compromiso que el Sector del Ahorro lleva realizando a favor del desarrollo económico y la sostenibilidad

**EL COMPROMISO
DE LAS CAJAS CON LA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL ESTÁ ENFOCADO
AL LARGO PLAZO**

Las Cajas de Ahorros han representado desde su fundación uno de los ejemplos más claros de empresa social y sostenible. Han sido el instrumento más eficaz para la inclusión social a través de sus esfuerzos de bancarización, bien llegando a las localidades más remotas y aisladas, bien ofreciendo productos y servicios adecuados a colectivos en riesgo de exclusión. A lo largo de su historia, las Cajas se han dotado de un gobierno corporativo que ha permitido la representación plural de la sociedad en sus Órganos de Gobierno. Además, han contribuido de manera decisiva al desarrollo local, a través de su enfoque del negocio minorista y de proximidad. Su participación en el tejido empresarial ha sido de partenariatado y con compromi-

so de permanencia, permitiendo la puesta en marcha de iniciativas de largo alcance. Por último y no menos importante, han hecho partícipe a la sociedad de los beneficios obtenidos a través de su Obra Social.

El proceso de reestructuración vivido por las Cajas ha traído consigo importantes cambios. Pero los rasgos que las han hecho relevantes y diferentes siguen ahí. Con una u otra forma jurídica, las Cajas van a mantenerse a la vanguardia de las mejoras sociales y de las políticas que hacen posible que nuestro país sea más equilibrado y con una mayor igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.

Hoy ve la luz la séptima edición de la Memoria sectorial, que no es si no el reflejo de nuestro compromiso con la transparencia. Gracias a ella, el Sector en su conjunto complementa y enriquece la visión individual sobre el desempeño social, ambiental y de buen gobierno. Deseamos que este ejercicio de comunicación y transparencia esté a la altura de las expectativas que la sociedad tiene puestas en nuestro Sector.

José María Méndez Álvarez-Cedrón

Director General de la CECA

LAS CAJAS DE AHORROS
HAN SIDO, DESDE SU
FUNDACIÓN, EJEMPLO DE
EMPRESA SOCIAL Y
SOSTENIBLE

02



Introducción



2.1

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

2.2

INTRODUCCIÓN

2.3

MARCO REGULATORIO

2.4

GARANTÍA DE COMPETENCIA

2.5

PERFIL DE LAS CAJAS DE AHORROS

**2.1****VISIÓN, MISIÓN Y VALORES****VISIÓN**

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.

MISIÓN

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

VALORES

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

2.2

INTRODUCCIÓN

El Comité de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de las Cajas de Ahorros decidió poner en marcha un análisis de materialidad a nivel sectorial que permitiera identificar aquellos asuntos relevantes, desde el punto de vista de la sostenibilidad, para las entidades financieras y concretamente para las Cajas.

En el estudio participaron varias Cajas (nota 1) y se desarrolló en medio de la eclosión de la crisis financiera y económica en el año 2008. Esto dificultó el análisis, pero permitió conocer asuntos que, hasta entonces, no se habían manifestado como relevantes para la contribución de las entidades financieras a la sostenibilidad. Asimismo, se pudieron detectar tendencias de gran valor a la hora de definir líneas estratégicas a medio plazo.

Las conclusiones del estudio han permitido identificar una serie de asuntos clave para explicar la contribución de las entidades a la sostenibilidad con un enfoque claramente sectorial y han servido de guía para rediseñar este año, tras seis ediciones, el volumen dedicado a la *Inclusión financiera y gobierno corporativo* de esta Memoria. Estos asuntos clave en las Cajas de Ahorros son:

/// Su **gobierno corporativo** y, sobre todo, la transparencia y trazabilidad de su principal insumo, es decir, el capital. En este sentido, destacan por su particular relevancia los procedimientos de captación de fondos y capital, particularmente evitando la utilización de las entidades financieras para el blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas. En un contexto de crisis financiera es importante además conocer el origen de los activos que se contratan y distribuyen.



/// La **inclusión financiera** y el acceso a los servicios financieros, fundamental para el desarrollo y la inclusión social. La inclusión se entiende en un sentido de acceso geográfico, adaptación de los productos y servicios a las necesidades y el acceso físico de los clientes, particularmente aquellos con alguna discapacidad.

/// La **educación financiera** para favorecer la inclusión financiera y para una mejor utilización por parte del cliente de los productos y servicios que le ofrecen las entidades financieras.

/// La **financiación del tejido empresarial**, particularmente de las pyme.

/// Los **criterios para la financiación de proyectos**, teniendo en cuenta no sólo sus resultados financieros, sino también su impacto medioambiental y social.

/// La **inversión socialmente responsable (ISR)**, materialización más genuina del compromiso de una entidad financiera con la sostenibilidad.

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 inter-anual como con otras organizaciones, y por otra, facilitar una mejor comprensión interna y externa sobre los resultados vinculados a la sostenibilidad. Todo ello, por medio de un formato que sintetiza la información de una manera coherente y evita las redundancias con el resto de los informes corporativos.

LA INCLUSIÓN FINANCIERA ES
FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO
Y LA INCLUSIÓN SOCIAL

Esta Memoria pretende ser el reflejo de las principales actuaciones del ejercicio 2010 en materia de sostenibilidad, para ello y en consonancia con el Global Reporting Initiative, 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.

EN LA ELABORACIÓN DE ESTE
INFORME SE HAN SEGUIDO LOS
PRINCIPIOS Y REQUISITOS SUGERIDOS
POR EL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Este informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es, ante todo, un mecanismo de rendición de cuentas a las partes interesadas y a la sociedad. Por ello, un objetivo primordial del mismo es proporcionar, además, aquella información relevante que tenga que ver con derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción y otras prácticas de RSC, en su mayoría incluidas en los tratados, convenciones y compromisos internacionales en materia de RSC.

Participación de los grupos de interés

Mediante este informe se han identificado a los grupos de interés y se han descrito cómo las Cajas han dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables. El informe responde a la necesidad de comunicar por parte de las Cajas de Ahorros la evolución del grado de cumplimiento de los compromisos públicos asumidos con la sostenibilidad, facilitando el derecho a la información de las partes interesadas.

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.

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.

ESTA MEMORIA PRETENDE SER EL
REFLEJO DE LAS PRINCIPALES
ACTUACIONES DEL EJERCICIO 2010 EN
MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

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 (2000-2008), versión 3, versión final.
- /// Global Reporting Initiative: suplemento sobre el sector financiero: desempeño medioambiental. Versión 3.0 (2000-2008), versión final.
- /// 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 ES LO SUFICIENTEMENTE
PRECISA Y DETALLADA COMO PARA QUE
LAS PARTES INTERESADAS PUEDAN VALORAR
EL DESEMPEÑO DE LAS CAJAS



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 elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2008* (G3-GRI).

El compromiso de la Cajas con la transparencia y comunicación a sus grupos de interés se materializó 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. Asimismo, y tal y como se hizo el pasado año, se han utilizado para la elaboración de este informe los indicadores de integración de discapacitados de la Fundación ONCE.

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

Los cuestionarios fueron enviados a las Cajas de Ahorros y completados entre los meses de marzo y mayo de 2011, con la información correspondiente a las actividades del año 2009 y 2010 (por eso, determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2009 pueden no coincidir exactamente con los publicados en la Memoria de RSC del pasado año, por un proceso de homogenización 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 objeto de precisar o ampliar información relevante.

ESTE INFORME SE PUBLICA CON UNA PERIODICIDAD ANUAL, DE FORMA QUE LOS GRUPOS DE INTERÉS PUEDAN TOMAR DECISIONES CON LA INFORMACIÓN ADECUADA

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), de la ACARL (Asociación de las Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales) y del Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de la Confederación. También los departamentos de Convenios con la Administración, y Mercado de Capitales y Productos y Servicios de la CECA han facilitado información para la elaboración de este informe.

Dentro del apartado dedicado a los clientes, en el capítulo de *Gestión responsable*, se han utilizado estudios realizados por la FUN-CAS (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 el *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones de clientes 2010*.

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

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

LOS DATOS RECOGIDOS HAN SIDO
RECOPILADOS, REGISTRADOS, COMPILADOS,
ANALIZADOS Y PRESENTADOS DE FORMA
QUE PUEDAN SER SUJETOS A VERIFICACIÓN



2.3

MARCO REGULATORIO

En 2010 ha tenido lugar la mayor reforma del marco regulador de las Cajas de Ahorros desde 2002: la introducida por el **Real Decreto-Ley 11/2010, de 9 de julio**, de Órganos de Gobierno y otros aspectos del **régimen jurídico de las Cajas de Ahorros**.

Se trata del texto más relevante de un paquete de disposiciones financieras integrado, además, por otras tres. La primera es el Real Decreto-Ley 9/2009, de 26 de junio, sobre reestructuración bancaria y reforzamiento de los recursos propios de las entidades de crédito, que crea el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). La segunda, el Real Decreto-Ley 6/2010, de 9 de abril, de medidas para el impulso de la recuperación económica y el empleo, que incluye una serie de medidas referidas al sector financiero, en particular, la primera regulación española global de los Sistemas Institucionales de Protección (SIP). La tercera es la Ley 36/2010, de 22 de octubre, del Fondo para la Promoción del Desarrollo, que modifica el citado Real Decreto-Ley 11/2010, incorporando ciertos aspectos técnicos muy puntuales.

La reforma se articula mediante dos líneas básicas de actuación: la primera pretende la capitalización de las Cajas, facilitando su acceso a recursos de máxima categoría en iguales condiciones que otras entidades de crédito, y la segunda busca una mayor profesionalización de sus Órganos de Gobierno. De forma complementaria, prevé una modificación del régimen tributario para garantizar la neutralidad fiscal de los diferentes modelos de integración.

EN 2010 HA TENIDO
LUGAR LA MAYOR REFORMA
DEL MARCO REGULADOR
DE LAS CAJAS DE AHORROS

A grandes rasgos, la reforma bascula en torno a dos grandes objetivos:

1) Aumento de la capacidad de capitalización de las Cajas

Las actuales perspectivas económicas de todas las entidades de crédito -estrechamiento de márgenes, exceso de capacidad y elevada morosidad-, ligadas a la reciente regulación internacional sobre solvencia y liquidez (Basilea III), hacen inaplazable la búsqueda de alternativas a la capitalización vía reservas. Para ello, se han incorporado a la nueva regulación de Cajas de Ahorros tres alternativas estratégicas: el desarrollo de la actividad financiera a través de una entidad instrumental, la constitución de los SIP y una mejora en profundidad de la regulación de las cuotas participativas.

1.1) Desarrollo de actividad a través de una sociedad instrumental

Supone un nuevo modelo organizativo para las Cajas de Ahorros: el ejercicio indirecto de la actividad financiera de la Caja a través de una entidad de crédito, a la cual aportarán todo su negocio financiero.

Este régimen de ejercicio indirecto se aplicará también a aquellas Cajas que, de forma concertada, ejerzan, en exclusiva, su objeto como entidades de crédito a través de una entidad de crédito conjuntamente controlada por ellas.

EL OBJETIVO DE LA REFORMA
ES MEJORAR LA CAPITALIZACIÓN
DE LAS CAJAS Y UNA MAYOR
PROFESIONALIZACIÓN DE LOS
ÓRGANOS DE GOBIERNO



1.2) Sistemas Institucionales de Protección (SIP)

El **Real Decreto-Ley 11/2010, de 9 de julio, de Órganos de Gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros** introduce

novedades significativas en lo que se refiere a los SIP compuestos por Cajas de Ahorros. Para ellos, se establece que la entidad central habrá de estar necesariamente participada por las Cajas integrantes en, al menos, un cincuenta por ciento de su accionariado y tener naturaleza de sociedad anónima. De este modo, se garantiza que el conjunto de las Cajas integradas mediante un SIP mantienen su naturaleza jurídica mientras tengan el control conjunto de la entidad central. Sin embargo, en aquellos casos en que las Cajas integrantes del SIP pudieran perder el mencionado control reforzado de la entidad central, las Cajas deberán transformarse en fundación de carácter especial y ceder su negocio bancario a la misma, tal y como ocurre en la modalidad de ejercicio indirecto.

1.3) Cuotas participativas

La reforma se propone el doble objetivo de aumentar el atractivo de las cuotas para los potenciales inversores y afianzar su consideración como recursos propios de máxima calidad. Para ello introduce varias modificaciones respecto a la regulación anterior, como la introducción de derechos políticos o la supresión de los límites a la tenencia, entre otros asuntos.

1.4) Transformación en fundaciones de carácter especial

Por último, las Cajas o los SIP deberán segregar sus actividades financiera y benéfico-social cuando una Caja que hubiera optado por la modalidad de ejercicio indirecto de su actividad dejara de ostentar una participación de, al menos, el cincuenta por ciento en la entidad bancaria instrumental, como consecuencia de la renuncia a la autorización para operar como entidad de crédito o en caso de revocación de la autorización o intervención por el Banco de España.

2) Profesionalización de los Órganos de Gobierno

El Real Decreto-Ley 11/2010 introduce modificaciones relevantes en el título II de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de regulación de las normas básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros (LORCA), que continúa siendo su instrumento normativo fundamental en materia de gobierno corporativo. Los principales puntos son los siguientes:

2.1) En primer lugar establece la *incompatibilidad del ejercicio del cargo de miembro de cualquier Órgano de Gobierno de una Caja con todo cargo político electo y con el de alto cargo de las Administraciones Públicas*. Esta incompatibilidad se extenderá, incluso, durante los dos años siguientes al cese del cargo correspondiente, cuando se den cualquiera de los siguientes supuestos: (1) que los altos cargos, sus superiores a propuesta de ellos o los titulares de sus órganos dependientes, por delegación o sustitución, hubieran dictado resoluciones en relación con Cajas de Ahorros; (2) que hubieran intervenido en sesiones de órganos colegiados en las que se hubiera adoptado algún acuerdo o resolución en relación con Cajas de Ahorros.

EXISTE INCOMPATIBILIDAD DEL EJERCICIO
DEL CARGO DE MIEMBRO DE CUALQUIER
ÓRGANO DE GOBIERNO DE UNA CAJA CON TODO
CARGO POLÍTICO ELECTO Y CON EL DE ALTO
CARGO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



- 2.2)** *La representación de las Administraciones Públicas y entidades y corporaciones de derecho público en todos los Órganos de Gobierno de las Cajas no podrá superar en su conjunto el cuarenta por ciento del total de los derechos de voto en cada uno de tales órganos.* Hasta ahora, ese porcentaje era del cincuenta por ciento, por lo que se reduce en un veinte por ciento la representación de Administraciones Públicas.
- 2.3)** Paralelamente a esta reducción del peso de los representantes públicos, el Real Decreto-Ley, recogiendo la experiencia normativa de varias CC.AA., incorpora un nuevo *grupo de representación en los Órganos de Gobierno de las Cajas: las denominadas “entidades de interés general”*. Este grupo, en alguna Comunidad Autónoma ha servido para drenar representación pública y reforzar los vínculos de la Caja con la sociedad civil del territorio donde actúa. La redacción final de la LORCA (tras una segunda reforma) fijó en un mínimo del cinco por ciento el porcentaje de derechos de voto correspondientes a este grupo.
- 2.4)** La reforma también incluye *medidas para fortalecer la profesionalización de los administradores.* Se establece que, al menos la mayoría de los vocales del Consejo de Administración, deberán *poseer los conocimientos y experiencia suficientes para el ejercicio de sus funciones.* En el caso de la Comisión de Control, en la medida en que puede asumir funciones de Comité de Auditoría, se exige a todos sus integrantes estos estándares de profesionalidad. En términos idénticos a la legislación bancaria, se presume que concurren estos requisitos de preparación técnica y experiencia cuando el potencial Consejero haya desarrollado, durante un plazo no inferior a cinco años, funciones de alta administración, dirección, control o asesoramiento de entidades financieras o funciones de similar responsabilidad en otras entidades públicas o privadas de al menos análoga dimensión.

Otro hito regulatorio que tuvo lugar a principios del 2011 y que va a influir notoriamente en la reforma del sector financiero ha sido el **Real Decreto-Ley 2/2011, de 18 de febrero**, para el **reforzamiento del Sistema Financiero**. Esta nueva norma **incrementa los requerimientos de capital de las entidades de depósito españolas a través de la determinación de una ratio mínima de capital principal**. Su finalidad es **despejar las dudas sobre la solvencia de nuestro Sistema Financiero**, permitiendo así la normalización del crédito en nuestra economía y una mayor facilidad de acceso a los mercados de capitales.

El contenido principal de esta nueva norma se centra en unos nuevos requerimientos de capital que resumimos a continuación.

Todas las entidades de crédito y grupos consolidables de entidades de crédito que capten fondos reembolsables del público, deberán contar con un **capital principal equivalente al ocho por ciento** de sus exposiciones totales ponderadas por riesgo (medida similar al *Common Equity Tier 1*). Este porcentaje **se elevará al diez por ciento** para aquellas entidades o grupos que reúnan las siguientes condiciones: a) tener un **coeficiente de financiación mayorista superior al veinte por ciento** conforme a la definición establecida por el Banco de España; b) no tener distribuidos entre **terceros** títulos de su capital social o derechos de voto en un porcentaje **igual o superior al veinte por ciento**.

Las entidades deben cumplir con estos nuevos requerimientos antes del 10 de marzo de 2011, fecha a partir de la cual el Banco de España publicó las necesidades de capital de cada una de las entidades. En caso de no aplicarlo antes del **30 de septiembre de 2011**, las entidades deberán realizar una estrategia de capitalización.

LA REPRESENTACIÓN DE LAS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS
CAJAS NO PODRÁ SUPERAR EL 40%

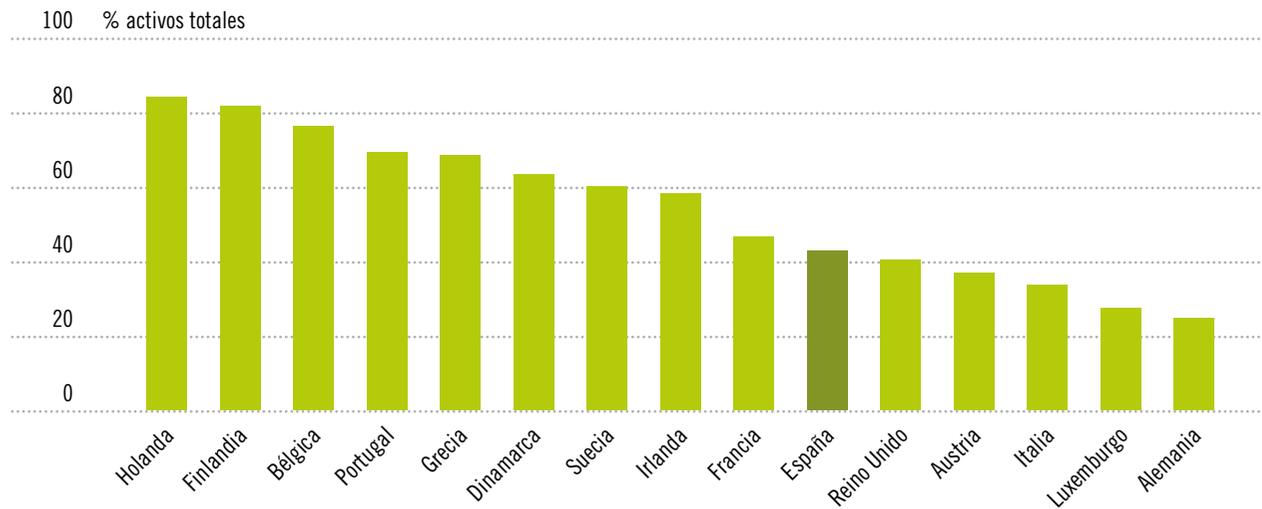


2.4

GARANTÍA DE COMPETENCIA

Las Cajas de Ahorros españolas son entidades de crédito totalmente independientes unas de otras, que compiten entre ellas y con el resto de entidades de crédito (Bancos y Cooperativas) operantes en España. Con ello, compensan en gran medida la polarización que ejercen los dos grandes Bancos nacionales, garantizando un nivel de competencia adecuado en el mercado y, por tanto, estimulando el crecimiento económico. En este sentido, la comparativa europea sitúa al mercado español como uno de los menos concentrados, en términos de cuota de mercado de las cinco mayores entidades de cada país.

CUOTA DE MERCADO DE LAS CINCO MAYORES ENTIDADES DE CRÉDITO

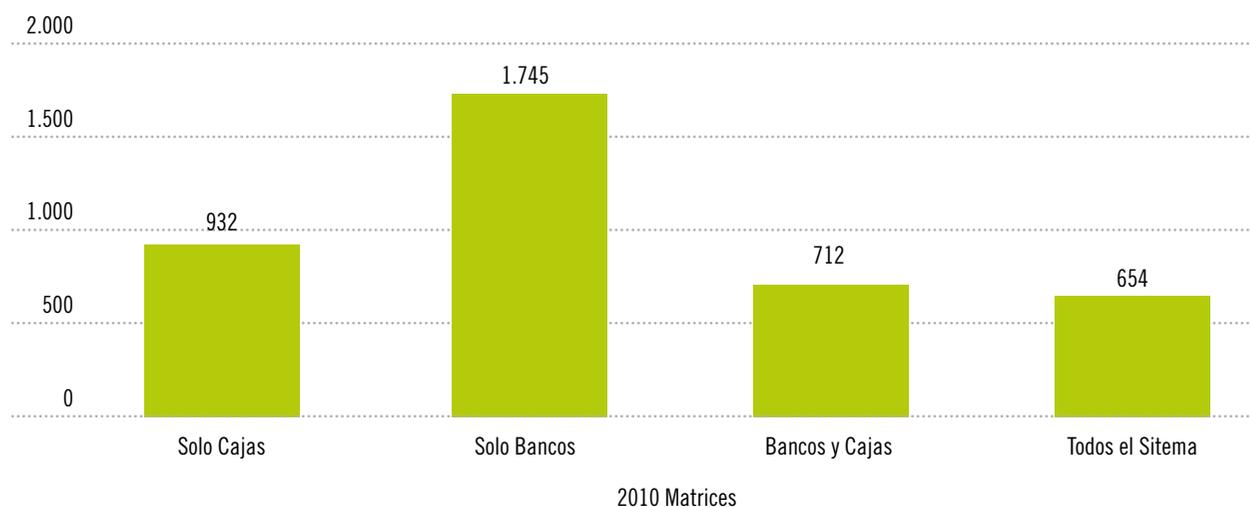


EL ÍNDICE HH DE CONCENTRACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL SE SITUÓ, EN 2010, EN 654 PUNTOS. SIN LA APORTACIÓN DE LAS CAJAS, ESTE INDICADOR SE SITUARÍA EN 1.745 PUNTOS

En un contexto de crisis económica y financiera a nivel global, el sector bancario español ha acometido un profundo proceso de reestructuración a lo largo de 2010. En concreto, el número de Cajas de Ahorros ha pasado de 45 a finales de 2009 a 35 un año después, más la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Este importante proceso de redimensionamiento del Sector, el mayor de su historia, ejerce, por el momento, un impacto negativo limitado sobre el nivel de concentra-

ción del mercado. El índice de Herfindahl-Hirschman se situó en 2010 en 654 puntos para el conjunto del sistema, que en un entorno en el que solo existieran Bancos, se elevaría a 1.745; por lo que la aportación de las Cajas de Ahorros a la competencia del mercado bancario español continúa siendo muy relevante.

INDICE DE HERFINDAHL-HIRSCHMAN





Las Cajas de Ahorros actúan, además, como entidades totalmente independientes que compiten entre sí en el territorio nacional, garantizando las mejores condiciones en el acceso a los servicios financieros por parte de los clientes.

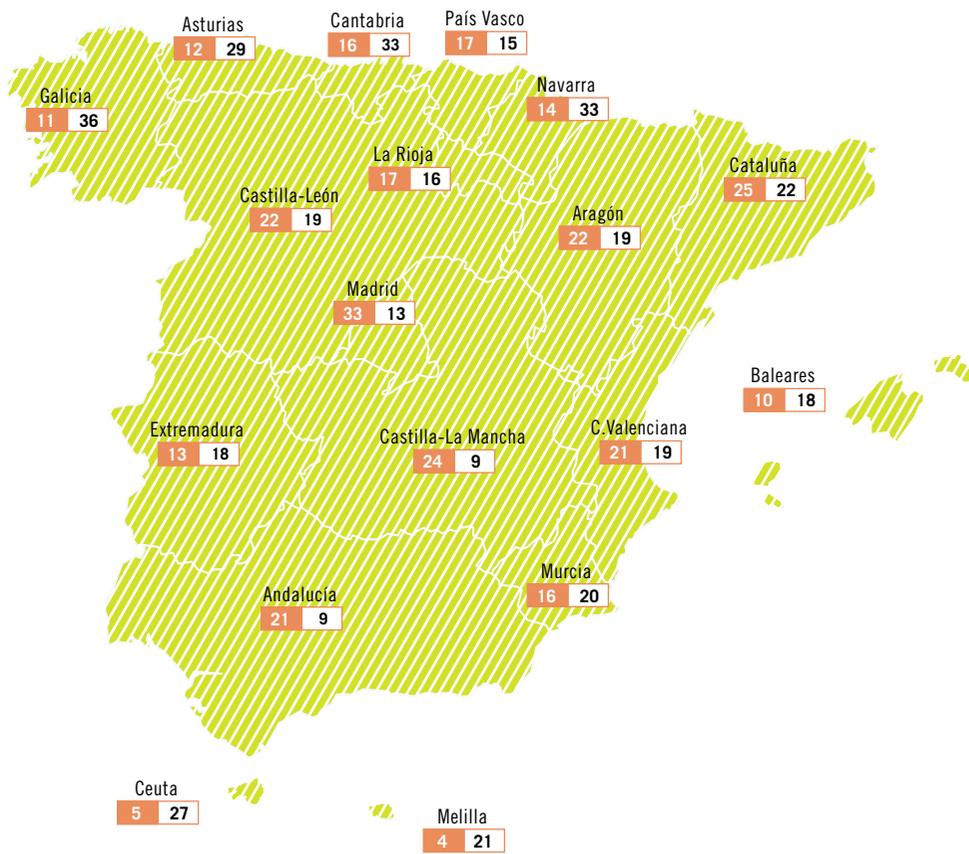
El número medio de Cajas presentes a nivel de Comunidad Autónoma es de dieciocho (es decir, la mitad del total), siendo los archipiélagos las regiones donde actúa un menor número de Cajas (aunque en ningún caso inferior a diez), y Madrid, como centro político y financiero del país, la que registra la cifra más elevada, con 33 de las 35 Cajas existentes operando en la región.

En términos de poder de mercado, la cuota media en créditos al sector privado que ostenta una sola Caja en una provincia se sitúa en el veinte por ciento. Los mercados geográficos más concentrados son Galicia, Navarra y Cantabria, comunidades donde una única entidad tiene cuotas de mercado superiores al treinta por ciento; mientras que en Andalucía la cuota máxima se sitúa por debajo del diez por ciento.

El grado de concentración en el Sector de Cajas de Ahorros, medido según este indicador, se mantuvo en 2010 en el mismo nivel promedio que en 2009, puesto que los aumentos experimentados en las regiones donde se produjeron las fusiones fueron compensados con caídas en la concentración en el resto de Comunidades.

**EL NÚMERO MEDIO DE GRUPOS DE CAJAS
QUE ACTÚA EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA SE
SITÚA EN 18, NO DETECTÁNDOSE INDICIOS
DE PODER DE MERCADO EN NINGUNA DE ELLAS**

COMPETENCIA ENTRE CAJAS DE AHORROS EN 2010



PROMEDIO
18 20



(1) Diciembre 2010. Porcentaje de Crédito OSR del conjunto del sistema

Nº de Cajas de Ahorros con oficinas en cada CC.AA. | Comunidad Autónoma 00 00 | Máxima cuota de mercado de una Caja de Ahorros
 En porcentaje de crédito OSR del conjunto del sistema



2.5

PERFIL DE LAS CAJAS DE AHORROS

RESUMEN DE LA CUENTA DE RESULTADOS DEL SECTOR DE CAJAS DE AHORROS. EJERCICIO 2010

Ejercicio de 2010	millones de euros	% anual de variación	% s/balance medio
Intereses y rendimientos asimilados	31.657	-28,2	2,56
Intereses y cargas asimiladas	17.873	-30,1	1,44
A) MARGEN DE INTERESES	13.784	-25,7	1,11
Rendimiento de instrumentos de capital	3.015	49,4	0,24
Comisiones (netas)	4.802	,6	0,39
Resultado operaciones financieras (neto)	2.824	-3,3	0,23
Diferencias de cambio (neto)	206	6,7	0,02
Otros resultados de explotación	-205	-176,1	-0,02
B) MARGEN BRUTO	24.426	-15,0	1,97
Gastos de personal	8.428	-,1	0,68
Otros gastos generales de administración	3.329	-3,2	0,27
Amortización	1.198	-2,7	0,10
Dotación a provisiones	2.358	635,8	0,19
Pérdida por deterioro de activos financieros	5.111	-46,7	0,41
C) RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	4.002	-29,9	0,32
Pérdida por deterioro del resto de activos	1.628	1,5	0,13
Otras ganancias y pérdidas (neto)	321		
D) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	2.696	-39,4	0,22
Impuesto sobre beneficios	455		0,04
Resultado de operaciones interrumpidas	-		
F) RESULTADO DEL EJERCICIO	3.151	-23,5	0,25
BALANCE MEDIO	1.238.290	1,9	

RASGOS BÁSICOS

Datos a diciembre de 2010	Número	Variación en el año	
		Número	%
Cajas de Ahorros	35	-10	-22,2
Empleados	128.165	-4.174	-3,2
Oficinas	23.305	-948	-3,9
Cajeros automáticos	34.308	-705	-2,0
Tarjetas emitidas (miles)	36.308	-1.266	-3,4

DISTRIBUCIÓN DEL BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS

	2010		2009		Variación 10/09	
	Miles €	%	Miles €	%	Miles €	%
A reservas	3.011.947	73,1	2.269.193	72,2	-742.754	-24,7
A Obra Social	1.107.057	26,9	875.126	27,8	-231.931	-21,0
Total	4.119.004	100,0	3.144.319	100,0	-974.685	-23,7

LAS CAJAS DEDICARON EL
27,8% DE SU BENEFICIO NETO DE
2010 A DOTAR LA OBRA SOCIAL



RESUMEN DEL BALANCE DEL SECTOR DE CAJAS DE AHORROS

ACTIVO	2009		2010		% anual de variación
	Millones de euros	Estructura	Millones de euros	Estructura	
Caja y depósitos en Bancos Centrales	22.897	1,8	18.621	1,5	-18,7
Depositos en entidades de crédito	56.622	4,4	50.027	3,9	-11,6
Crédito a la clientela	900.584	70,3	877.227	69,2	-2,6
Valores representativos de deuda	166.124	13,0	168.138	13,3	1,2
Otros instrumentos de capital	14.703	1,1	12.498	1,0	-15,0
Participaciones	33.761	2,6	34.033	2,7	0,8
Otros activos financieros	86.031	6,7	107.639	8,5	25,1
Total activo	1.280.722	100	1.268.184	100	-1,0

PASIVO	2009		2010		% anual de variación
	Millones de euros	Estructura	Millones de euros	Estructura	
Depósitos en Bancos Centrales	39.832	3,1	41.963	3,3	5,3
Depositos de entidades de crédito	88.574	6,9	88.682	7,0	0,1
Depositos de la clientela	800.996	62,5	763.276	60,2	-4,7
Debitos representados por valores neg.	182.798	14,3	169.074	13,3	-7,5
Pasivos subordinados	40.076	3,1	50.294	4,0	25,5
Otros pasivos financieros	53.174	4,2	91.855	7,2	72,7
Provisiones	9.852	0,8	13.767	1,1	39,7
Total pasivo	1.215.246		1.218.910		0,3
Total patrimonio neto	65.476	5,1	49.274	3,9	-24,7
Del que: reservas	61.208	4,8	42.246	3,3	-31,0
Total pasivo y patrimonio neto	1.280.722		1.268.184		-1,0

CUOTAS DE MERCADO

Cuotas de mercado	%	Variación en el año
Recursos de clientes en balance	48,36	-1,04
Fondos de inversión	34,71	2,32
Activos totales	41,09	-0,35
Créditos	46,23	-1,20
Crédito a hogares	52,06	-0,43
Crédito a empresas	43,38	-0,85
Crédito hipotecario	55,00	-1,26

PRINCIPALES RATIOS

Otros índices	%	Variación en el año
Tasa de morosidad del crédito	5,89	0,99
Tasa de morosidad total	4,72	0,81
Solvencia (mínimo 8 %)	12,05	0,03
Eficiencia (GE/MO)	52,6	6,50
R.O.A. (después de impuestos)	0,13	-0,13
R.O.E. (después de impuestos)	3,3	-1,75

LAS CAJAS DE AHORROS MANTIENEN
UNA CUOTA DE MERCADO EN EL CRÉDITO
A HOGARES DEL 52,06%

034 /
035

INTRODUCCIÓN



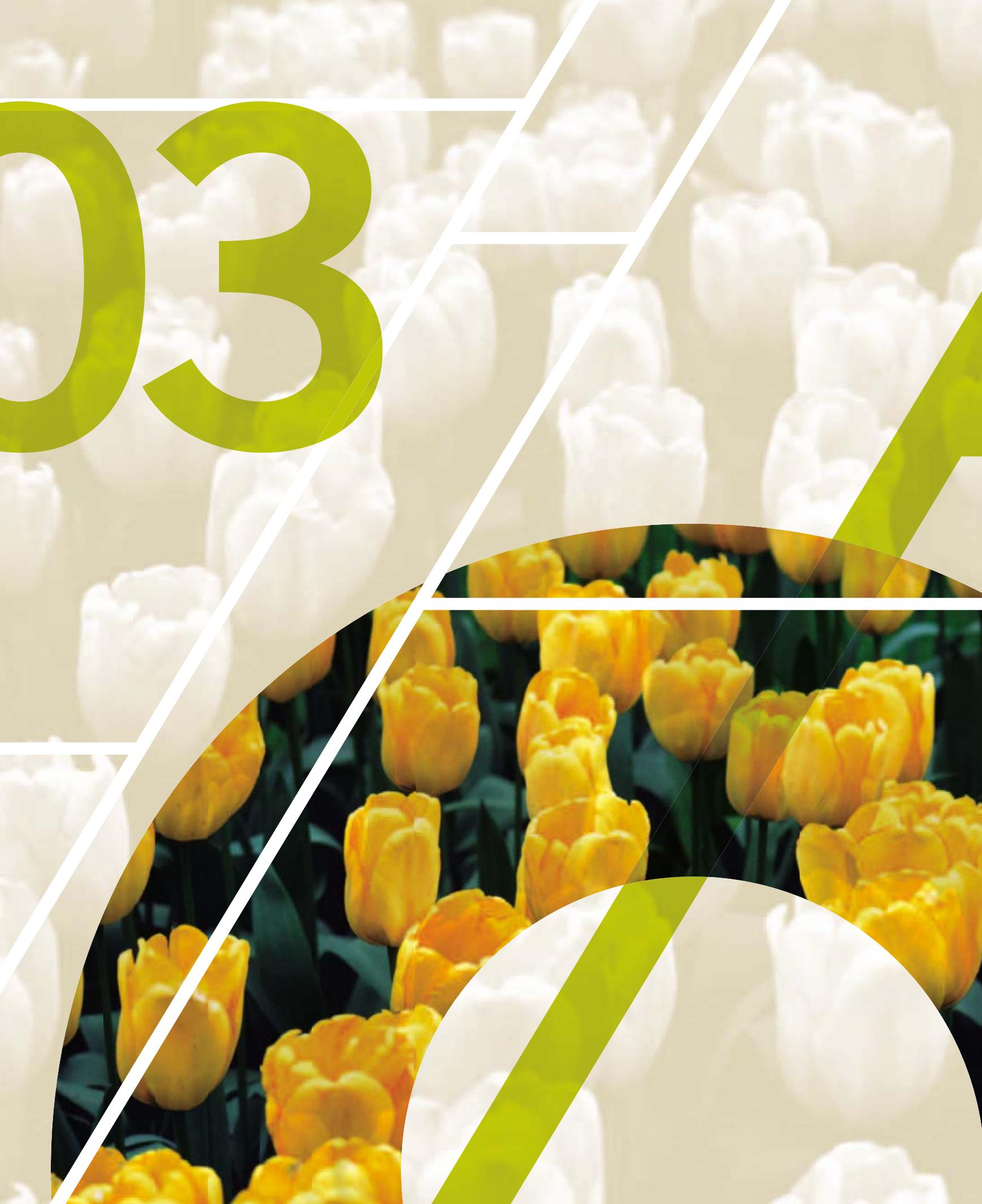
OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS EN EL EXTRANJERO
A 31 de diciembre de 2010

 ALEMANIA	Stuttgart Frankfurt Frankfurt " " " " Munich	De representación: De representación: " " " De representación:	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Raum Nr. 4.4.03 Am Hauptbahnhof, 2, D-70173) Confederación Española de Cajas de Ahorros (Schaumainkai, 69) Novacaixagalicia (Schaumainkai, 69) C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Mergenthaler Allee, 10-12) M.P. Y C. de A. de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Schaumainkai,69) 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) Novacaixagalicia (Calle San Martín, 108-6º Ed.Banco Provincia) Novacaixagalicia (Avda. E. Madero 900 piso 24)
 AUSTRIA	Viena	Operativa	C.A. y M.P. de Madrid (Seiler Straße 16/1010 Vienna)
 BÉLGICA	Bruselas " "	De representación: "	Confederación Española de Cajas de Ahorros (Avenue des Arts, 3-4-5. 6º) M.P. Y C. de A. de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Avenue des Arts, 3-4-5, 10º)
 BRASIL	Sao Paulo " "	De representación: "	Novacaixagalicia (C/ Av. das Nações Unidas 12.551 18º andar - salas 1809 e 1810) Novacaixagalicia (Avd. Jusceline Kubitschek, 1700)
 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	Pekin Shanghai " "	De representación: " " "	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Room 611, Tower 1, Bright - China Chang-An building, nº 7) 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) C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (office 1610 Hai Tong-Securitiis Tower Nro.689)
 EMIRATOS ÁRABES UNIDOS	Dubai	De representación:	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Sheik Zayed Road, Edif Fairmont Dubai, Office 606)
 ESTADOS UNIDOS	Miami " " " "	Operativa: " " " " De representación:	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) Novacaixagalicia (1111 Brickell Avenue-26th Floor, suite 2600) Novacaixagalicia (1111 - Brickell Avenue, 21 - Suite Flor) C.A. del Mediterráneo (0612 - Miami: Brickell Avenue, 701 - Suite 1750, 33131) M. P. y C.A. de S. Fernando De Huelva, Jerez y Sevilla (1200 Brickell Avenue- Suite 600)
 FRANCIA	París " " " " Bayona Bordeaux Hendaya Perpignan Pau Toulouse	De representación: " " " " Operativa: Operativa: Operativa: Operativa: Operativa: Operativa:	Novacaixagalicia (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) Novacaixagalicia (Avenue Du Président Wilson,14) C. A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Coeur Defense) C.A. y M.P. de Gipúzkoa y San Sebastián (26, Rue Thiers) C.A. y M.P. de Gipúzkoa y San Sebastián (22 Allees de Tourny) C.A. y M.P. de Gipúzkoa y San Sebastián (7, Rue du PortThiers) Catalunyacaixa (4, Boulevard Clemenceau - Perpignan 66000) C.A. y M.P. de Gipúzkoa y San Sebastián (16, Rue Henri IV) C.A. y M.P. de Gipúzkoa y San Sebastián (6 Rue de Remusat)
 INDIA	New-Delhi	De representación:	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (28, Barakhamba Road, New Delhi 110 001)
 IRLANDA	Dublín	Operativa:	C.A. y M.P. de Madrid (IFS Center Custom House Quay - Dublin 1)
 ITALIA	Milán " "	De representación: "	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Via Mazzini, 11, 20121) C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (Corso Giuseppe Garibaldi 50, 20124)
 MARRUECOS	Casablanca " "	Operativa: De representación: "	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (179, Boulevard d'Anfa) C.A. del Mediterráneo (Med Zerkouni Angle Roudani 25, 2º piso) M.P. y C. de A. de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (43, Rue Sebou, Quartier Gauthier, 20000)
 MÉXICO	México D.F. " " " Cancún	De representación: " " " De representación:	Novacaixagalicia (Cl. Homero, 440 esq. Emerson 8º Colonia Polanco) Novacaixagalicia (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) C.A. del Mediterráneo (Av. Tulum, Manzana 3 Lote 2 - 01, 77500)
 PANAMÁ	Panamá	De representación:	Novacaixagalicia (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)
	“	Operativa	C.A. del Mediterráneo (Rondo Onz, 1 - 26Th Floor, 00124) C.A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Ul. Prost, 51 00-838 Varsovia)
 PORTUGAL	Lisboa	Operativas:	M.P. y C. General de A. de Badajoz (Rua Eça de Queiroz, 29) Novacaixagalicia (Av. 5 de Outubro,48)
	“	“	C.A. y M.P. de Madrid (Rua Rodrigo da Fonseca, 6/8 - Lisboa 1250-191)
	“	“	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Av. 5 de Outubro, 73 D - Lisboa 1050-049)
	“	“	Novacaixagalicia (Av. Duque de Avila,141 - 7ª)
	“	“	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (Pr. Saldanha, 1, 9M 1050-094 Lisboa)
	Braga	Operativa:	Novacaixagalicia (Rua Dr. Justino Cruz, 90-7ª)
	“	“	Novacaixagalicia (Av. Central, 167-167A)
	Aveiro	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Travessa da Rua do Ciaures, 4 4700-208 Braga)
	Bragança	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Pç Humberto Delgado, 10-14 3810-270)
	Cascais	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Rua Dr. Aleixo de Miranda - Bragança 5300-097)
	Castelo Branco	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Avda. 25 de Abril, 672 2750-512 Cascais)
	Coimbra	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Avda. 1º de Mayo, 121 6000-086 Castelo Branco)
	Évora	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Rua da Sofia 100-Coimbra)
	“	“	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Plaza Joaquim Antonio de Aguiar 30-3 Évora)
	Guarda	Operativa:	M.P. y C. General de A. de Badajoz (Travessa Joao Rosa, 3B)
	Leiria	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Rua Antonio Sergio,39 A - Guarda 6300-665)
	Maia	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Av. 22 de Maio. Edificio Valverde, Lote 53 R/C)
	Miranda do Douro	Operativa:	Novacaixagalicia (Av. Vizconde de Barreiros, 110 - Maia 4470-151)
	Oeiras	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Rua 25 de Abril, 9 - Miranda do Douro 5212-230)
	Oporto	Operativas:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Lagoas Park Edificio 5B - 2740-298 Porto Salvo (Oeiras)
	“	“	Novacaixagalicia (Av. Boavista, 1772 R/C - Oporto 04100-116)
	“	“	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Rua Oliveira Monteiro, 512 - Oporto 4050-440)
“	“	Novacaixagalicia (Rua Marichal Sardana,422 - Oporto 4150)	
Santarém	Operativas:	M.P. y C. General de A. de Badajoz (Avda. Boavista, 3880)	
Setúbal	Operativas:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Pl. Sá da Bandeira, 22, 1º Esq)	
Valença do Minho	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Pç Almirante Reis, 19, r/c 2900-585 Setúbal)	
Viana do Castelo	Operativa:	Novacaixagalicia (Av. Miguel Dantas, s/n Edif. Status - Valenca do Minho 1050-094)	
Vilamoura	Operativa:	Novacaixagalicia (Largo Joao Tomás da Costa, 64-66 4901-877)	
Vila Nova de Famalicao	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Rua Das Cássias.Ed. Los Arcos)	
Vila Nova de Gaia	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (Avd. de Francia 46 4760-104 Vila nova de Famalicao)	
Viseu	Operativa:	Novacaixagalicia (Av. Da República, 2025 - R/C 4430-206)	
“	Operativa:	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, CAMP (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)
	“	“	Novacaixagalicia (Malta House, 36-38 Picadilly)
	“	“	C.A. de Murcia (1/Waterloo Place. London Sw1y4ar)
	“	“	Novacaixagalicia (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)
	“	“	M.P. Y C. de A. de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (16 Waterloo Place SW1Y)
	“	Operativa:	C.A. y M.P. de Navarra (0613 - Londres: 16 Waterloo Place London SW1Y 4AR) Confederación Española de Cajas de Ahorros (16, Waterloo Place - London SW1Y4AR)
 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)
 RUMANIA	Bucarest	Operativa	C.A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Str. Muntii Tatra nr 4-10)
	 SUIZA	Ginebra	De representación:
“		“	Novacaixagalicia (Rue du Grand Pre, 64-66)
“		Operativa:	Novacaixagalicia (14, Rue du Mont-Blanc. Case Postale 1.283)
Zurich		De representación:	Confederación Española de Cajas de Ahorros (Rue de Lausanne,44)
 TURQUIA	Estambul	De representación:	Novacaixagalicia (Talacker,50, 8ª)
	“	“	Novacaixagalicia (Seebahnstr 157)
 VENEZUELA	Caracas	De representación:	C.A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Sun Plaza, 13th floor, Maslak Mahallesi Bilim Sokak nº 5 - Estambul)
	“	“	Novacaixagalicia (Ed. Bco. Caribe, P.B. Dr. Paul a Salvador de León)
	“	“	Novacaixagalicia (Ed. Bancaracas, 6. of 6-0. Avd. Principal) C. General de A. de Canarias (Torre Maracaybo. Piso 12. Avda. Libertador.La Florida)

03



Gobierno Corporativo



A lo largo de 2010 las Cajas de Ahorros han emprendido un proceso de reestructuración que afectaba, a 31 de diciembre, al 99 por ciento del Sector, que pasaba así de contar con 45 entidades a 35 Cajas (33 emisoras), estructuradas en diecisiete entidades o grupos de entidades.

3.1

EL COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

3.2

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

3.3

OPERACIONES VINCULADAS

3.4

ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DEL GRUPO

3.5

SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGO. EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

3.6

REMUNERACIONES PERCIBIDAS



Esta reestructuración ha hecho imprescindible la introducción de importantes cambios en el modelo de gobierno corporativo de las Cajas de Ahorros, que se han acometido a través del Real Decreto-Ley 11/2010, de 9 de julio, de Órganos de Gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros, que ha supuesto una importante revisión de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de regulación de normas básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros (LORCA).

Esta norma ha introducido una reforma transversal en el ordenamiento de estas entidades, hasta el punto de que supone uno de los hitos más relevantes en su larga y fructífera historia. El elemento más característico de la reforma consiste en admitir, como ya se hacía en la primera regulación con rango de Ley de las Cajas, que data de 1880, el principio de diversidad institucional. Persigue, sobre todo, dos objetivos ante las perspectivas de mayores recursos propios que exige Basilea III: la capitalización de las Cajas, a través de la opción que cada una elija, y una mayor profesionalización de sus Órganos de Gobierno.

LA REFORMA NORMATIVA
EMPREDIDA EN 2010 HA SIDO
PLENAMENTE RESPETUOSA
CON LA NATURALEZA JURÍDICA DE
LAS CAJAS

Se trata del texto más relevante de un paquete de disposiciones financieras integrado, además, por otras tres. La primera es el Real Decreto-Ley 9/2009, de 26 de junio, sobre reestructuración bancaria y reforzamiento de los recursos propios de las entidades de crédito, que crea el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). La segunda, el Real Decreto-Ley 6/2010, de 9 de abril, de medidas para el impulso de la recuperación económica y el empleo, que incluye una serie de medidas referidas al sector financiero, en particular la primera regulación española global de los sistemas institucionales de protección (SIP). La tercera es la Ley 36/2010, de 22 de octubre, del Fondo para la Promoción del Desarrollo, que modifica el citado Real Decreto-Ley 11/2010, incorporando ciertos aspectos técnicos muy puntuales.

La reforma ha arbitrado soluciones a medida para las distintas tipologías de necesidades que afrontan las Cajas de Ahorros. Ello se traduce en la puesta a disposición de estas entidades de nuevas fórmulas corporativas (el ejercicio indirecto de la actividad, la integración por medio de sistemas institucionales de protección y la emisión de cuotas participativas con o sin derechos de voto). Corresponderá ahora a cada Caja optar por la solución que mejor se ajuste a su vocación y a sus necesidades. Pero, al mismo tiempo, la reforma ha sido plenamente respetuosa con la naturaleza jurídica de las Cajas. En todas las nuevas fórmulas se mantiene un sustrato fundacional que asegura la pervivencia del modelo corporativo heredado de la LORCA: un modelo basado en el enfoque *stakeholder* y en el compromiso con el desarrollo territorial por medio de la Obra Social y de políticas avanzadas de responsabilidad social.

La reforma se articula mediante dos líneas básicas de actuación: la primera pretende impulsar la capitalización de las Cajas, facilitando su acceso a recursos de máxima categoría en iguales condiciones que otras entidades de crédito, y la segunda busca una mayor profesionalización de sus Órganos de Gobierno.

Este año, al igual que los anteriores, a través de los datos que han sido tomados de los Informes Anuales de Gobierno Corporativo publicados, en este caso, debido a la referida reestructuración, por 33 Cajas, se analizan las características más importantes del modelo de gobierno de las Cajas de Ahorros en 2010: 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, la estructura de negocio, el sistema de control de riesgos y el sistema de remuneraciones.



3.1

EL COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

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 *web* proporciona información completa (datos históricos, cualitativos y cuantitativos de las Cajas) sobre los aspectos comerciales, económicos y todos los relativos a la estructura de gobierno.

Para todo ello, las Cajas disponen de *webs* caracterizadas por una presentación en pantalla directa, rápida y eficaz. 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, los sistemas de control de riesgos y el sistema de remuneraciones).

El Informe Anual de Gobierno Corporativo se aprueba anualmente por el Consejo de Administración y, al formar parte del Informe de Gestión, por la Asamblea General.

Ambos instrumentos sirven, en primer lugar, para proporcionar a los inversores información precisa y completa sobre el funcionamiento de las Cajas, de manera tal que puedan adoptar sus decisiones de inversión con la mayor eficacia posible. Ahora bien, estos instrumentos informativos están diseñados para satisfacer la necesidad de información no sólo de los inversores, sino también de los clientes, empleados, supervisores y, en general, de todos los *stakeholders* interesados en la vida diaria de la Caja.

3.2

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO
DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

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 Nombramientos 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 Obra Social.

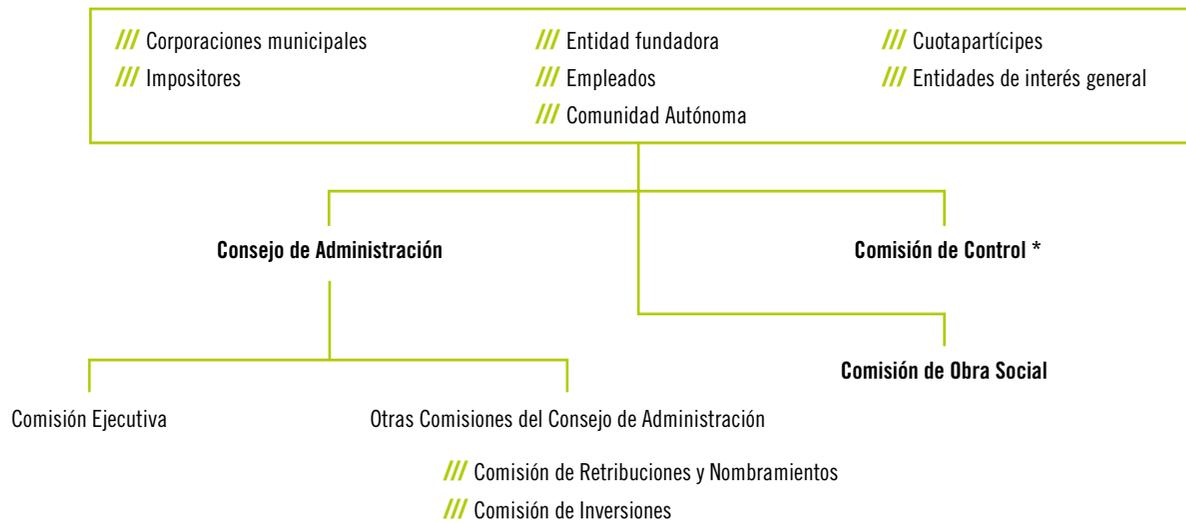
En el organigrama se puede observar como queda configurada la estructura organizacional de las Cajas tras la reforma operada por el Real Decreto-ley 11/2010.

LA ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LAS CAJAS DE AHORROS CORRESPONDE A LA ASAMBLEA GENERAL, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA COMISIÓN DE CONTROL



ASAMBLEA GENERAL

Compuesta por las siguientes entidades designantes



* Puede asumir la función de Comité de Auditoría

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 legítimamente 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 sociedad civil.** La participación de entidades públicas no puede alcanzar más del cuarenta 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**, 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.

EN LOS ÓRGANOS RECTORES ESTÁN PRESENTES
TODAS LAS INSTANCIAS LEGÍTIMAMENTE
INTERESADAS EN SU ADMINISTRACIÓN: FUNDADORES,
IMPOSITORES, CORPORACIONES MUNICIPALES,
EMPLEADOS Y ENTIDADES DE INTERÉS GENERAL



A PARTIR DE UN SISTEMA DE
“EQUILIBRIOS RECÍPROCOS”, SE
ASEGURA UNA PARTICIPACIÓN PLURAL
Y ACTIVA DE TODOS LOS GRUPOS EN
LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y SE EVITAN
SITUACIONES DE ABUSO DE PODER

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:

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

/// Los empleados.

/// En su caso, los cuotaparticipes.

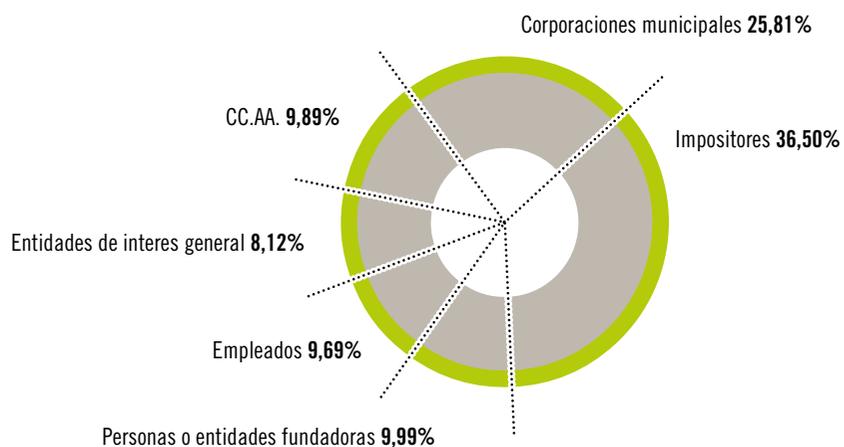
/// Las entidades de interés general.

El anexo II contiene una relación indicativa de las entidades de interés general presentes en los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros. Se trata, sin duda, de una lista que demuestra la vigorosa participación de la sociedad civil en los Órganos de Gobierno de las Cajas.

Por lo que se refiere a la presencia y representación de los cuotaparticipes en el caso de que las cuotas tengan atribuidos derechos políticos, la atribución de los derechos de voto será equivalente o proporcional al porcentaje que las cuotas supongan sobre el patrimonio neto total de la Caja.

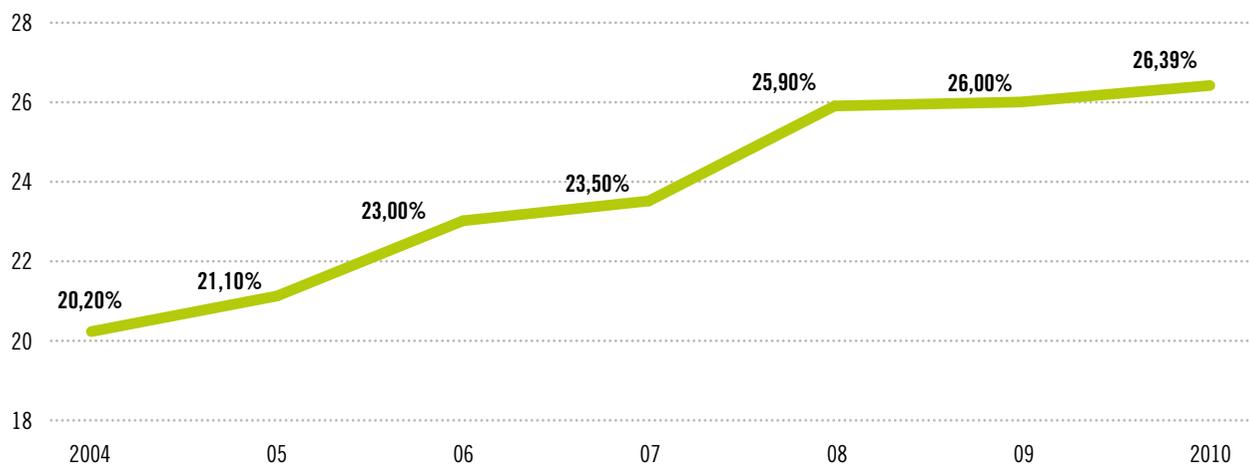
Con tales premisas, puede indicarse que en el 2010 la **composición media** de las Asambleas Generales del conjunto de las Cajas de Ahorros se distribuye entre los grupos de participación y de acuerdo con los porcentajes siguientes:

COMPOSICIÓN DE LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS



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 2010, siguiendo con la tendencia creciente de los últimos años alcanza un **26,39** por ciento, de media.

PRESENCIA DE MUJERES EN LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS



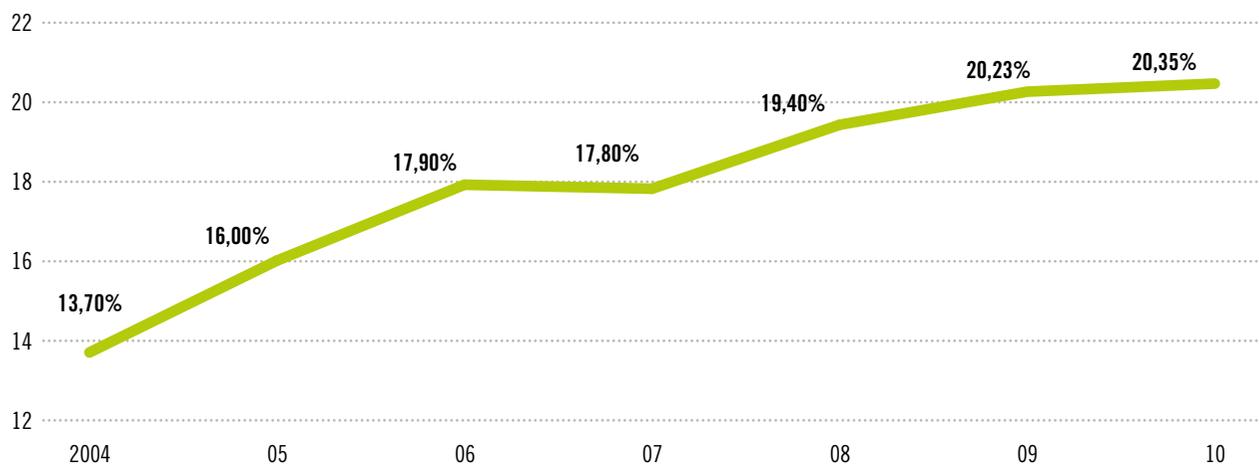


EL PORCENTAJE DE MUJERES CON PRESENCIA EN LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2010 ALCANZA EL 26,39% Y EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, EL 20,35%

A la vista del gráfico anterior se puede concluir que la proporción de mujeres en el superior Órgano de Gobierno 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 Cajas de Ahorros de con-

seguir 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 Consejos de Administración y el valor de las compañías (nota 1).

PRESENCIA DE MUJERES EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS



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, la presencia femenina en los Consejos de Administración de las Cajas de Ahorros se ha incrementado en 2010, situándose en el 20,35 por ciento, cifra superior a la que existe en media en las sociedades cotizadas.

Como puede observarse en el gráfico, la evolución de la presencia de mujeres en los Consejos de Administración mantiene una tendencia positiva, sostenida en el tiempo, que permite seguir siendo optimistas en la consecución del objetivo de lograr una adecuada diversidad de género. Estos datos son especialmente reveladores si se tiene en cuenta, como se ha visto, que no existe una rotación a corto plazo en los Órganos de Gobierno de las Cajas (debido a los principios de permanencia y estabilidad que rigen el gobierno corporativo de las Cajas).

LA EVOLUCIÓN EN LA PRESENCIA DE MUJERES EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO MUESTRA UNA TENDENCIA POSITIVA SOSTENIDA EN EL TIEMPO

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.



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

- / 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.
- / Los cargos políticos electos.
- / Los altos cargos de la Administración General del Estado, la Administración de las Comunidades Autónomas y la Administración Local, así como de las entidades del sector público, de derecho público o privado, vinculadas o dependientes de aquéllas.
- /// **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. El Real Decreto-ley 11/2010 ha reforzado el requisito de experiencia, condición que pasa a reclamarse de, al menos, la mayoría de los componentes del Consejo de Administración y de toda la Comisión de Control.

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 ASAMBLEA GENERAL ES EL
MÁXIMO ÓRGANO DE
REPRESENTACIÓN, GOBIERNO Y
DECISIÓN DE LA CAJA

/// La aprobación y modificación de los Estatutos y el Reglamento.

/// La disolución y liquidación de la Caja de Ahorros o su fusión o integración con otras, su transformación en una fundación de carácter especial y la decisión de desarrollar su actividad de manera indirecta.

/// La definición anual de las líneas generales del plan de actuación de la entidad, que sirva de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.



/// La aprobación, en su caso, de la gestión del Consejo de Administración, Memoria, balance anual y cuenta de resultados, así como de la aplicación de éstos a los fines propios de la Caja de Ahorros.

/// La creación y disolución de Obras Sociales, así como la aprobación de sus presupuestos anuales y de la gestión y liquidación de los mismos.

/// El nombramiento y cese de auditores de cuentas.

/// La confirmación del nombramiento y revocación del Director General.

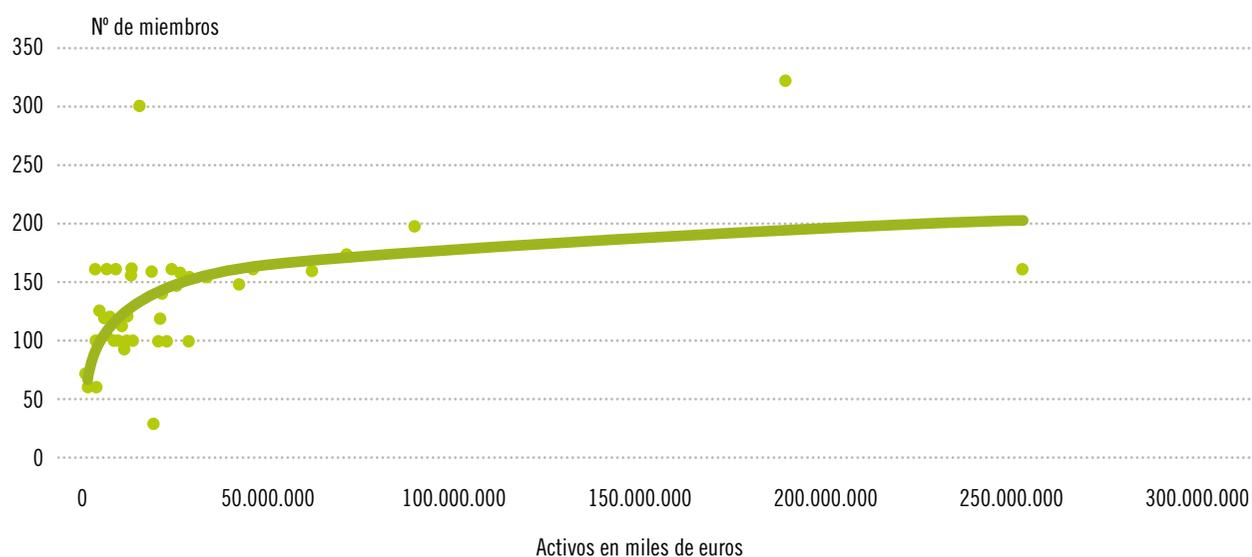
/// La autorización de las emisiones de cédulas, bonos, participaciones hipotecarias, así como la emisión de instrumentos financieros computables como recursos propios de la entidad.

A) DIMENSIÓN

Las Cajas de Ahorros han establecido en sus Estatutos un número de **Consejeros Generales**, que es como se denomina a los miembros de las Asambleas Generales, que oscila entre 25 y 343 miembros, siendo la media de **153**.

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.

TAMAÑO ASAMBLEA/ACTIVOS



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.

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 reconocimien-



EL NÚMERO DE CONSEJEROS GENERALES VARÍA ENTRE 25 Y 343 MIEMBROS, SIENDO LA MEDIA DE 153

to, 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 tres Asambleas** durante el ejercicio (si bien, lógicamente, la cifra concreta varía en cada Caja, según las necesidades de cada una; así, por ejemplo, en tres Cajas se han celebrado cinco Asambleas y en siete Cajas se han celebrado cuatro Asambleas).

Las Asambleas de las Cajas muestran un altísimo grado de **participación**. La media de **presencia física** en 2010 es del **90,83 por ciento**, presentando un incremento en comparación con años anteriores como se muestra en el siguiente gráfico.

DATOS DE ASISTENCIA A LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS



Esta tendencia refleja un activo 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**.

LA MEDIA DE PRESENCIA FÍSICA
EN LAS ASAMBLEAS GENERALES EN
2010 HA SIDO DEL 90,83%



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).

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 tipos de 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 de los acuerdos del Consejo para la emisión de títulos valores
Información y propuestas del Consejo de Administración sobre las posibles integraciones con otras Entidades

3.2.4

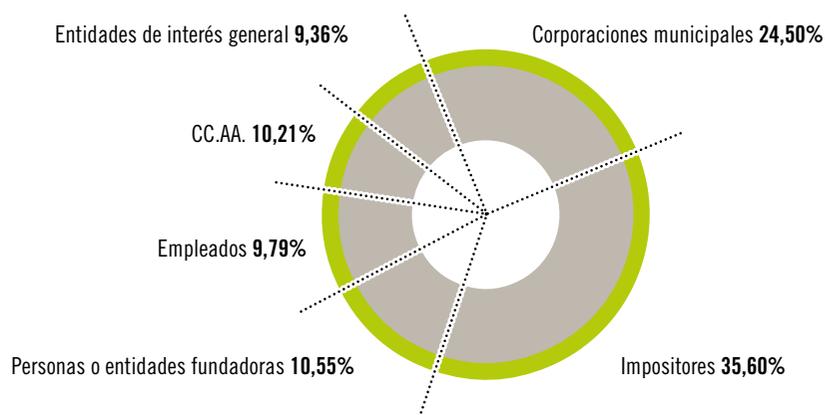
Consejo de Administración

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.

A) COMPOSICIÓN

La composición de los Consejos de Administración reproduce la de las Asambleas Generales, garantizando así que todos los grupos de interés 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 DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



LA COMPOSICIÓN DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN REPRODUCE LA DE LAS ASAMBLEAS GENERALES



El **número medio de miembros** del Consejo de Administración de las Cajas de Ahorros emisoras de valores negociables es de **19**, oscilando entre un mínimo de 7 y un máximo de 30. 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, diecinueve 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.

EL NÚMERO MEDIO DE
MIEMBROS DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN DE LAS
CAJAS EMISORAS DE VALORES
NEGOCIABLES ES DE 19

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 por la evolución de la entidad. Se ha celebrado una media de **17,7 reuniones** del Consejo de Administración durante el ejercicio.

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:

Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva es un órgano delegado del Consejo que se encarga del cumplimiento de los acuerdos y directrices fijadas por éste. Treinta Cajas disponen de una Comisión Ejecutiva, con una media de 8,8 miembros, oscilando entre un máximo de 13 y un mínimo de 5.

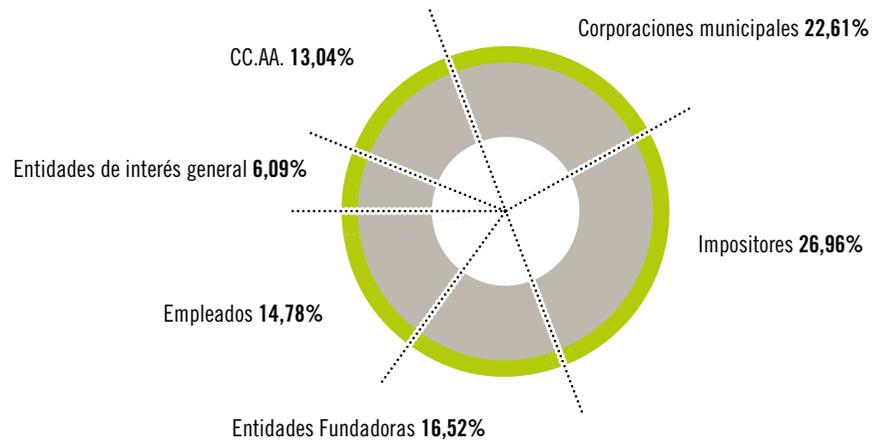
DIECINUEVE CAJAS CUENTAN CON PROFESIONALES EN EL CONSEJO QUE NO OSTENTAN LA CONDICIÓN DE CONSEJERO GENERAL



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

LA COMISIÓN EJECUTIVA RESPETA EL PRINCIPIO DE BUEN GOBIERNO DE EQUILIBRIO Y REPRODUCE LA REPRESENTACIÓN EXISTENTE EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE LAS CAJAS DE AHORROS



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).

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano de apoyo del Consejo que, entre otras funciones, evalúa el sistema de verificación contable de la entidad, propone al Consejo de Administración el nombramiento del auditor externo para su sometimiento a la Asamblea General, vela por la independencia del auditor externo, revisa el sistema de control interno y conoce del proceso de información financiera.

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, **13** Cajas cuentan con 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 6, oscilando entre un máximo de 9 y un mínimo de 3.

Comisión de Retribuciones y Nombramientos

La reformulación de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos es otra de las novedades introducidas por el Real Decreto-Ley 11/2010. La Comisión estará formada por un máximo de cinco personas, elegidas por la Asamblea General de entre los Consejeros Generales que ostenten la condición de vocales del Consejo de Administración. Esta comisión podrá ser dividida en dos, una de Retribuciones y otra de Nombramientos, en cuyo caso, deberán tener un máximo de tres miembros.

En 2010, 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 3, a excepción de una Caja de Ahorros cuya Comisión está formada por seis miembros y otra Caja cuya Comisión está integrada por cinco miembros.

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 de esta Comisión es de 3, a excepción de 3 Cajas de Ahorros, que cuentan con 5, 6 y 7 miembros respectivamente.

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

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

Las Comisiones de Inversiones de todas las Cajas elaboraron en 2010 su informe anual en el que resumieron las inversiones y desinversiones estratégicas realizadas, pronunciándose sobre su viabilidad financiera y sobre la adecuación de las mismas a los objetivos fundacionales de la entidad.

LAS CAJAS CUENTAN, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EFICACIA DEL CONSEJO, CON UNA RED DE COMISIONES ESPECIALIZADAS

Inversiones y desinversiones en sociedades cotizadas

Inversiones en sociedades cotizadas: En 2010 un número de 13 Cajas, ya sea directamente o a través de entidades del grupo, han registrado 53 operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas por un importe total de 5.095,1 millones de euros y un importe medio por operación de 96,1 millones de euros.

Estas inversiones en sociedades cotizadas representan un aumento en el importe total y el número de operaciones en comparación con el año 2009, en el cual se registraron veinticuatro operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas por un importe total de 3.379,2 millones de euros y un importe medio de 140,8 millones de euros.

Desinversiones en sociedades cotizadas:

En 2010 un número de 11 Cajas han registrado 31 desinversiones significativas en sociedades cotizadas, por un importe total de 1.060,3 millones de euros y un importe medio de 34,2 millones de euros.

Estas desinversiones en sociedades cotizadas representan un importante ascenso en comparación con el año 2009 en lo que respecta al número de operaciones registradas, que fue de 17, por un importe medio de 67,8 millones de euros, aumentando el importe total un 50 por ciento.

Sumando ambos tipos de operaciones se obtiene que nueve Cajas han mantenido saldos positivos, cinco presentan desinversiones netas y diecinueve Cajas no realizan ninguna operación en sociedades cotizadas.

La suma total del Sector arroja una **inversión neta de 4.034,724** millones de euros.

Inversiones y desinversiones en proyectos empresariales

Se han producido 212 operaciones de inversión en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en los Órganos de Gobierno, siendo el importe total de 6.269,5 millones de euros y el importe medio de 29,6 millones de euros.

Las operaciones de desinversión han sido 65, siendo el importe total de 1.349,9 millones de euros, con una media de 20,8 millones de euros.

Sumando ambos tipos de operaciones se obtiene que veinte Cajas han mantenido saldos positivos. Otras cinco presentan desinversiones netas y ocho Cajas no han realizado ninguna operación en proyectos empresariales en los que estén presentes en la gestión o en los Órganos de Gobierno.

La suma total del Sector arroja una **inversión neta de 4.919,6** millones de euros.

LA SUMA TOTAL DEL SECTOR
ARROJA UNA INVERSIÓN NETA
EN SOCIEDADES COTIZADAS DE
4.034,7 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).

En el siguiente gráfico, se puede observar como en este ejercicio las Cajas de Ahorros han aumentado su inversión en proyectos empresariales en los que tienen presencia en sus Órganos de Gobierno, así como su inversión en sociedades cotizadas.

PARTICIPACIONES INDUSTRIALES DE LAS CAJAS DE AHORROS



Funcionamiento

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

NÚMERO MEDIO DE REUNIONES

Órgano	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Comisión de Retribuciones	2	3	3	3	4	3	2
Comisión de Inversiones	3	6	6	5	5	4	2
Comisión de Auditoría	5	7	7	5	8	7	3

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.

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



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

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 **nueve**, oscilando entre un máximo de quince y un mínimo de cinco.

B) PRÁCTICAS DE GOBIERNO

/// Convocatoria de reuniones y adopción de acuerdos

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

/ Acuerdos no cualificados: la mayoría simple basta en 20 Cajas; en 12 se requiere mayoría absoluta.

/ Acuerdos cualificados: la mayoría absoluta es la regla general en 15 Cajas; no obstante, en 15 se requiere una mayoría cualificada superior, mientras que en 3 sigue bastando la mayoría simple.

Por lo que respecta al **quórum de asistencia**, 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 19,3 reuniones durante 2010. El dato refleja una frecuencia muy alta, siendo superior a la media de reuniones de los Consejos, que es de 17,7, lo que demuestra que el control ejercido es constante y completo.

3.2.6

Comisión de Obra Benéfico Social

La Comisión de Obra Social es también una novedad de la reforma introducida por el Real Decreto-Ley 11/2010, cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de la obra benéfico-social de la Caja de Ahorros.

LA COMISIÓN DE OBRA SOCIAL ES UNA
NOVEDAD DE LA REFORMA INTRODUCIDA POR
EL REAL DECRETO-LEY 11/2010



3.3

OPERACIONES VINCULADAS

Una buena estructura de gobierno corporativo exige la articulación de medidas adecuadas de transparencia, especialmente respecto de aquellas materias que presentan un mayor riesgo de generar conflictos 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 los 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

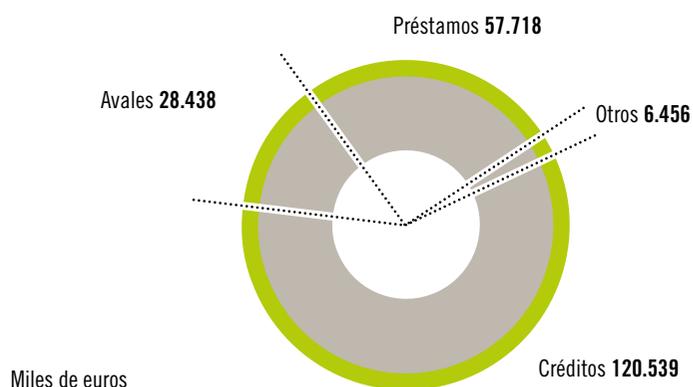
Operaciones de crédito, aval y garantía

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 las distintas clases de **operaciones** y su importe total en miles de euros:

OPERACIONES CON LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



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

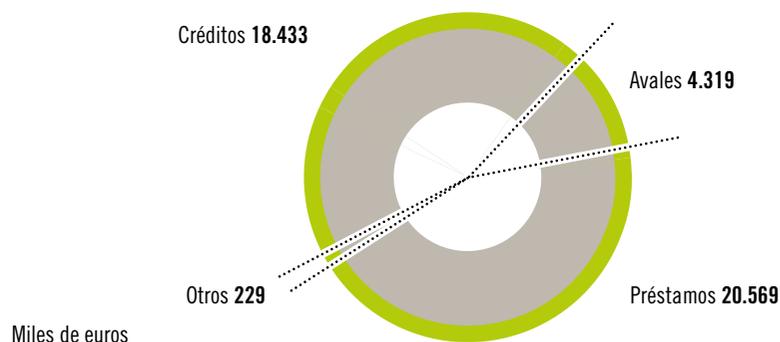
A miembros de la Comisión de Control y afines

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:

LAS CAJAS INFORMAN SOBRE OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL O GARANTÍA EFECTUADAS A FAVOR DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



OPERACIONES CON LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL



3.3.2

Operaciones con grupos políticos

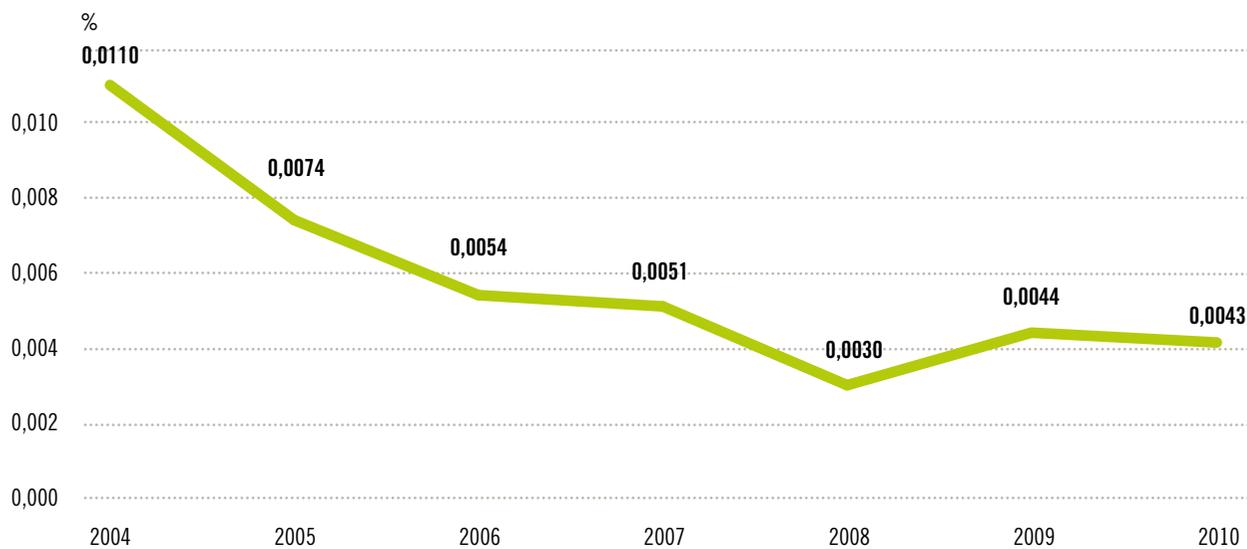
En España las Cajas de Ahorros son las únicas entidades de crédito que informan anualmente sobre las operaciones financieras que realizan con grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y Asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de las Cajas de Ahorros. Pues bien, como pone de relieve el cuadro siguiente, el saldo del crédito concedido a grupos políticos resulta insignificante si se compara con el saldo del crédito total de las Cajas de Ahorros.

EL SALDO DEL CRÉDITO CONCEDIDO POR LAS CAJAS A GRUPOS POLÍTICOS RESULTA INSIGNIFICANTE SI SE COMPARA CON EL SALDO DEL CRÉDITO TOTAL DE LAS CAJAS DE AHORROS

OPERACIONES DE LAS CAJAS CON GRUPOS POLÍTICOS

	Crédito total (miles de euros)	Crédito a grupos políticos (miles de euros)	Porcentaje de operaciones de crédito 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%
2008	906.080.844	27.440	0,0030%
2009	930.240.000	41.383	0,0044%
2010	922.490.000	39.771	0,0043%

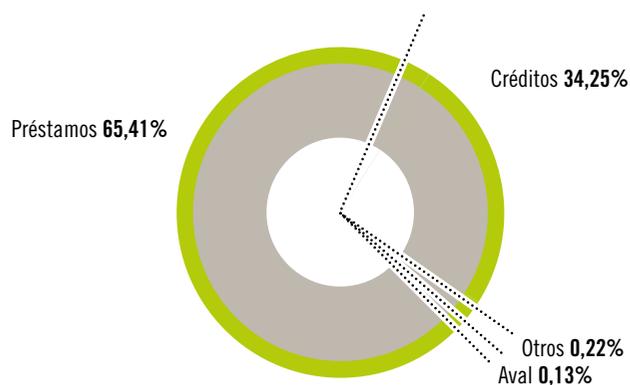
PORCENTAJE DE CRÉDITO DE LAS CAJAS A GRUPOS POLÍTICOS





En el año 2010 las operaciones de crédito, aval y garantía con los grupos políticos que tienen representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que han participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros se muestran en el siguiente gráfico:

OPERACIONES DE LAS CAJAS CON GRUPOS POLÍTICOS



3.3.3

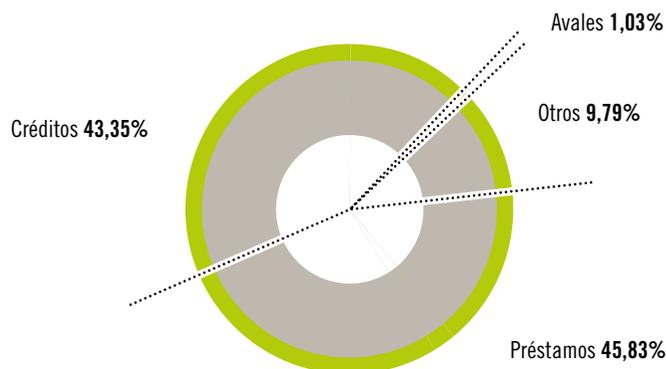
Operaciones crediticias con instituciones públicas

Las Cajas también informan anualmente sobre su operativa con municipios, provincias y Comunidades Autónomas. 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 3.476 millones de euros.

EL IMPORTE TOTAL DE LAS
OPERACIONES CON INSTITUCIONES
PÚBLICAS ASCIENDE A 3.476
MILLONES DE EUROS

En el cuadro siguiente se recoge el detalle de las operaciones antes referidas:

OPERACIONES DE LAS CAJAS 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 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 237 operaciones de este tipo, realizadas por las Cajas con otras 137 empresas).

**3.4****ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DEL GRUPO**

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

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

/// **Entidades de crédito.** Siete Bancos están integrados en algún grupo dominado por una Caja de Ahorros.

Dentro de las entidades de crédito dominadas por Cajas de Ahorros también deben citarse once **establecimientos financieros de crédito** (o asimilados), que desarrollan actividades de *leasing*, *factoring*, etc.

/// **Empresas de servicios de inversión.** En el sector de valores, las Cajas disponen de un total de cuarenta entidades: quince sociedades de valores, dos agencias de valores y veintitrés sociedades gestoras de cartera.

/// **Sector asegurador.** La presencia en el sector asegurador es muy elevada: veinticinco Cajas disponen de al menos una agencia o compañía de seguros (existiendo un total de 55), y existen diez gestoras de fondos de pensiones.

/// **Inversión colectiva.** Dieciséis Cajas han constituido al menos una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva. Otras tres cuentan con sus propias sociedades de inversión.

/// **Capital riesgo.** Existe una sociedad gestora de entidades de capital riesgo y doce sociedades de capital-riesgo.

/// **Titulización.** Dos entidades mantienen en su grupo una sociedad gestora de fondos de titulización de activos.

/// **Entidades complementarias.** Doce Cajas informan contar con entidades emisoras de instrumentos de financiación (sobre todo, participaciones preferentes).

Otros grupos empresariales

Fuera de los servicios financieros, los grupos empresariales de las Cajas de Ahorros se extienden a 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 y soluciones medioambientales.

Presencia en los órganos de administración de otras entidades

Según se desprende de la información contenida en los Informes de Gobierno Corporativo, veinticuatro Cajas han designado representantes que asumen cargos de administración en otras empresas.

EN EL SECTOR DE VALORES, LAS CAJAS DISPONEN DE UN TOTAL DE 40 ENTIDADES: 15 SOCIEDADES DE VALORES, 2 AGENCIAS DE VALORES Y 23 SOCIEDADES GESTORAS DE CARTERAS

**3.5****SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGO.
EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

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

3.5.1**Sistemas de control del riesgo**

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. Algunas de estas herramientas se encuentran completamente incorporadas en la mayoría de las Cajas y en otras se encuentran en fase de implementación.

/// 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 Riesgos, Auditoría, Control y Cumplimiento Normativo, entre otras.



EXISTE UNA AMPLIA GAMA DE HERRAMIENTAS Y PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS PARA EL CONTROL DEL RIESGO

/// **Órganos:** todas las Cajas disponen de una sólida arquitectura de Comités y Comisiones para el control de los riesgos asumidos y la coordinación de las acciones necesarias. En particular, el órgano más común es el Comité de Activos y Pasivos. En la esfera de los Órganos de Gobierno, también es importante citar el papel del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.



3.5.2

Cumplimiento normativo

Las Cajas de Ahorros han consolidado la función de cumplimiento normativo para asegurar una gestión eficiente del riesgo de incumplimiento (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).

En los últimos años las entidades han perfeccionado sus sistemas de gestión manuales y automáticos al objeto de gestionar de manera más efectiva el riesgo de incumplimiento, así como dar seguimiento e implantar los requisitos normativos que son cada vez más complejos.



3.6

REMUNERACIONES PERCIBIDAS

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

/// **Moderación.** En el caso de los miembros de los Órganos de Gobierno (salvo el Presidente ejecutivo, y no en todos los casos), 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 y Nombramientos.

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

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

LA SUMA DE LAS CANTIDADES
CONSIGNADAS POR LAS CAJAS EN
CONCEPTO DE REMUNERACIONES
TOTALES DEL PERSONAL CLAVE DE LA
DIRECCIÓN ASCIENDE A 112,93
MILLONES DE EUROS, UN 16% MENOS

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 112,93 millones de euros, frente a los 134,47 millones de euros del año anterior, lo que supone una caída del 16 por ciento. De ellos, el 83,54 por ciento se corresponde con sueldos y otras remuneraciones análogas y el 16,46 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 siete Cajas no se han generado retribuciones por este concepto. Las restantes veintiséis han indicado cifras cuya suma es de 16,84 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.

LA RETRIBUCIÓN MEDIA
POR CONSEJO ASCIENDE A
319.528 EUROS AL AÑO



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 137.067,1 euros por Caja. Si se tiene en cuenta que las Comisiones de Control están compuestas por un total de 293 personas, cada una de ellas percibe por este concepto cada año una media de 15.437,59 euros. Dada una media de 19,3 reuniones al año, se obtiene una dieta media por comisionado y reunión de 799,9 euros. Esto supone una disminución del 1,81 por ciento respecto del año anterior.

/// Comisión de Retribuciones. Seis Cajas han indicado que no han generado dietas por este concepto. Las restantes han apuntado cifras cuya suma alcanza los 177.094 euros, lo que supone una disminución del 2 por ciento respecto del año anterior.

/// Comisión de Inversiones. 6 Cajas han declarado no haber otorgado dietas. Las restantes suman un total de 237.057 euros, que suponen un 34 por ciento menos que el año anterior.

En lo que respecta a los miembros del Consejo de Administración, la retribución media por Consejo asciende a 319.528,5 euros. Teniendo en cuenta que los Consejos de Administración están integrados por un total de 627 miembros, cada uno de ellos percibe una media de 16.817,29 euros al año por su pertenencia a este órgano. Además, considerando una media de 17,7 reuniones, se obtiene una dieta media por Consejero y sesión de 948,5 euros, frente a los 933,4 euros del año anterior.

04



Inclusión financiera



La inclusión financiera y el acceso a los servicios financieros es fundamental para el desarrollo y la inclusión social. La inclusión se entiende en un sentido de acceso geográfico de adaptación de los productos y servicios a las necesidades de los clientes y de educación financiera.

4.1

ACCESIBILIDAD GEOGRÁFICA

4.2

ACCESIBILIDAD FINANCIERA

4.3

EDUCACIÓN FINANCIERA



4.1

ACCESIBILIDAD GEOGRÁFICA

PESE AL INTENSO PROCESO DE REESTRUCTURACIÓN, LAS CAJAS SIGUEN CONTANDO CON LA MAYOR RED COMERCIAL EN ESPAÑA, COMPUESTA POR 23.253 OFICINAS OPERATIVAS EN 2010

El modelo comercial de las entidades de crédito españolas se ha basado tradicionalmente en una extensa red de oficinas, lo que les permite una mayor proximidad al cliente.

NÚMERO DE OFICINAS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

Por cada 100.00 habitantes (2009)

Chipre	117	Lituania	29
España	97	Finlandia	29
Bulgaria	80	Malta	28
Portugal	60	Letonia	28
Francia	60	Irlanda	28
Italia	56	Suecia	23
Austria	50	Eslovaquia	23
Alemania	48	Reino Unido	20
Grecia	36	Rep. Checa	19
Dinamarca	36	Holanda	19
Hungría	35	Estonia	16
Polonia	35		
Eslovenia	35	UME	57
Rumanía	30	UE-27	47

LA COBERTURA POBLACIONAL SE MANTIENE AL MISMO NIVEL QUE EN 2009, EN TORNO AL 97,5%, HABIÉNDOSE INCREMENTADO EN CERCA DE LA MITAD DE LAS PROVINCIAS ESPAÑOLAS

En el marco del importante proceso de reestructuración en que se encuentra inmerso el Sector, está teniendo lugar una significativa reducción en el número de sucursales, iniciada a finales de 2008 e intensificada durante el último año, que si bien ha reducido ligeramente la cobertura poblacional, con 97 oficinas por cada cien mil habitantes, sigue permitiendo a España mantener el primer puesto en densidad de oficinas bancarias dentro de la eurozona y el segundo (después de Chipre), a nivel de la Unión Europea.

Más de la mitad de la red de oficinas del país pertenece a las Cajas de Ahorros, en consonancia con su filosofía de proximidad al cliente e impulso al desarrollo económico regional.

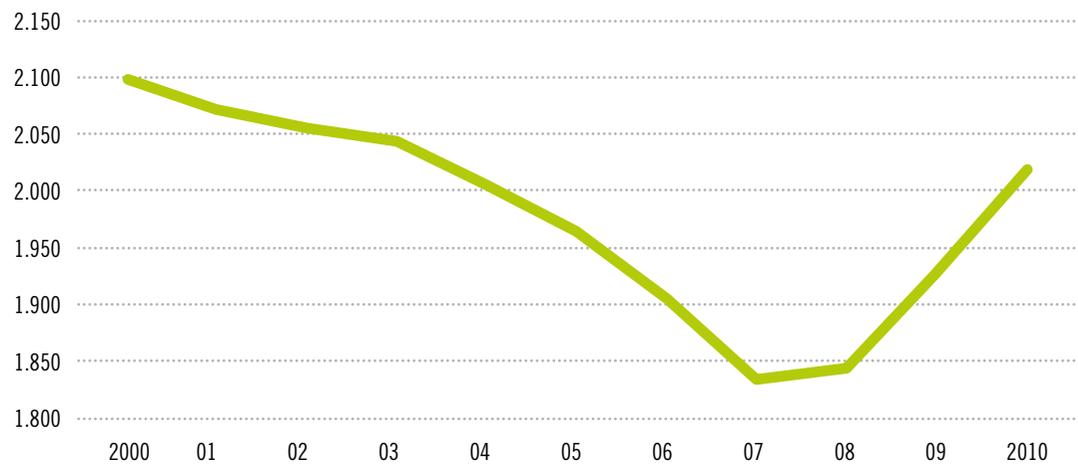
Estas entidades redujeron la red de oficinas operativas en España en cerca de 950 a lo largo del año 2010, hasta alcanzar un total de 23.253 sucursales en territorio nacional, a las que habría que sumar 52 oficinas operativas en el extranjero y otras 54 de representación. Como resultado de todo ello, el número de habitantes por oficina se incrementó en 2010 ligeramente por encima de los 2.000, el nivel existente en 2004.

NÚMERO DE OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS

	2010	Variación en el año	
		Número	%
Oficinas	23.359	-949	-3,9
Oficinas operativas	23.305	-947	-3,9
En España	23.253	-948	-3,9
En el extranjero	52	1	2,0
Representación	54	-2	-3,6



NÚMERO DE HABITANTES POR CADA OFICINA DE LAS CAJAS



EL CIERRE DE OFICINAS HA TENIDO LUGAR DE FORMA MÁS ACUSADA EN MUNICIPIOS GRANDES, POR LO QUE LOS MEDIANOS Y PEQUEÑOS CONCENTRAN UNA MAYOR PROPORCIÓN DE SUCURSALES DE CAJAS

El cierre de oficinas de Cajas de Ahorros en España ha tenido lugar en todos los tramos municipales, si bien se ha producido de forma más intensa en aquéllos de mayor tamaño, en los que el Sector ha pasado de concentrar el veinticinco por ciento de sus sucursales al diecinueve por ciento. Por el contrario, los términos municipales de tamaño mediano y pequeño han incrementado su peso en la estructura de oficinas del Sector, garantizando la accesibilidad de los servicios financieros a todos los grupos sociales y áreas geográficas. En concreto, cerca del veintisiete por ciento de las oficinas de Cajas se localizaban, en 2010, en municipios de menos de diez mil habitantes.

DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE CAJAS DE AHORROS POR TRAMOS DE POBLACIÓN EN 2010

Nº de habitantes	Nº de oficinas	%
Más de 250.000	5.695	18,9
De 50.001 a 250.000	5.188	27,2
De 10.001 a 50.000	6.530	27,1
Hasta 10.000	5.841	26,7
Total	23.253	100,0

La distribución de oficinas en 2010 ha permitido mantener el 97,5 por ciento de la población española atendida por alguna sucursal de Cajas de Ahorros, al estar éstas presentes en 4.180 municipios, más de la mitad de los que hay en nuestro país. Los porcentajes de cobertura poblacional se mantienen muy elevados: la red comercial de las Cajas de Ahorros da servicio a la totalidad de la población de municipios de más de 5.000 habitantes, el 96,4% de los municipios entre 2.000 y 5.000 habitantes, al 84 por ciento de los residentes en municipios de entre 1.000 y 5.000, y a más del sesenta por ciento de la población de municipios entre 500 y 1.000 habitantes. En los municipios de menos de quinientos habitantes, la cobertura en términos de oficinas de Cajas supera el veinte por ciento de la población, lo que supone un ligero incremento respecto al año anterior.

EL 27% DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS SE SITUÁ EN MUNICIPIOS DE MENOS DE 10.000 HABITANTES

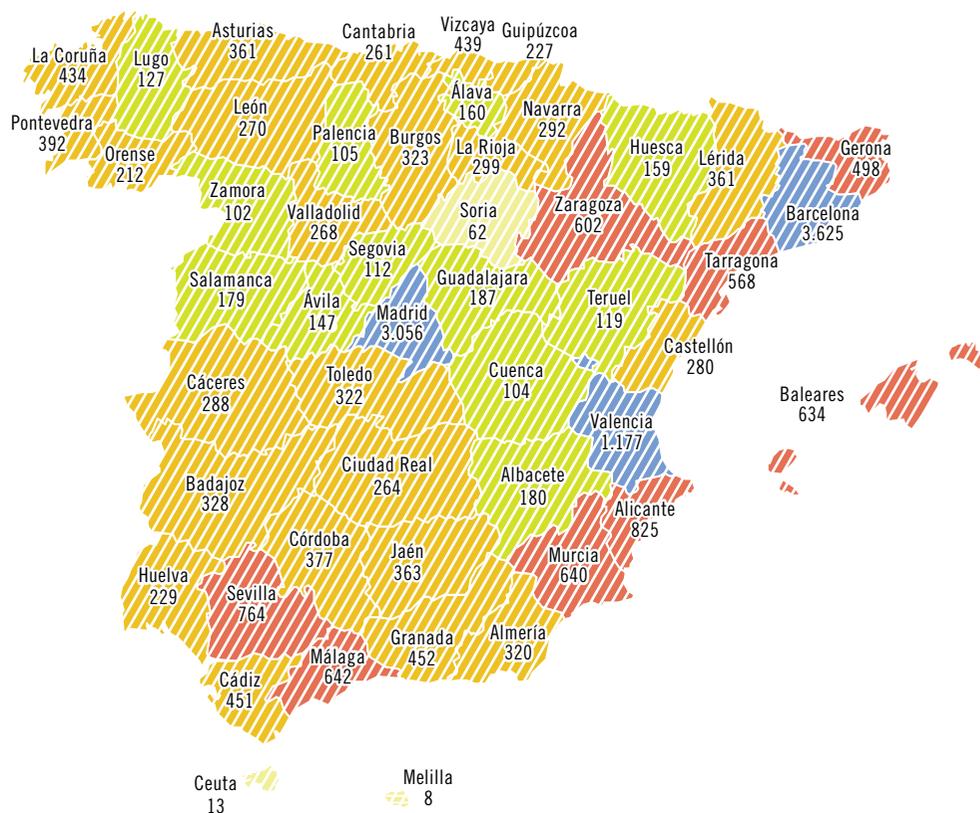


MUNICIPIOS CON OFICINAS DE CAJAS DE AHORROS EN 2010

Tamaño del municipio (número de habitantes)	Con oficinas		Sin oficinas		% de población cubierta
	Número	Población total	Número	Población total	
Más de 10.000	751	37.097.343	0	0	100,0
De 5.000 a 10.000	564	3.938.865	0	0	100,0
De 2.000 a 5.000	971	3.061.741	40	113.316	96,4
De 1.000 a 2.000	774	1.104.521	152	206.700	84,2
De 500 a 1.000	643	471.840	419	285.062	62,3
< 500	477	151.132	3.323	590.511	20,4
Total	4.180	45.825.442	3.934	1.195.589	97,5

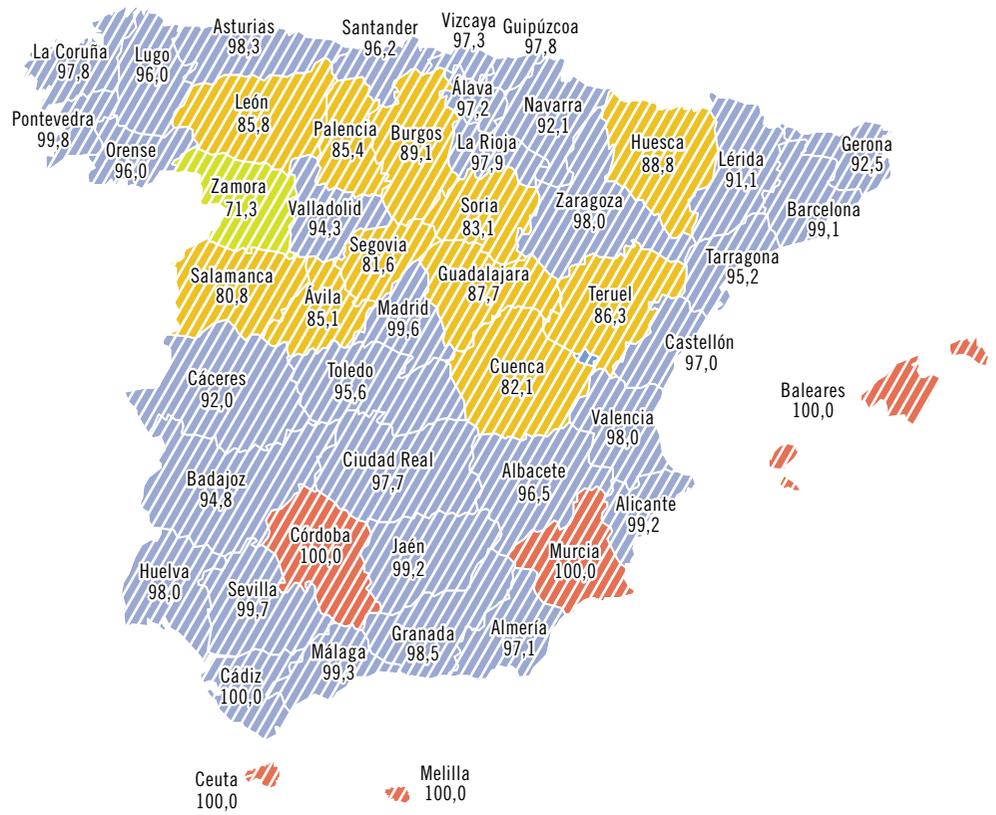
A nivel provincial, los cierres de oficinas de Cajas de Ahorros han afectado también a la práctica totalidad del territorio. Sin embargo, el porcentaje de cobertura poblacional se ha reducido únicamente en un tercio de las provincias españolas, incrementándose dicha ratio en casi la mitad de las regiones y manteniéndose en el resto. En este sentido, todas las provincias, salvo una, presentan un nivel de cobertura poblacional superior al ochenta por ciento y en 34 provincias este nivel supera el 95 por ciento.

NÚMERO DE OFICINAS POR PROVINCIA





PORCENTAJE DE POBLACIÓN CUBIERTO POR OFICINA



Nota 1

4.2

ACCESIBILIDAD FINANCIERA

4.2.1

Productos y servicios: apuesta por la innovación y la inclusión financiera

Uno de los aspectos fundamentales de la estrategia de las Cajas de Ahorros consiste en ofertar productos y servicios innovadores que atiendan las necesidades de los clientes y eleven su calidad de vida.

Por ello, conscientes de la coyuntura económica actual, mantienen su compromiso de mejora permanente de cara a ampliar la oferta que tienen a disposición de sus clientes. En este sentido, se desarrollan nuevas soluciones financieras en función de los requerimientos y de la realidad del mercado.

Gracias a ello, y como forma de expresión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), las Cajas de Ahorros favorecen el acceso a productos y servicios financieros a nuevos segmentos de población, añadiendo a los criterios financieros tradicionales de rentabilidad y riesgo, otros de tipo medioambiental y social, tanto en la creación de productos como en la política de concesión de créditos.

Estos esfuerzos se han focalizado en el desarrollo de productos y servicios innovadores, pero con un elevado componente social. Entre ellos, se encuentran los microcréditos para colectivos en riesgo de exclusión, oficinas con dispositivos móviles o la financiación de las pyme (ver el capítulo 5 de este volumen, dedicado a la financiación a las pequeñas y medianas empresas y las familias), las cuales se han visto afectadas en mayor medida por la crisis.

Asimismo, debido al entorno socioeconómico actual, el proceso de reestructuración del Sector, así como las modificaciones del marco competitivo del Sistema Financiero, las Cajas deben adecuar su oferta de productos y servicios a las nuevas preferencias de sus clientes, así como al incremento significativo de los niveles de exigencia del regulador.



4.2.1.1 Innovación en las oficinas y en la banca relacional

Pese a que el año 2010 se ha caracterizado por el gran proceso de reestructuración que está experimentando el Sector de las Cajas de Ahorros, éstas siguen contando con una amplia red de oficinas (ver el epígrafe de este capítulo dedicado a la accesibilidad geográfica), las cuales se han ido adaptando a las necesidades financieras de sus clientes.

Además, el traslado a la red especializada del negocio de grandes empresas y la mayor utilización de canales de autoservicio, ha permitido la optimización de la red minorista, reduciéndose así el número de oficinas. Estas modificaciones acontecidas en el Sector garantizan la eficiencia y el servicio al cliente en un nuevo entorno de mercado.

Debido a esta nueva situación, las Cajas han implementado iniciativas que favorecen la flexibilización de los horarios de las oficinas, los servicios de atención a domicilio, la incorporación de personal para atender a clientes en varios idiomas, las mejoras en la accesibilidad a las oficinas para personas con discapacidad física, la adaptación de los cajeros automáticos a personas con discapacidad visual o la atención multicanal (telefónica, Internet), así como una mejora de la calidad de la red, entre otros.

En este sentido, se siguen fomentando servicios de banca electrónica, favoreciendo los servicios financieros a los clientes en sus propias instalaciones, la creación de oficinas móviles y la mejora de los servicios financieros vía *web*.

LAS CAJAS DISPONEN DE UNA AMPLIA
GAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS, INCLUYENDO PRODUCTOS
PARA COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

Además, como muestra de ello, una de las Cajas sigue siendo líder en banca por Internet en España, según AQMetrix, obteniendo en 2010 la primera posición del ranking de entidades financieras. Este estudio valora la calidad de los servicios financieros, evaluando de forma trimestral la calidad de los servicios *online*, usando parámetros como la oferta de servicios disponible, la atención al cliente, el diseño y la usabilidad o disponibilidad de la página.

Asimismo, las Cajas mantienen su objetivo de mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a través de los diferentes canales y redes, garantizando el derecho de este colectivo a participar socialmente en la comunidad. Por este motivo, se adecuan las sucursales de las Cajas con el objetivo de garantizar la accesibilidad de las mismas. Las más avanzadas han certificado la accesibilidad de sus instalaciones de servicios centrales a través de la norma UNE 17001, cumpliendo así con los requisitos DALCO (deambulación, aprehensión, localización y comunicación).

Entre las iniciativas realizadas para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad destacan:

- /// **Diseño del interfaz del usuario y rediseño de las pantallas de los cajeros antiguos**, garantizando la accesibilidad a personas de movilidad y visión reducida.
- /// **Actualización permanente de cajeros automáticos** para mejorar su accesibilidad y posibilidades de personalización.
- /// **Vídeos de ayuda con lenguaje de signos**, subtítulos en los cajeros automáticos.

LA ADAPTACIÓN DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL SE HA GENERALIZADO EN LOS ÚLTIMOS EJERCICIOS



UNA CAJA ES LA ENTIDAD CON
MAYOR CUOTA DE MERCADO DE
BANCA MÓVIL DEL MUNDO

/// **Servicio de Atención a Personas Sordas**, permite contactar a este colectivo con un agente del servicio de atención telefónica, desde su teléfono móvil, PDA o teléfono fijo, en modo texto y tiempo real sin necesidad de otros intermediarios. Para ello, los usuarios deberán descargarse un sencillo programa gratuito que posibilita la comunicación.

/// Extractos de movimientos con **letra aumentada**.

/// **Accesibilidad web** a todo tipo de usuarios, independientemente del tipo de discapacidad a través de certificaciones como UNE-EN-ISO 139803:2004, Certificación Europea de Accesibilidad Web “Euracert” o Web Accessibility Initiative (WAI), entre otros.

/// Desarrollo e implantación de **programas piloto de accesibilidad aplicada a los cajeros automáticos** con entidades de diversos países de la Unión Europea.

Por tanto, las Cajas de Ahorros garantizan la accesibilidad de sus productos y servicios.

INNOVACIÓN EN LAS OFICINAS Y LA BANCA RELACIONAL

Productos/Servicios	Características
/// Servicios financieros a domicilio	/// Atención a los clientes en el propio hogar
/// Oficinas móviles	/// Creación de oficinas móviles mediante autobuses
/// Horario extendido	/// Apertura de sucursales abiertas al público mañana y tarde
/// Servicio multi-idioma	/// Contratación de empleados de distintas nacionalidades para inmigrantes

INNOVACIÓN EN LAS OFICINAS DIRIGIDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Productos/Servicios	Características
/// Certificación UNE-ISO-139803-2004	/// Certificación de plena accesibilidad a contenidos <i>web</i>
/// Reforma en oficinas no adaptadas	/// Accesibilidad para personas con movilidad reducida
/// Empleados con conocimientos de lenguaje de signos	/// Servicio adaptado a personas con discapacidad física y/o visual (auriculares, teclados braille, adaptación de la altura)
/// Adaptación de cajeros automáticos	
/// Banca telefónica para personas con discapacidad visual	/// Tarjetas de coordenadas en braille para facilitar el servicio



4.2.1.2 Nuevas tecnologías al servicio del cliente: los medios de pago

Las necesidades de los clientes requieren la existencia de una tecnología adecuada, por ello, el correcto desarrollo e implementación de la misma es un elemento clave para las Cajas de Ahorros.

La CECA gestiona el centro de proceso del Sistema EURO 6000, que permite el intercambio de operaciones realizadas por 13.840.000 tarjetas emitidas por las Cajas, 15.500 cajeros automáticos y 268.500 terminales punto de venta de este sistema. Duran-

DURANTE 2010 EL VOLUMEN DE OPERACIONES PROCESADAS POR EURO 6000 HA SUPERADO LOS 723 MILLONES, UN 4,1% MÁS

te 2010 el volumen de operaciones procesadas ha superado los 723 millones, lo que supone un incremento del 4,1 por ciento sobre el año anterior. La disponibilidad del servicio en el ejercicio, ponderada según el tráfico real en cada momento, ha sido del 99,9 por ciento (nota 2).

A continuación, se detallan los mecanismos de las Cajas para proporcionar a sus clientes medios de pago adecuados a sus requerimientos:



OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD SUPONE ADAPTARSE A LAS NECESIDADES FINANCIERAS DE LOS CLIENTES

4.2.1.3 Enfoque social en productos y servicios

La difícil coyuntura económica ha impulsado a las Cajas a reforzar las iniciativas que potencian la accesibilidad a los productos financieros.

Con el fin de ofrecer una respuesta a la demanda de segmentos específicos de clientela actual y potencial como son los jóvenes, las personas de la tercera edad o con discapacidad, entre otras, las Cajas de Ahorros han ampliado su oferta de servicios específicos para adaptarse a sus necesidades.

Por ello, la oferta de productos y servicios varía en función del segmento específico de clientes:

- /// Productos y servicios para **personas en situación de desempleo** o que han sufrido recortes salariales significativos. Este tipo de productos se ha incrementado de forma significativa en los dos últimos años debido a la coyuntura económica. Entre sus productos destacan la eliminación de comisiones para clientes, la adecuación de los calendarios de pago a la capacidad familiar para evitar el sobreendeudamiento, sistemas de aviso a particulares de la falta de saldo en la cuenta, seguros de pagos protegidos, créditos para formación a personas en situación de desempleo, ampliaciones sin coste del plazo de las hipotecas, impagos y préstamos para autoempleo o creación de empresas, entre otros.



LAS CAJAS HAN REESTRUCTURADO UN VOLUMEN MUY SIGNIFICATIVO DE OPERACIONES CREDITICIAS DE PARTICULARES Y EMPRESAS AFECTADOS POR LA CRISIS, PARA EVITAR LA EJECUCIÓN JUDICIAL

/// Productos y servicios para **los autónomos y las pyme**. Su principal objetivo es impulsar y apoyar las inversiones productivas de las empresas españolas que tienen difícil acceso al crédito; así como el fomento y desarrollo de la pequeña y mediana empresa a través de la concesión de préstamos, pólizas multiproducto, que incluyen en un sólo contrato distintas modalidades de financiación del circulante de la empresa: descuento comercial, anticipos de crédito, operaciones de financiación de comercio internacional, crédito, *confirming* o avales. Además, también se han fomentado el *leasing*, el *factoring*, las coberturas de tipo de interés, los créditos con condiciones especiales y las Líneas I.C.O (más información en el capítulo 5 de este volumen, dedicado a la financiación a las pequeñas y medianas empresas y las familias).

/// Productos y servicios para **jóvenes**. A través del Carné Joven, sus usuarios se pueden beneficiar de multitud de descuentos en establecimientos, funcionando además como tarjeta de débito. Asimismo, se les ofrecen tarjetas de débito sin coste alguno, créditos con condiciones ventajosas, préstamos especiales para la financiación de estudios, convenios de colaboración con universidades o acceso a una hipoteca joven de primera vivienda con condiciones más ventajosas.

/// Productos y servicios para **personas con discapacidad**. Uno de los más destacados es el servicio de atención a personas sordas; integrado por intérpretes de lengua de signos, o las tarjetas de coordenadas en braille para realizar operaciones financieras. Otros de los productos más significativos que se ofrecen a este colectivo son préstamos preferentes, fundamentalmente dirigidos a financiar los gastos específicos relacionados con la discapacidad de los clientes, las tarjetas adaptadas para personas invidentes u otras discapacidades, los planes de pensiones, etc.

/// Productos y servicios para **inmigrantes**.

Entre ellos destacan microcréditos, servicios de asesoría legal y tributaria, préstamos para mejorar el conocimiento de idiomas, condiciones ventajosas en el envío de remesas, transferencias mediante cajero automático, préstamos de homologación del carnet de conducir, préstamos para la reagrupación familiar, seguros de repatriación, programas de emprendedores, préstamos acogida (diseñados para cubrir los gastos habituales que soporta un inmigrante a la hora de establecerse en un nuevo país), entre otros.

/// Productos y servicios para **personas mayores**. Entre los productos más significativos destacan la hipoteca inversa (dirigida a complementar las rentas de los mayores mediante una hipoteca sobre su vivienda), los servicios de teleasistencia domiciliaria, la tramitación de la pensión e IRPF gratuita, los anticipos en el pago de las pensiones, los préstamos con condiciones especiales o las tarjetas que ofrecen importantes descuentos en diferentes servicios, como el de transporte, salud, museos, etc.

LOS USUARIOS DEL CARNÉ JOVEN PUEDEN BENEFICIARSE DE MULTITUD DE DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS

/// Productos y servicios para **las mujeres**.

Entre ellos se encuentran los microcréditos que cubren iniciativas emprendedoras, los planes de pensiones para asociaciones de amas de casa, los préstamos con condiciones especiales para mujeres embarazadas y con familias, tanto monoparentales como numerosas, los seguros de ahorro y jubilación. Además se realizan programas de orientación y formación para mujeres en riesgo de exclusión social para mejorar su empleabilidad y el acceso a un empleo en el mercado ordinario.



Por otra parte y con el objetivo de llevar a cabo un control exhaustivo de las insolvencias se ha reforzado su gestión y previsión a través del desarrollo de áreas específicas que estudien y respondan las solicitudes presentadas por las familias, las pyme y los autónomos.

Asimismo, es necesario destacar un proyecto llevado a cabo por una de las Cajas, cuyo objetivo es fomentar la ocupación de colectivos en riesgo de exclusión social, como son los parados de larga duración, las personas con discapacidad, los inmigrantes, jóvenes con dificultades para acceder a su primer trabajo o las víctimas de la violencia de género. Desde su creación, en el año 2006 ha permitido impulsar la inserción de 38.821 personas, colaborando a finales de 2010 más de 13.600 empresas de toda España.

En 2010 las Cajas de Ahorros invirtieron más de 2.300 millones de euros en productos/servicios con enfoque social, destinando una cuantía de 537 millones de euros a clientes particulares, 131 millones euros para grandes empresas y 13,5 millones para fondos de inversión y planes de pensiones. Además, las Cajas de Ahorros demostraron su compromiso con el desarrollo de las regiones de su zona de influencia y por ello destinaron más de 1.600 millones de euros a las pyme y los autónomos. (nota 3)

Aunque el sector financiero se encuentra en pleno proceso de reestructuración, es necesario destacar la gran labor de la Obra Social, que en este contexto de crisis económica dirige todos sus esfuerzos para desarrollar iniciativas que contribuyan a mejorar la situación de colectivos en riesgo de exclusión como son las personas con discapacidad, los inmigrantes, los desempleados o las personas mayores, entre otras (más información en el volumen dedicado a la Obra Social de esta Memoria).

LA HIPOTECA INVERSA
COMPLEMENTA LAS RENTAS
DE LOS MAYORES MEDIANTE UNA
HIPOTECA SOBRE SU VIVIENDA

PRODUCTOS CON UN ENFOQUE SOCIAL

Jóvenes



Objetivo

Producto

Definición

Paliar las dificultades que tienen los jóvenes para obtener recursos en la financiación

Crédito joven

Productos destinados para la compra de ordenadores, viajes con precios adaptados a su situación

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 su Obra Social

El objetivo de este programa social es impulsar desde la Obra Social la iniciativa empresarial y el espíritu emprendedor, seleccionando las ideas o proyectos que mejor respondan a criterios de innovación



Nuevos ciudadanos	Objetivo	Producto	Definición
	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
	Ayudar a emprender una actividad productiva (microempresas) y potenciar el autoempleo	Microcréditos sociales	Microcrédito social: créditos, de importe variable, aunque en la mayoría de los casos de pequeña cuantía, que se conceden para el autoempleo o para actividades económicas que generen ingresos a personas en riesgo de exclusión, sin acceso a los circuitos financieros tradicionales (más información en el epígrafe <i>Contra la exclusión financiera</i>)
Personas mayores	Objetivo	Producto	Definición
	Productos diseñados en exclusiva para mayores con la finalidad de hacerles la vida más fácil, cómoda y agradable	Hipoteca inversa, renta vivienda	Hipoteca inversa: dirigida a complementar las rentas de los mayores mediante una hipoteca sobre su vivienda
		Anticipo en el pago de la pensión	A partir del día 25 de cada mes podrá disponer de la pensión Posibilidad de obtenerla en los cajeros automáticos
		Préstamos en condiciones especiales	Para reformar y adaptar su vivienda, adquirir los muebles que necesita para vivir más confortablemente...
		Tarjetas mayores	Tarjetas que ofrecen importantes descuentos en transporte, salud, museos, cines...

Personas con discapacidad ///

Objetivo	Producto	Definición
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 ///

Objetivo	Producto	Definición
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



/// Objetivo	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	Cuentas sociales	Estas cuentas financian la actividad de diversas ONG en todo el mundo, especialmente por emergencias o catástrofes
	Fondos de inversión éticos y solidarios	Estos fondos canalizan los ahorros de clientes hacia instituciones de inversión colectiva que: o bien ceden parte de sus comisiones a actividades sociales, humanitarias o de rehabilitación del patrimonio histórico; o bien limitan su inversión a empresas o sectores vinculados con la Responsabilidad Social Corporativa
	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 ganar dinero, sino 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
	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 epígrafe <i>Contra la exclusión financiera</i>)

/// Objetivo	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	Microcréditos sociales	Créditos de pequeña cuantía e importe variable que se conceden para fomentar el autoempleo o impulsar actividades económicas en beneficio de personas en riesgo de exclusión financiera (más información en el epígrafe <i>Contra la exclusión financiera</i>)
	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
	Plan Mujer	Las cuentas bipersonales que se abran tendrán con carácter general, a la mujer como primer titular
	Ampliación de las opciones de reestructuración	Ampliación de las opciones de reestructuración de deuda para particulares con hipoteca impagada, con el objetivo fundamental de reconducir las cuotas mensuales que deben asumir, modificando plazo, carencia o cuantía o reunificando deudas, entre otras
	Eliminación de comisiones	Supresión de las comisiones bancarias para diferentes colectivos o tipos de cuentas
	Refinanciaciones de deuda en familias y particulares (no hipotecas)	Unificación de deudas (tarjetas más préstamos) en una sola operación a mayor plazo y menor tipo de interés



/// Objetivo	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	Plan de ayuda a particulares con hipoteca sobre la vivienda habitual	El plan ofrece reducir o aplazar el pago total o parcial de las cuotas hipotecarias y se concreta en tres vías: uso de la carencia o la cláusula de espera; refinanciamiento o reestructuración de la deuda; o moratoria en el pago de las cuotas de los clientes que hayan tenido un buen comportamiento histórico y se enfrenten a una reducción de sus ingresos, como puedan ser el paro de algún titular o una enfermedad, y como resultado de la misma hayan entrado en mora o estén en riesgo de ello
	Programa de ayuda de acceso a la vivienda	Con el fin de evitar la exclusión social y financiera en los grupos de población con especiales dificultades, se trata de apoyar a las personas más afectadas por la crisis económica, con riesgo de no poder mantener el acceso a la propiedad de sus viviendas, evitando de esta manera situaciones de desalojo y pérdida de titularidad de un bien básico
	Ayudas financieras para ONG	Operaciones financieras con condiciones especiales para organizaciones sin ánimo de lucro

SERVICIOS CON UN ENFOQUE SOCIAL

Nuevos
ciudadanos

Envío de dinero*	En condiciones ventajosas y con un importante efecto paralelo en el crecimiento económico de sus países
Tramitación gratuita del certificado de no residencia	
Servicio de asesoramiento telefónico sobre temas financieros y legales	Asesoramiento financiero (documentos necesarios para abrir una cuenta, productos financieros, etc.) y asesoramiento legal (cómo, dónde y plazos para tramitar la documentación que precisen, así como todo aquello que tenga relación con consultas jurídicas y legales)
Documentación contractual traducida a los diferentes idiomas	Documentación traducida a varios idiomas como chino, árabe, etc., 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

* 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*).

**Personas mayores** ///

Servicios de salud	Tele-asistencia, asistencia domiciliaria, servicio óptico, línea médica 24 horas, etc.
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 de la solicitud de pensión	Ayuda para tramitar la solicitud de la pensión, así como información de la documentación requerida para este trámite
Servicio gratuito de mensajes a móviles	Abono pensión
Viajes, actividades y promociones	Con descuentos en balnearios, cruceros, cursos...

Personas con discapacidad ///

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

Otros ///

Pago Amigo	Permite 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
Webs 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.

Financiaciones especiales

Propiedad tierra

Sector agrario

Pyme

Empleo y emprendedores

(Línea para la promoción económica regional, unidad de emprendedores, convenios...)

Apoyo desarrollo local

Sociedades de Garantía Recíproca

Sociedades para el desarrollo industrial

Corporaciones empresariales

Mercados de futuros

Programas de iniciativas locales

Capital-riesgo

Fomento cooperativismo

Colaboraciones específicas

Convenios especiales

Subvenciones PAC

Programas *LEADER* y *PRODER*

Financiaciones especiales

Propiedad tierra

Sector agrario



4.2.2

Contra la exclusión financiera

Las Cajas de Ahorros son entidades de crédito 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 extender a toda la sociedad los beneficios de su actividad como empresa, ya sea en su vertiente estrictamente mercantil o en cuanto a la distribución de los resultados obtenidos de dicha actividad.

Las Cajas se concibieron, de esta manera, en 1835, con objetivos muy similares a los que promueve en la actualidad la RSC. Llevan, por tanto, más de 170 años (incluso trescientos, si tenemos en cuenta la labor desarrollada por los Montes de Piedad) colaborando a solucionar problemas sociales y, en especial, aquellos que tienen que ver con la exclusión (entendida ésta como un proceso que aparece tras la pérdida continuada de vínculos personales y sociales y que hace que una persona o un grupo encuentre serias dificultades para acceder a las oportunidades y recursos de los que dispone la propia sociedad).

Entre las herramientas adoptadas por las Cajas de Ahorros en la lucha contra la exclusión financiera destacan los microcréditos, los Montes de Piedad y las remesas.

LOS OBJETIVOS FUNDACIONALES DE LAS CAJAS SON IMPULSAR EL DESARROLLO ECONÓMICO, EVITAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA, Y EXTENDER A TODA LA SOCIEDAD LOS BENEFICIOS DE SU ACTIVIDAD COMO EMPRESA

4.2.2.1 Microcréditos

Los microcréditos sociales constituyen uno de los instrumentos en la lucha contra la exclusión financiera de los que se sirven las Cajas de Ahorros, las cuales llevan desde comienzos de la pasada década adaptando esta herramienta a las circunstancias específicas de nuestra realidad socio-económica. Durante el ejercicio del año 2010, las Cajas han vuelto a ser las únicas entidades financieras que han concedido microcréditos sociales en España, en su mayor parte, gestionados a través de programas vinculados a su Obra Social.

Las fórmulas escogidas para poner en marcha las iniciativas de los microcréditos 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 y respalda la concesión de los préstamos.

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 dificultades para acceder 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 y 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.



LAS CAJAS SON LAS ÚNICAS ENTIDADES FINANCIERAS QUE CONCEDEN MICROCRÉDITOS SOCIALES EN ESPAÑA

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 un alto índice de éxito de los proyectos de autoempleo 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 siete años, las Cajas de Ahorros españolas han concedido un total de 13.194 microcréditos sociales, por un importe de 117,8 millones de euros.

Concretamente en 2010 el número de operaciones concedidas fue de 707, por un valor de 7,8 millones de euros. Respecto al año 2009 se observa una disminución en las operaciones totales concedidas, que fueron entonces 728 microcréditos; por el contrario, frente al comportamiento del número de operaciones concedidas, aumenta notablemente el volumen en euros, que en 2009 fue de 6,2 millones. El tipo de interés medio se mantiene en los mismos términos que en 2009, con un valor de 4,3 (nota 4).

Del total de las operaciones concedidas, el 67,1 por ciento se destinó a la finalidad de autoempleo o emprendedores, en concreto 304 microcréditos; el 26,9 por ciento tuvo por objeto la cobertura de necesidades familiares, 122 operaciones; el resto de los microcréditos se destinó a la ayuda a estudios.

MICROCRÉDITOS EN 2010

Financiación concedida (millones de euros)	Nº de operaciones concedidas	Tipo de interés medio	Tasa de morosidad
7,8	707	4,3	19,7%

FINALIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS

Finalidad	Nº	%
Autoempleo	255	56,29
Emprendedores	49	10,82
Necesidades familiares	122	26,93
Estudios	27	5,96
	453 *	100,00

* No se incluyen las 254 operaciones de microcréditos sociales realizadas por Microbank.

Respecto al pasado ejercicio se aprecia una pérdida en el número de las operaciones destinadas al autoempleo o la emprendeduría, y un incremento en los microcréditos sociales que fueron concedidos con la finalidad de paliar necesidades familiares.

Dentro de las categorías destinadas a la creación de autoempleo, las principales actividades que se concentran son pequeños comercios como, locutorios, tiendas de ultramarinos, etc., hostelería y actividades de servicios personales, como por ejemplo servicio doméstico. En lo que se refiere a la finalidad de las necesidades familiares, los principales destinos son el saldo de deudas de origen usurero o los viajes al país de origen con el fin de regularizar los papeles, debido a que son los inmigrantes mayoritariamente, los que solicitan los microcréditos cuando el destino es para cubrir necesidades familiares.

LA CANTIDAD MEDIA POR
MICROCRÉDITO ES DE 18.000 EUROS



DESTINO DE LOS MICROCRÉDITOS EN 2010

Destino	Nº	%
Necesidades familiares	122	26,93
Comercio al por menor	112	24,72
Actividades diversas de servicios personales	46	10,15
Hostelería	35	7,73
Educación	33	7,28
Construcción/Reformas	10	2,21
Actividades recreativas y culturales	10	2,21
Actividades sanitarias y veterinarias	8	1,77
Actividades informáticas	6	1,32
Talleres	6	1,32
Transporte terrestre	4	0,88
Actividades inmobiliarias	2	0,44
Comercio al por mayor	2	0,44
Actividades auxiliares a la intermediación financiera	1	0,22
Intermediación seguros	1	0,22
Industria	1	0,22
Jardinería	1	0,22
Otros	53	11,70
	453 *	100,00

* No se incluyen las 254 operaciones de microcréditos sociales realizadas por Microbank.

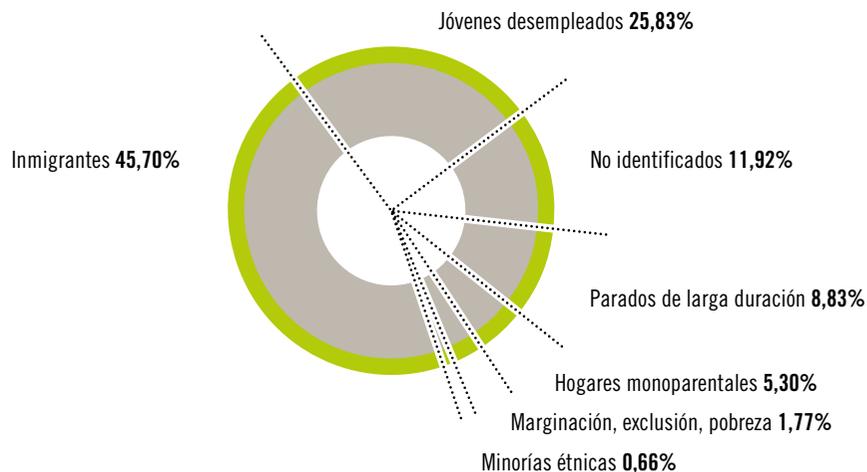
El perfil del usuario de los microcréditos en las Cajas se mantiene sin casi variaciones con el paso de los años; a pesar de lo cual en 2010 se acercan ligeramente los porcentajes de hombres y mujeres, siendo la distribución de 46 por ciento para los primeros y 54 por ciento para las segundas. En lo que se refiere a colectivos de pertenencia, el de inmigrantes es nuevamente el más numeroso, con un

45,7 por ciento del total de los clientes, aun teniendo en cuenta que en el pasado ejercicio ha disminuido nuevamente, en esta ocasión en doce puntos porcentuales respecto al anterior ejercicio, donde el porcentaje se situaba en el 57,5 por ciento.

EL 56,3% DE LOS MICROCRÉDITOS SE DESTINA AL AUTOEMPLEO; EL 26,9%, A NECESIDADES FAMILIARES; EL 10,8 %, A EMPRENDEDORES Y EL RESTO, A ESTUDIOS

Las características financieras que definen el microcrédito social se deben principalmente al público objetivo de los mismos, que es el sector de la población que está en situación de riesgo de exclusión. Dentro de este colectivo, el de la exclusión social y financiera, se pueden identificar personas de procedencia inmigrante, parados de larga duración, hogares mono-parentales, personas con discapacidades o mujeres con dificultades. En general, se trata de aquellas personas que presentan problemas de acceso a los sistemas de financiación tradicionales.

COLECTIVOS BENEFICIARIOS DE LOS MICROCRÉDITOS





NACIONALIDAD DE LOS INMIGRANTES BENEFICIARIOS DE LOS MICROCRÉDITOS

Pais de procedencia población inmigrante	Nº	%
Colombia	33	15,94
Senegal	29	14,01
Rumanía	23	11,11
Bolivia	16	7,73
Perú	15	7,25
Argentina	13	6,28
Ecuador	13	6,28
Marruecos	13	6,28
Paraguay	7	3,38
Brasil	3	1,45
Búlgaria	3	1,45
Chile	3	1,45
Republica Dominicana	3	1,45
Italia	3	1,45
Venezuela	3	1,45
Alemania	2	0,97
Argelia	2	0,97
Otros	23	11,11
	207	100,00

EL 45,7% DE LOS
MICROCRÉDITOS SE CONCEDEN
A INMIGRANTES

Dentro de las características que definen el microcrédito, cabe resaltar, que se trata de prestaciones de bajo importe, que parten, en el caso de las Cajas de Ahorros españolas, de 6.000 euros llegando en algún caso hasta 36.000, con una media por microcrédito de 18.000 euros. El plazo para devolverlo oscila entre los dos y los ocho años, con periodos de carencia que alcanzan hasta veinticuatro meses. Los intereses (TAE) de estas prestaciones se sitúan en torno al 4,3 por ciento, con un mínimo del 4,1 por ciento y un máximo del 4,6 por ciento. Están exentas estas operaciones de comisiones en la mayor parte de las Cajas de Ahorros, tanto de apertura como de cancelación, en el noventa por ciento de las entidades.

Pero si hay algo que caracteriza a los microcréditos sociales es la carencia de garantías, siendo único aval de la prestación las garantías personales, en el cien por cien de los casos.

LOS MICROCRÉDITOS SOCIALES
DE LAS CAJAS DE AHORROS SE
CONCEDEN SIN AVALES

4.2.2.2 Montes de Piedad

Los Montes de Piedad, instituciones crediticias pertenecientes a las Cajas de Ahorros con más de trescientos años de experiencia, cuentan en la actualidad con dieciocho entidades con actividad viva, de las veinticinco que pertenecen a la razón 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 estos más de tres siglos, su misión no ha cambiado: permitir el acceso al crédito a personas sin garantías y en riesgo de exclusión, y servir de alternativa a las prácticas usurarias que aún se producen en España.

Ahora, como entonces, el Monte de Piedad concede préstamos con tipos de interés generalmente por debajo del mercado. La garantía es pignoratícia, habitualmente joyas elaboradas con metales o piedras preciosas que cotizan en los mercados internacionales, 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 560 euros, en 2010.



EL IMPORTE MEDIO DE LOS PRÉSTAMOS DE LOS MONTES DE PIEDAD SE SITUÓ EN 560 EUROS

En el conjunto del año, los Montes de Piedad concedieron un total de 264.025 préstamos, por un importe de 148,67 millones de euros, y cancelaron 305.305, con un volumen de reembolso de 212,92 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2010, estaban en vigor 370.964 préstamos, con un saldo final de 219,53 millones de euros. Respecto a 2009, tras tres años de importantes incrementos, desciende ligeramente tanto el número de préstamos concedidos como el saldo final, trece por ciento y 0,8 por ciento, respectivamente (nota 5).

En lo referido a los periodos de concesión, la media de los Montes de Piedad se sitúa en torno a los doce meses por préstamo, con tres excepciones, dos de ellos lo hacen por periodos de 36 meses y un Monte de Piedad, por quince meses. De igual forma, existe bastante homogeneidad en lo concerniente al porcentaje prestado sobre el valor de tasación, situándose la media en torno al 69 por ciento, con un mínimo del cincuenta por ciento y un máximo del cien por cien del valor de tasación.

MONTES DE PIEDAD

	Número	Miles de euros
SALDO A 31 DE DICIEMBRE 2009	426.459	221.509
Préstamos concedidos	264.025	148.670
Préstamos renovados	160.851	80.178
Préstamos cancelados y vendidos	305.305	212.921
Diferencia en el año	-55.495	-1.978
SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2010	370.964	219.531

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.

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 1.062.311 piezas a largo del año 2010, con un peso en joyas tasadas que superó las nueve toneladas y doce, en quilates de diamantes tasados.

De todas las garantías empeñadas por los clientes en los Montes de Piedad, sólo el diez por ciento salió a subasta en 2010, el resto fue recuperado por los clientes o bien el empeño fue renovado.

OTROS DATOS DE INTERÉS

Horas semanales de apertura	30 horas
Periodos por los que se conceden y/o renuevan los préstamos (meses)	15 meses
Porcentaje de importes prestados sobre tasaciones	69 por ciento

TASACIONES DE LOS MONTES DE PIEDAD

Nº de tasaciones (incluidas retasas)	299.255
Nº de piezas tasadas	1.062.311
Peso en gramos de las joyas tasadas	9.200.324
Peso en quilates de los diamantes tasados	12.566



VENTAS EN SUBASTAS EN EL AÑO 2010

	Número	Miles de euros	Evolución 2010/09
GARANTÍAS VENDIDAS	36.032		5,1%
En subastas	33.935		8,5%
Por otros medios	2.097		-30,2%
IMPORTES EN SUBASTAS			
Importe de los préstamos		10.153	-12,0%
Importe de salida en subasta		16.319	0,4%
Importe obtenido en las pujas		26.482	15,3%
Diferencia [obtenido-prestado]		16.330	43,0%

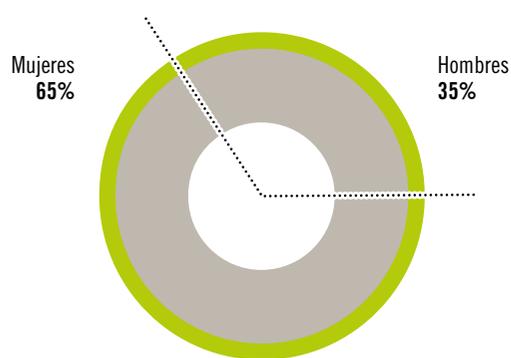
CLIENTES

Número de clientes con préstamos vigentes a fin de año	186.171
Número de clientes nuevos en el año	39.242

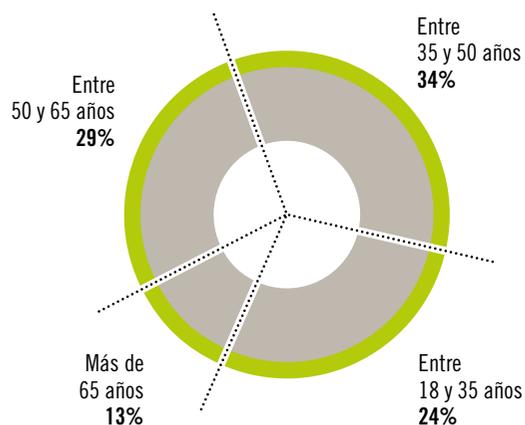
La cartera de clientes de los Montes de Piedad, entendidos como personas o entidades con un préstamo o más en vigor, se situó en 186.171, de los cuales 39.242 son clientes nuevos. Tras dos años de crecimiento el número total de clientes, cae ligeramente en 2010.

El perfil del cliente de los Montes de Piedad sigue la tendencia de los años anteriores, siendo superior el porcentaje de mujeres frente al de hombres, a la hora de acudir al Monte de Piedad, para la realización de operaciones de pignoración. En 2010 el 65 por ciento de los clientes con préstamos vigentes, eran mujeres.

PERFIL DEL CLIENTE DE LOS MONTES DE PIEDAD POR GÉNERO



PERFIL DEL CLIENTE DE LOS MONTES DE PIEDAD POR EDAD

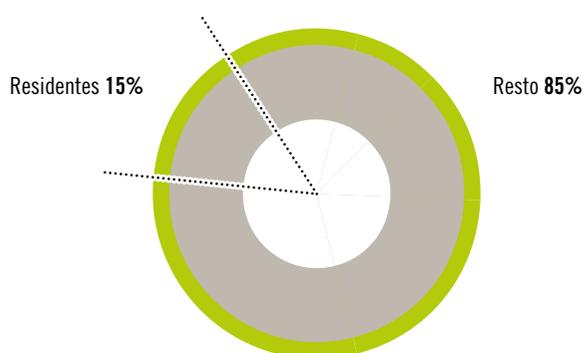


Atendiendo a los tramos de edad, los clientes más jóvenes, de 18 a 35 y de 35 a 50, siguen siendo las categorías con más peso, frente a las que comprenden los tramos de edad más elevados, de 50 a 65 y mayores de

65; a pesar de que en 2010 los primeros han perdido tres puntos porcentuales, a favor de los segundos. El tramo de edad que concentra el mayor número de clientes sigue siendo el de 35 a 50 años.



PERFIL DEL CLIENTE DE LOS MONTES DE PIEDAD POR NACIONALIDAD



El porcentaje de clientes extranjeros residentes se sitúa en 2010 en un quince por ciento del total, con tres puntos menos que en el paso ejercicio, en consonancia con el proceder del conjunto de clientes.

El perfil de los clientes de los Montes de Piedad se ha mantenido estable a lo largo de tiempo, lo que da cuenta de que la actividad de estos no atiende a modas, aunque sí se ve afectada por la coyuntura, sobre todo económica.

En 2010, nuevamente la actividad de los Montes de Piedad ha estado marcada por la crisis económica y por la evolución al alza del precio de oro. Esto ha tenido como resultado un menor número de clientes vigentes y de nuevos clientes, al igual que un descenso en el número y volumen de operaciones en vigor. Se mantienen en términos similares, a los del anterior ejercicio, las operaciones concedidas, aunque crecen las cancelaciones.

www.subastasmontes.es se puso en marcha en 2010 con el objetivo principal de modernizar y ampliar el mercado de subastas mediante las cuales los Montes liquidan las garantías de los préstamos prendarios.

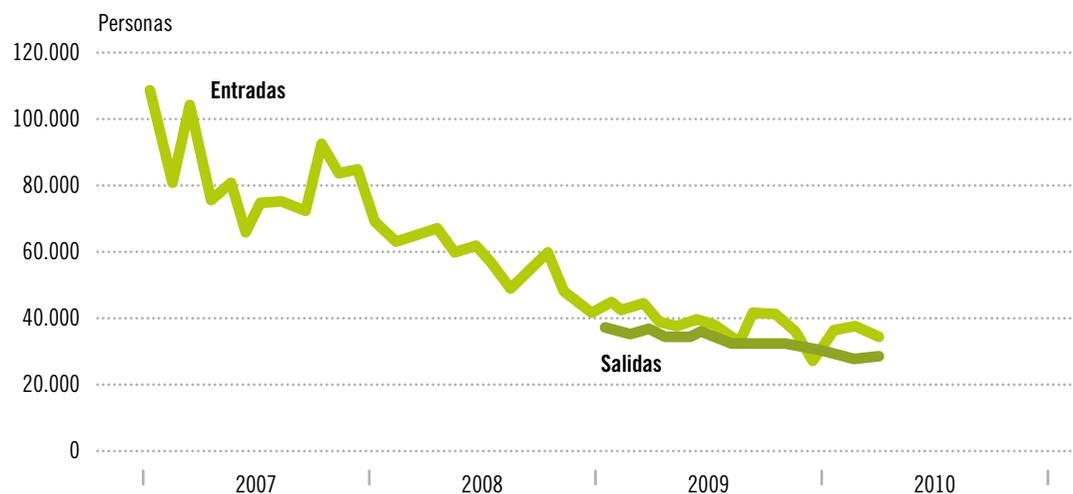
Los catorce Montes de Piedad participantes en el portal sacaron a subasta, durante el ejercicio de 2010, un total de 3.884 lotes, de los que 3.393 lotes fueron adjudicados, con un precio de salida de 2.319.427 euros, alcanzando en el remate un precio de 4.069.774, esto supone un sobreprecio respecto al importe de salida del 75 por ciento. El ejercicio de 2010 se cerró cumpliendo con creces todas las expectativas que se habían generado previamente a la implantación del portal, tanto en número de lotes subastados y adjudicados, como de usuarios registrados, que se situaron cerca de los 5.000

4.2.2.3 Remesas

Desde mediados de la década de los años 90, los flujos de nuevos residentes que han llegado a España han sido de una intensidad muy elevada, hasta llegar a superar las 600.000 personas anuales en los años más recientes. Como resultado, la población extranjera ha pasado de representar poco más del uno por ciento hace quince años a alcanzar el doce por ciento de la población total en 2008.

Sin embargo, a partir de la crisis económica, se ha observado una cierta moderación de los flujos de inmigrantes en un contexto de fuerte deterioro de la actividad económica, que ha afectado de forma especialmente adversa al mercado de trabajo. En efecto, tras varios años de continua creación de empleo, a una tasa media anual superior al tres por ciento, en 2008 el número de ocupados se redujo en un 0,6 por ciento y la tasa de paro pasó de un mínimo histórico del ocho por ciento, a mediados de 2007, al 13,9 por ciento un año después.

FLUJO MIGRACIÓN EXTERIOR MENSUAL. POBLACIÓN EXTRANJERA



Fuente: Instituto Nacional de Estadística, estimación de población actual.



En particular, los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) muestran que los flujos mensuales de entradas de nuevos residentes se redujeron desde alrededor de 75.000 personas a finales de 2007 hasta poco más de 35.000 a principios de este año, de forma que a partir de 2009 el volumen de entradas se aproximó al de salidas, por lo que la variación neta comenzó a ser cercana a cero.

Según datos del Banco de España, se pone de manifiesto la desigualdad frente a la crisis, según los diferentes orígenes de colectivos de inmigración presentes en España. Una buena parte está relacionada con las especializaciones laborales de cada grupo de inmigrantes, siendo los que se han dedicado al sector de la construcción los más afectados por la crisis. Según datos de la Seguridad Social, a diciembre de 2009 había un 3,9 por ciento menos de nuevos residentes dados de

alta en la Seguridad Social que en diciembre de 2008. En el caso de los residentes marroquíes la cifra cayó en un 7,8 por ciento. En el otro extremo están los residentes filipinos, cuyos trabajadores inscritos en la Seguridad Social también caen menos que la media del 3,9 por ciento (en concreto cayeron un 1,2 por ciento). Es importante tener en cuenta que existen ciertas nacionalidades con un mayor volumen de trabajadores informales, como es el caso de Brasil o Senegal, por lo que los datos de altas o bajas en la Seguridad Social presentan menos movimientos que en otras nacionalidades.

Todos estos datos avalan la caída en el envío de remesas desde el año 2008.

Las remesas son las transferencias de dinero que los nuevos residentes envían a sus países de origen para ayudar al sostenimiento familiar, para devolver préstamos o deudas contraídas, para ahorrar en sus propios países o incluso para invertir pensando en un regreso a futuro. Esta entrada recurrente de flujos de dinero es de gran valor para los países receptores, ya que contribuyen a reducir la pobreza y a otorgar una mayor estabilidad a los flujos de capital. Las remesas son, también, un eficaz instrumento contra la exclusión financiera, uno de los fines fundacionales de las Cajas de Ahorros.

**LAS REMESAS SON CONSIDERADAS
COMO EL PRIMER PASO PARA LA
PLENA INTEGRACIÓN FINANCIERA DE
LA POBLACIÓN INMIGRANTE**

En el año 2003, el Banco de España animó a Bancos y a Cajas de Ahorros a entrar en la actividad de las remesas de inmigrantes. Gracias a la entrada de ambos grupos de entidades, se abarataron de manera notable el coste de los envíos. El sistema de envío de remesas *Bravo*, se basa en una **plataforma bancaria, cooperativa y sectorial**, coordinada por la CECA y creada en 2004. Esta plataforma facilita la inclusión financiera del colectivo de nuevos residentes.

Esta plataforma de remesas ha facilitado el poder asociar y difundir la imagen de las Cajas como entidades cercanas a la población inmigrante; la plataforma aporta una **solución fiable, barata, transparente en costes (tanto para el ordenante como para el beneficiario) y de inmediato envío de los fondos**. Desde el inicio se insistió en que el modelo fuera bancario para cumplir el objetivo de bancarizar tanto a los inmigrantes que envían los fondos desde España, como a los beneficiarios que reciben los fondos en los países de destino.

EL 55% DE LAS REMESAS ENVIADAS DESDE LA PLATAFORMA DE LAS CAJAS EN 2010 FUERON A ECUADOR Y BOLIVIA

Las principales características de la plataforma *Bravo* son: bajo coste; sencillez operativa del sistema; entrega de los fondos al beneficiario en el mismo día (o máximo al día siguiente del envío); seguridad y solvencia del proceso, garantizado por las Cajas y por la CECA en España y en los países de destino por entidades financieras consolidadas; es un servicio dirigido a clientes y a no clientes, tanto de las Cajas como de los Bancos corresponsales en destino; el sistema permite el pago en efectivo de la remesas a los beneficiarios; no se aplica ninguna deducción al beneficiario, ya que todos los costes son en origen para el ordenante, lo que dota al proceso de una total transparencia; la última característica es la existencia de *call centers* en origen y en destino.



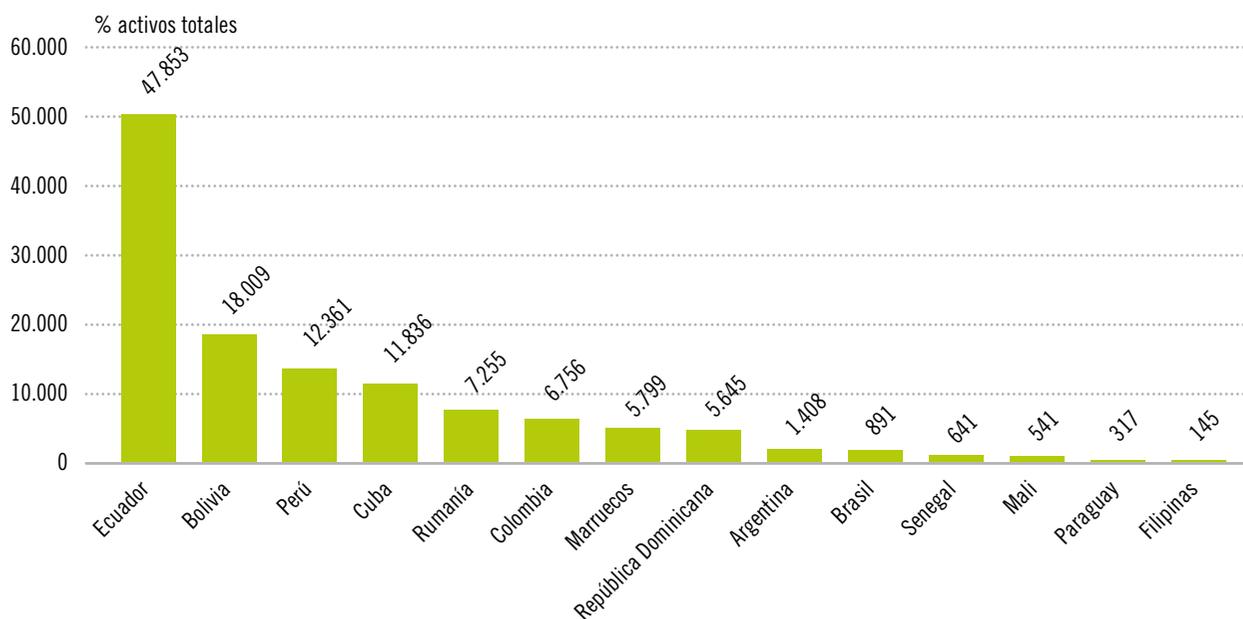
Las remesas enviadas a través de la plataforma *Bravo* de las Cajas de Ahorros llegan a catorce países a través de una red de veintidós Bancos corresponsales. El 55 por ciento de los envíos en el año 2010 fueron a Ecuador y Bolivia.

Si se desglosan las remesas en 2010, se enviaron 86.187 remesas en dólares americanos, por un importe de 58,91 millones de dólares. En el caso de las 33.270 remesas enviadas en euros, el importe ascendió a 16,65 millones de euros.

BANCOS ACTUALMENTE OPERATIVOS EN LA PLATAFORMA *BRAVO*

País	Banco Partner
Argentina	Banco Credicoop Cooperativo Limitado
	Banco MacroBansud
Bolivia	Banco Sol
	Banco Crédito de Bolivia
Brasil	Banco do Brasil
Colombia	Banco Caja Social
Cuba	Banco Popular de Ahorro
República Dominicana	Banco BHD
Ecuador	Banco Bolivariano Ecuagiros
	Banco Solidario
	Banco de Pichincha
Marruecos	Banque Centrale Populaire
Mali	Banque de l'habitat du Mali
	Banque International pour le Mali
Perú	Banco de Crédito de Perú
	Interbank de Perú
Filipinas	Metrobank de Filipinas
Rumanía	Banca Comerciala Romana - BCR
	Societe Generale - BRD
Senegal	Société Générale de Banques au Sénégal
Paraguay	Banco Familiar

REMESAS POR PAÍS DE DESTINO 2010



LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE *BRAVO* SON SU BAJO COSTE, EL CORTO PLAZO DE ENTREGA, Y LA SEGURIDAD Y SOLVENCIA DEL PROCESO



4.3

EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación financiera se ha situado ya de manera decidida en la agenda de las entidades financieras socialmente responsables. Desde el Sector de las Cajas de Ahorros, la educación financiera se entiende como parte de la relación responsable, transparente y equilibrada que se aspira a tener con los clientes.

Es una parte importante de la gestión responsable de los riesgos asociados a los productos y servicios y, por lo tanto, esencial para una buena política de toma de decisiones. Por otro lado, es una palanca muy potente para favorecer la bancarización de colectivos en riesgo de exclusión financiera. La identificación de las necesidades financieras, el conocimiento de la oferta del mercado y la conciencia de la asunción del riesgo son fundamentales para incorporar al mercado a aquellas personas que hasta ahora se han mantenido fuera del circuito financiero formal.

LA EDUCACIÓN FINANCIERA ES UNA PALANCA MUY POTENTE PARA FAVORECER LA BANCARIZACIÓN DE COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN FINANCIERA

En suma, una sociedad con suficientes conocimientos financieros contribuye a la reducción de las tasas de morosidad, la inclusión financiera, la estabilidad de los mercados y, en definitiva, a la credibilidad del sector financiero. Es un aspecto complementario (no sustitutivo) de los esfuerzos de regulación y supervisión del Sistema Financiero.

El sector del ahorro identifica ya desde hace unos años la educación y alfabetización financiera como uno de los ámbitos materiales para el desarrollo de sus iniciativas de responsabilidad social, tanto a nivel individual de cada entidad, como sectorial. En relación a las actividades desarrolladas durante 2010, en el ámbito de la educación financiera, se distinguen las realizadas en el ámbito sectorial y las realizadas en el ámbito de la *Red de Española de Educación Financiera*, creada por la Confederación Española de Cajas de Ahorros hace ya tres años.

4.3.1

Iniciativas sectoriales

En el ámbito sectorial, se inició un proceso de reflexión y análisis de posibles iniciativas que permitieran las economías de escala y alcance de entidades que comparten una vocación social y de relación cercana a sus clientes.

Las Cajas decidieron entonces aunar esfuerzos con la principal iniciativa desarrollada en España: el *Plan Nacional de Educación Financiera 2008-2012*, coordinado por la CNMV, el Banco de España y la Dirección General de Seguros.

En julio de 2010, el presidente de la CNMV, Julio Segura; el gobernador del Banco de España, Miguel Ángel Fernández Ordóñez; y el presidente de la CECA, Isidro Fainé Casas, suscribieron el convenio de colaboración que establece las bases de la cooperación del Sector con un plan cuyos objetivos son compartidos plenamente por las Cajas de Ahorros.

Las Cajas adheridas a este Convenio se convierten desde ese momento en agentes colaboradores del Plan. A finales de 2010, las entidades adheridas eran: Bancaja, Caja Canarias, Caja España-Caja Duero, Caja Extremadura, Caja Granada, Caja Segovia, Cajasol, La Caixa, IberCaja, Novacaixagalicia, Kutxa y Unicaja.

El *Plan Nacional de Educación Financiera* está dirigido a los usuarios, actuales y futuros, de servicios financieros y se define por dos rasgos básicos. En primer lugar, el Plan incluye a los distintos segmentos de la población y cubrirá progresivamente todos los productos y servicios financieros. En segundo lugar, establece lazos de cooperación entre instituciones.

Las Cajas de Ahorros colaborarán con el Plan desde diversos ámbitos, como el desarrollo de programas educativos, la distribución y difusión de material educativo (en oficinas, centros sociales de las Cajas, etc.), la organización de actos, la formación a través de sus redes de voluntariado, contribuciones en contenidos, etc.

A FINALES DE 2010, DOCE CAJAS DE AHORROS ESTABAN ADHERIDAS AL PLAN NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, PROMOVIDO POR EL BANCO DE ESPAÑA Y LA CNMV



En línea con estos ámbitos de colaboración, durante el año 2010 las Cajas adheridas al Plan han iniciado un proyecto conjunto para la difusión (electrónica y físicamente) de unas fichas con información sencilla y fácilmente entendible sobre ahorro, productos bancarios, etc. Aprovechan así la cercanía que su modelo de negocio y su red de oficinas para la difusión de conceptos financieros básicos. A esta iniciativa se unirán nuevos programas de acuerdo con lo previsto en el convenio de colaboración.

Adicionalmente, las Cajas de Ahorros durante el año 2010 han llevado a cabo múltiples iniciativas a nivel individual, entre las que destacan:

/// **Test para conocer la adecuación de los productos contratados a los perfiles de los usuarios** y a sus expectativas.

/// **Campañas publicitarias** específicas para distintos colectivos como el de inmigrantes, con el fin de explicarles y facilitarles el acceso a los servicios financieros básicos.

/// **Portales inmobiliarios** para informar de los aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de adquirir una vivienda, con objeto de conocer los detalles más técnicos derivados de la compra y financiación de la misma y evitar el sobreendeudamiento.

/// **Sistemas de control de gasto** a través de alertas vía SMS.

/// **Servicio de estudios** para fomentar el debate y el intercambio de experiencias y opiniones entre todos los sectores sociales. Para ello se elaboran y publican diferentes documentos que pueden consultarse vía *web*.

/// **Jornadas en centros escolares**, cuyo objetivo es iniciarles en el conocimiento de los productos, servicios y operativa financiera a través de la realización de diferentes juegos.

/// **Foros de educación financiera.**

/// **Juego de la bolsa**

4.3.2

Red Española de Educación Financiera

Por lo que respecta a la *Red Española de Educación Financiera*, la Confederación Española de Cajas de Ahorros pone a disposición de los profesionales de esta materia una plataforma de información, experiencias y diálogo que se articula en torno a un portal (www.redeeducacionfinanciera.es), un boletín trimestral y una conferencia anual.

La *web* ha experimentado un crecimiento exponencial durante 2010 de un 250 por ciento de visitas. Cuenta con un repositorio de proyectos de diversas entidades, como toda la información sobre el *Plan Nacional de Educación Financiera* de la CNMV y el Banco de España o los últimos avances en Cataluña a través de un nuevo portal y cursos dirigidos a todos los públicos. Asimismo, recoge noticias y visitas de 35 países, ubicados fundamentalmente en Europa y Latinoamérica.

LA RED ESPAÑOLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA ES UNA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN, INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS Y DIÁLOGO ARTICULADA EN TORNO A UN PORTAL

El portal y la propia Red están presentes en el mundo de las redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn). Cualquier novedad publicada en www.redeeducacionfinanciera.es se replica automáticamente en el muro de Facebook de la Red y de ahí al *timeline* de Twitter. De esta forma, los usuarios están al tanto de las novedades del portal y pueden compartirlas, comentarlas, etc. En cuanto a LinkedIn, se ha llevado a cabo una labor activa de participación en varios foros al más alto nivel sobre educación financiera. El portal está en proceso de reconstrucción y mejora, que se espera poder presentar en el año 2011.

Los boletines, únicos y específicos en la materia que se editan en nuestro país, recogen información actualizada sobre la educación financiera en España, en Europa y en el mundo. El objetivo de estos boletines es dar cuenta de los avances más importantes y hacérselos llegar a los interesados de forma personalizada, a través del correo electrónico.



Por último y dentro de las iniciativas institucionales sectoriales, cabe resaltar el evento que sin duda se ha convertido en un referente dentro del calendario de la educación financiera en España. Así, el pasado 23 de marzo de 2010, se celebró la *2ª Conferencia de Educación Financiera* con el acento puesto en las iniciativas que se están llevando a cabo a nivel europeo. En este sentido, se presentó *Dolceta*, un proyecto de la Comisión Europea para mejorar los conocimientos financieros de los consumidores. También se dieron a conocer otras redes dedicadas a seleccionar y presentar proyectos de educación financiera como *Eurofinas* o *Finances & Pédagogie* en Francia. Igualmente, Aflatoun explicó su actividad europea como ONG que proporciona educación financiera y social a niños.

05



Financiación a las pyme y las familias



La vinculación territorial de las Cajas de Ahorros españolas constituye una de sus principales señas de identidad y se manifiesta a todos los niveles, tanto en la red de oficinas, como en la actividad de créditos, depósitos y participaciones empresariales, así como en la Obra Social.

5.1**FOMENTO DEL DESARROLLO LOCAL****5.2****DISPONIBILIDAD DE RECURSOS AL SERVICIO DE LAS FAMILIAS Y LAS PYME****5.3****CONVENIOS CON LA ADMINISTRACIÓN**

**5.1****FOMENTO DEL DESARROLLO LOCAL**

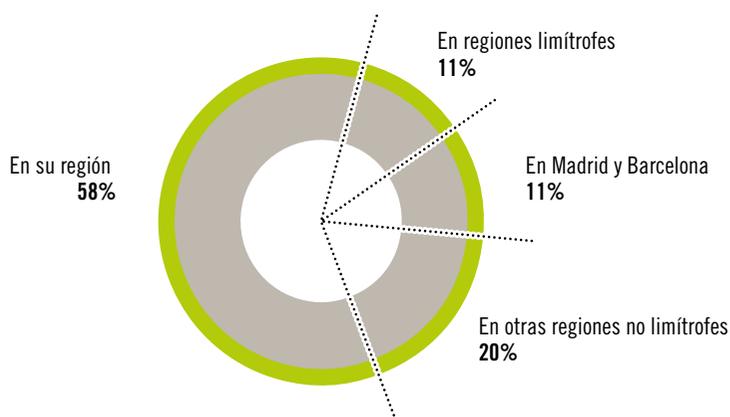
Las restricciones legales a la expansión de las Cajas fuera de sus regiones de origen, presentes hasta finales de los 80, contribuyeron a este enfoque territorialista y a la acumulación de una gran experiencia en sus zonas de actuación, así como a la creación de una amplia red de sucursales a nivel municipal, con una clara orientación social y proximidad física a la población.

Con la liberalización total del Sector, las Cajas emprendieron un proceso de fuerte expansión fuera de sus regiones de origen; aunque se observan distintas estrategias entre entidades, habiendo optado un buen número de ellas por intensificar su presencia en su propia región, durante las últimas décadas.

En el actual proceso de reestructuración, las Cajas de Ahorros están concentrando algo más de la mitad de los cierres de oficinas en sus respectivos mercados de origen, donde tenían una presencia más importante, y donde existen mayores problemas de redundancias, habida cuenta de que las fusiones se han realizado a nivel intrarregional. Así, el peso de estas oficinas sobre el total se redujo ligeramente en 2010, respecto a ejercicios anteriores, aunque sigue siendo mayoritario: las Cajas mantenían a finales de año un 58 por ciento de sus oficinas en sus lugares de origen; mientras que, el once por ciento se concentraba en regiones limítrofes, un once por ciento adicional en Madrid y Barcelona (centros urbanos a los que se permitió acceder libremente a las Cajas desde 1979), y el restante veinte por ciento, en otras regiones.

**LAS CAJAS MANTIENEN EL 58% DE
SUS OFICINAS EN SUS COMUNIDADES
AUTÓNOMAS DE ORIGEN**

DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2010



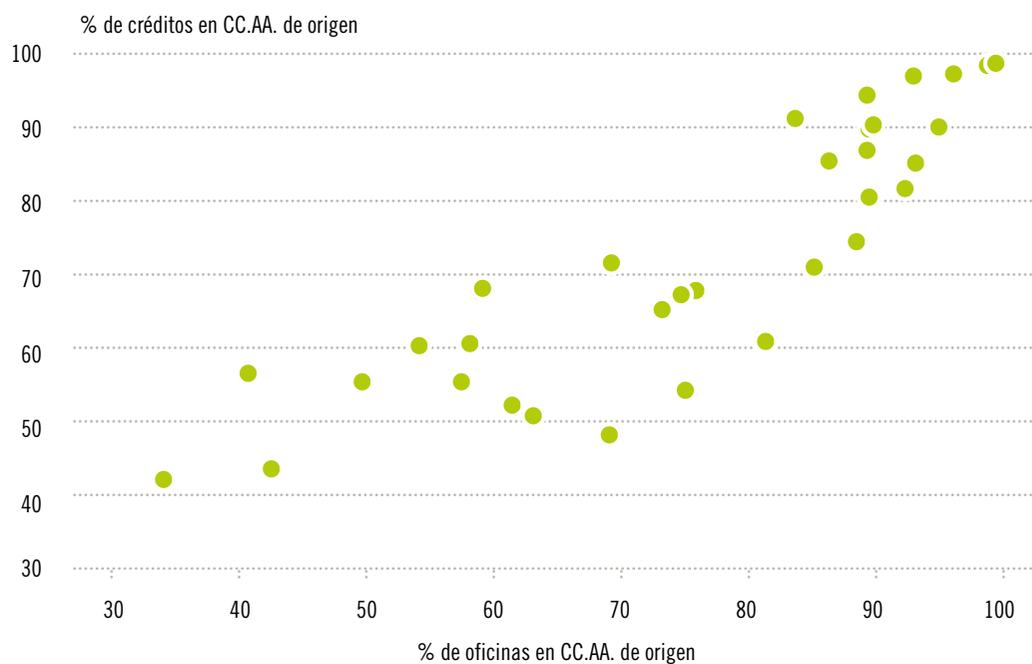
Como cabría esperar, la actividad crediticia está muy ligada a la red de oficinas, observándose una correlación estrecha entre el peso que representan las oficinas dentro de la región de origen de cada entidad y el del crédito concedido dentro de esa misma área. Tan solo cuatro entidades tienen un porcen-

taje de su actividad crediticia en su propia región de origen inferior al cincuenta por ciento, coincidiendo con aquéllas en las que más de la mitad de sus sucursales se ubican también fuera de dichos territorios. En cuanto al resto, hay quince entidades con una presencia en sus territorios naturales superior al ochenta por ciento, tanto en términos de oficinas como de crédito al sector privado, contribuyendo con ello al desarrollo económico de estas áreas.

LAS CAJAS DESTINAN MÁS DE LA MITAD DEL CRÉDITO A FINANCIAR A HOGARES Y EMPRESAS EN SUS COMUNIDADES DE ORIGEN



DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS Y DEL CRÉDITO DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2010

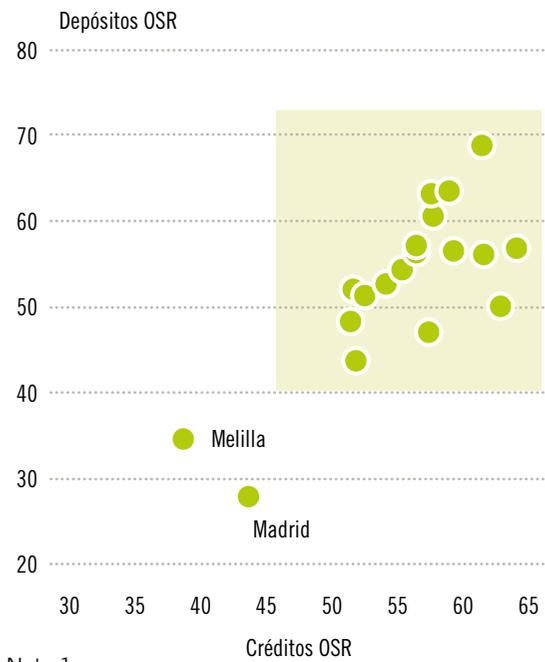


A nivel nacional, las Cajas ostentaban una cuota de mercado de oficinas en torno al 54 por ciento a finales de 2010, observándose una notable dispersión a nivel territorial, con cifras superiores al setenta por ciento en un par de provincias e inferiores al cuarenta por ciento en otras dos.

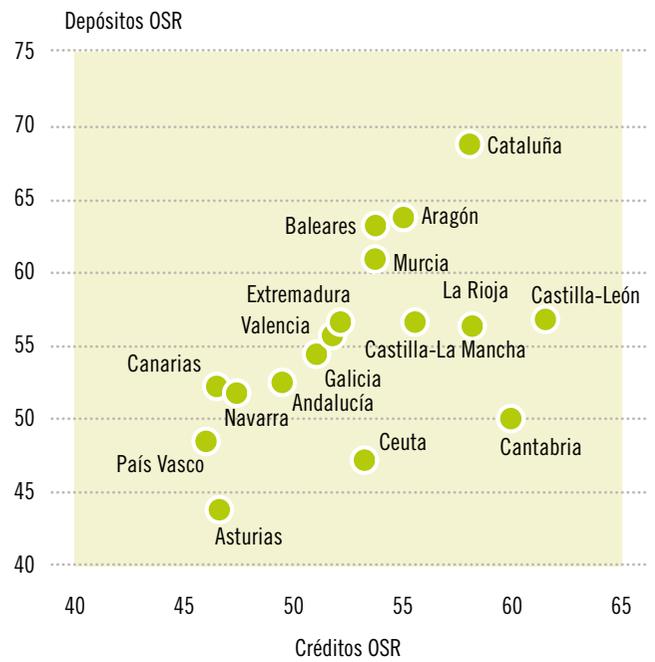
En consonancia con su fuerte presencia territorial, las Cajas poseen elevadas cuotas de mercado en créditos (49 por ciento) y depósitos (52 por ciento), más ligados estos últimos a la red comercial, puesto que se basan en

mayor medida en la confianza y proximidad al cliente. Los datos obtenidos en 2010 prácticamente no difieren de los del año anterior: la presencia de las Cajas en la actividad crediticia y de captación de depósitos supera el cuarenta por ciento en todas las Comunidades Autónomas (salvo Madrid y Melilla) e, incluso, el sesenta por ciento en algunos casos.

CUOTA DE LAS CAJAS EN CRÉDITOS Y DEPÓSITOS AL SECTOR PRIVADO POR CC.AA. EN 2010



Nota 1



LAS CAJAS CONTRIBUYEN DE FORMA NOTABLE AL DESARROLLO REGIONAL, CON UNA CUOTA DE MERCADO SUPERIOR AL 40% EN CRÉDITOS Y DEPÓSITOS EN LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS



5.2

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS AL
SERVICIO DE LAS FAMILIAS Y LAS PYME

En un contexto de crisis económica y financiera a nivel global, y en particular en el ámbito nacional, las Cajas de Ahorros mantuvieron una tendencia de moderación de su actividad crediticia en 2010, al igual que el resto de entidades operantes en el mercado.

El saldo de crédito al sector privado residente concedido por las Cajas se redujo por segundo año consecutivo, hasta 870 mil millones de euros a finales de 2010, lo que supone una caída interanual del 1,6 por ciento. En cualquier caso, el Sector mantiene una cuota

de mercado de créditos al sector privado elevada, superior a la de los Bancos comerciales. El descenso del crédito a otros sectores residentes es más marcado en el segmento empresarial, que representa un 45 por ciento del total. En el caso de los hogares, el crédito destinado a financiar consumo se ha visto más dañado que el crédito a la vivienda, que incluso repuntó ligeramente en el ejercicio, como reflejo del estímulo que la finalización de los incentivos fiscales en diciembre de 2010 supuso para la adquisición de vivienda.

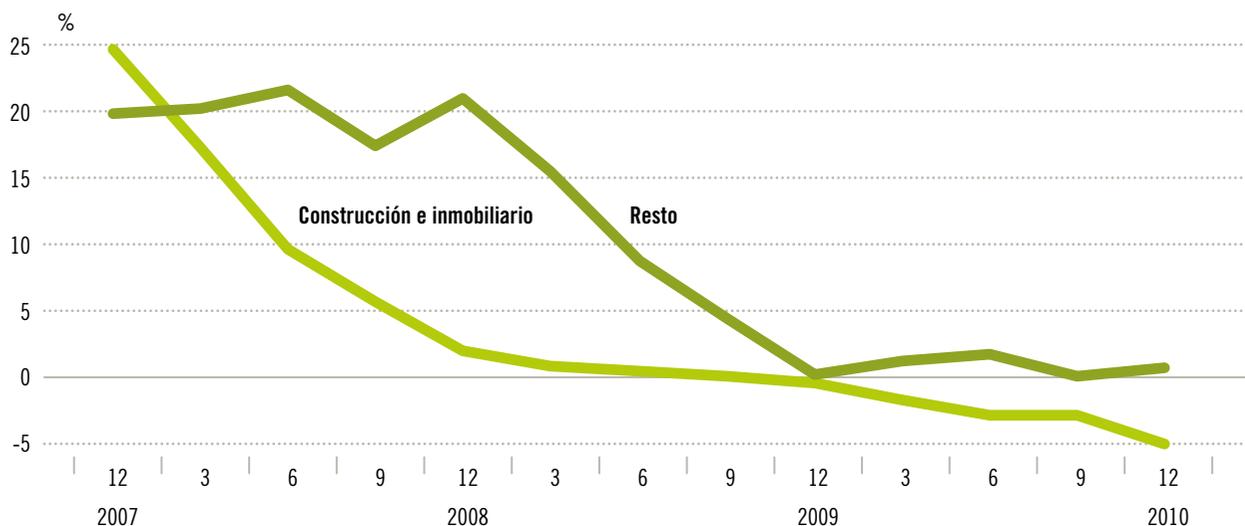
CRÉDITOS DE LAS CAJAS AL SECTOR PRIVADO EN ESPAÑA EN 2010

	Saldo		Variación en el año	
	Millones €	% distribución	Millones €	%
Hogares e ISFL	456.510	52,5	-2.239	-0,5
<i>Crédito al consumo</i>	27.752	3,2	-2.987	-9,7
<i>Crédito a la vivienda</i>	365.101	42,0	2.312	0,6
Otros	60.261	6,9	-1.752	-2,8
Empresas	388.668	44,7	-16.088	-4,0
Instituciones financieras no monetarias	24.677	2,8	4.272	20,9
Total	869.854	100,0	-14.054	-1,6

La financiación del sector empresarial, principalmente destinada a las pyme, objetivo prioritario del Sector, se contrajo a un ritmo del cuatro por ciento interanual a finales de 2010. Destaca la intensidad de la caída del crédito destinado a actividades vinculadas con el sector inmobiliario (menos cinco por ciento), muy especialmente al sector de la construcción, con un descenso de dos dígitos, frente al más moderado (-2,4 por ciento) de las actividades inmobiliarias, mayoritariamente promoción. La financiación al resto de sectores productivos mostró una tasa de crecimiento ligeramente positiva, impulsado por las actividades agrícolas y de servicios.

La información relativa a los nuevos créditos al sector privado residente muestra que las Cajas de Ahorros concedieron o renovaron financiación por un importe de 19.000 millones de euros en promedio mensual en el ejercicio 2010. De esta cifra, los préstamos concedidos a empresas supusieron más del 75 por ciento, aunque experimentaron un descenso más acusado que los otorgados a hogares, salvo en los préstamos destinados a consumo, que en cualquier caso representan poco más del dos por ciento del total de financiación concedida por las Cajas.

CRÉDITOS A EMPRESAS POR SECTORES DE ACTIVIDAD





NUEVOS PRÉSTAMOS CONCEDIDOS O RENOVADOS POR LAS CAJAS AL SECTOR PRIVADO (*)

Promedio mensual en 2010	Millones de euros	Variación anual en %
Hogares	4.359	-24,1
Vivienda	2.881	-14,2
Consumo	468	-43,9
Otros fines	1.010	-34,9
Empresas	14.794	-36,9
Hasta 1 millón €	4.499	-32,7
Más de 1 millón €	10.295	-38,5
Total sector privado	19.154	-34,4

(*) En junio de 2010 se introdujeron cambios metodológicos, que han motivado una ruptura de las series.

En cuanto a los recursos ajenos captados por las Cajas de Ahorros, las emisiones se redujeron un 1,6 por ciento en el año; mientras que los depósitos del sector privado experimentaron, según el Estado UEM (que aporta información desagregada entre hogares y empresas), un incremento superior al dos por ciento. Algo más de la mitad de estos depósitos procede de los hogares, con una tasa

de aumento del 2,4 por ciento en 2010; lo que pone de manifiesto la importancia de las Cajas de Ahorros como canalizadoras del ahorro de las familias. Por otra parte, en torno al diez por ciento de los depósitos corresponden a empresas no financieras, tras haber experimentado una caída próxima al cuatro por ciento en el año. Cabe mencionar que, según el Estado UEM, la ratio de cobertura de depósitos y créditos a hogares está próxima a la unidad, por lo que el mercado minorista financia la práctica totalidad de los préstamos concedidos a las familias españolas, lo que resulta especialmente importante en un entorno de mayores dificultades en el acceso a la financiación en mercados mayoristas.

LA CONTRACCIÓN DEL CRÉDITO FUE MÁS ACUSADA EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL VINCULADO AL SECTOR INMOBILIARIO, MIENTRAS QUE EL CONCEDIDO A HOGARES PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA REPUNTÓ LIGERAMENTE EN EL AÑO

DEPÓSITOS DEL SECTOR PRIVADO EN LAS CAJAS DE AHORROS EN 2010

	Saldo		Variación en el año	
	Millones €	%	Millones €	%
Sociedades no financieras	90.944	10,8	-3.593	-3,8
Hogares e ISFLSH	426.598	50,8	10.012	2,4
Resto IFNM	322.437	38,4	12.330	4,0
Total depósitos OSR	839.978	100,0	18.749	2,3

Nota 2

Entre las múltiples iniciativas llevadas a cabo por las Cajas de Ahorros para poner a disposición de las pequeñas y medianas empresas todos los recursos disponibles a su alcance, especial mención tienen los diversos acuerdos y convenios con las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) que desarrollan su actividad en las distintas Comunidades Autónomas. Mediante la actuación conjunta de ambas entidades, se consigue dar crédito a proyectos empresariales de emprendedores, mujeres, inmigrantes y otros grupos con riesgo de exclusión social en condiciones preferentes.

Son también de alto interés para el desarrollo del negocio de las pyme y autónomos los convenios que permiten la comercialización de las líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO) en las entidades. Como consecuencia de esta colaboración, las Cajas han comercializado más de diecinueve líneas de financiación ICO, que ofrecen a los autónomos y a las pequeñas y medianas empresas el acceso a financiación en condiciones preferentes. Según las características de cada línea, se ha financiado a emprendedores, autónomos, empresas del cine, del sector textil, turísticas o que están empezando a exportar. Según información del ICO, el instituto facilitó en 2010 financiación a más de 300.000 beneficiarios por un importe de 19.000 millones de euros (más información en el epígrafe de este capítulo dedicado a los Convenios con la Administración).

LAS CAJAS CONCEDIERON NUEVOS CRÉDITOS AL SECTOR PRIVADO POR IMPORTE DE 19.000 MILLONES DE EUROS EN PROMEDIO MENSUAL EN 2010, EL 75% DEL CUAL SE DESTINÓ A EMPRESAS



**SE HA RENOVADO EL ACUERDO ENTRE
LAS CAJAS Y EL ICO PARA QUE MÁS DE
1.300 PYME ELABOREN SUS MEMORIAS
DE RSC SIN COSTE ALGUNO**

Los principales sectores de actividad en los que operan las pyme financiadas por la Cajas son la industria manufacturera, el comercio al por mayor, al por menor, transporte y almacenamiento, hostelería, construcción, actividades inmobiliarias, actividades administrativas y servicios auxiliares, entre otros.

Los principales productos y servicios se detallan en el epígrafe dedicado a la accesibilidad financiera, dentro del capítulo *Inclusión financiera*.

5.3

CONVENIOS CON LA ADMINISTRACIÓN

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.

Durante el año 2010, se han mantenido en vigor todos los convenios con la Administración contemplados en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de 2009, con la excepción de la *Web Agraria, Pesquera y Alimentaria*, que se procedió a su supresión. Como hechos relevantes acontecidos durante este ejercicio, destacan los siguientes:

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

/// Convenio de la Vivienda: como ya se recogía en la Memoria del año anterior, en el Consejo de Ministros de 12 de diciembre de 2008, posteriormente plasmado en el BOE de 24 de diciembre de 2008, se acordó el nuevo *Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012*, culminando el proceso de negociación el día 22 de julio, con la firma del convenio por parte de las 45 Cajas de Ahorros existentes en ese momento.

En julio de 2010 se publicó la Orden Ministerial donde se reflejan las entidades de crédito colaboradoras consideradas como preferentes para este año, que son aquellas que durante el ejercicio anterior hayan concedido préstamos convenidos en cuantías superiores a 75 millones de euros o si las concesiones de préstamos



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

convenidos concedidos en el período anterior hubieran incrementado su volumen anual en importes superiores a veinte millones de euros. En esta Orden se designan como entidades preferentes a catorce entidades financieras, de las que doce fueron Cajas de Ahorros y dos Bancos.

La Mesa de *Seguimiento Financiero del Plan Vivienda 2009-2012*, se ha reunido una vez durante el año 2010, el 15 de junio; en representación de las Cajas de Ahorros con condición de entidades preferentes en 2010, asistieron La Caixa, Caja Madrid, Ibercaja y Caixa Catalunya, como consecuencia de un sistema de rotación aprobado en el Comité Sectorial de Convenios con la Administración celebrado el 23 de febrero de 2010.

/// Convenio de Estructuras Agrarias: este convenio data de su firma en el año 1993, que se ha venido prorrogando automáticamente hasta el día de hoy y su vigencia será hasta la cancelación del último de los préstamos concedidos. El objeto de este convenio es la instrumentación de los préstamos para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias.

El 30 de marzo de 2010 se firmó una adenda a este convenio, cuya finalidad es establecer una carencia especial de dos años en el pago de capital de los préstamos suscritos al amparo de los Reales Decretos 613/2001 y 204/1996 a solicitud de los interesados.

/// **Convenio marco de colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino:**

este convenio se negoció y se firmó con fecha de 15 de marzo de 2010, para la difusión entre las Cajas de Ahorros de las medidas financieras tomadas en 2010 y encuadradas en el *Plan de Medidas para la Mejora de la Financiación del Sector Agrario 2010*, con el objeto de paliar las dificultades del sector derivadas de la actual crisis económica mundial.

/// **Convenio marco con la Sociedad Pública de Alquiler:**

este convenio se negoció y se firmó con fecha 24 de mayo de 2010, su objetivo es reducir el stock de viviendas de las Cajas de Ahorros mediante la cesión a esta Sociedad de la gestión de los alquileres de las mismas. Este convenio rige las condiciones mínimas generales que deberán regir los convenios bilaterales que, posteriormente, firme cada Caja con esta Sociedad. Actualmente, las Cajas de Ahorros que han suscrito dichos convenios bilaterales son La Caixa, Bancaja, CAM y Caja Madrid.

ACUERDO CON LA SOCIEDAD
PÚBLICA DE ALQUILER PARA INCLUIR
ACTIVOS INMOBILIARIOS
DE LAS CAJAS EN ESTE MERCADO



CONSCIENTES DE LA IMPORTANCIA DE ESTOS CONVENIOS, LA CECA ESTÁ POTENCIANDO LOS SERVICIOS PRESTADOS AL COLECTIVO DE RESPONSABLES DE CONVENIOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

/// Convenio con el Ministerio de Fomento de colaboración para la financiación del Plan de Colaboración Público-Privada

2010-2011: este Convenio se negoció y firmó con fecha 29 de abril de 2010, el objeto se encuentra ubicado en el *Programa de Inversiones en Infraestructura Pública* (carreteras y ferrocarril), mediante la inversión en infraestructuras durante los años 2010 y 2011, por un importe total actualmente estimado en 15.000 millones de euros en valor de los contratos. La función de la CECA consiste en la difusión del mismo entre las Cajas confederadas, así como prestar el asesoramiento financiero que se requiera por parte del Ministerio.

Conscientes de la importancia que tienen estos convenios, la CECA está potenciando los servicios prestados al colectivo de responsables de Convenios con las Administraciones Públicas. Prueba de ello son las 217 noticias y veintiséis documentos publicados en el *Taller de Convenios*; y las dos reuniones celebradas este año del Comité Sectorial de Convenios con las Administraciones Públicas.

Además de los hechos relevantes destacados anteriormente, dentro del ámbito de los convenios con la Administraciones Públicas, en el cuadro siguiente se muestran, a modo de ejemplo, algunos de los convenios firmados por las Cajas con las Administraciones u organismos públicos.

CONVENIOS

/// 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.

Línea de avales por la que el Ministerio garantiza el 50% de los nuevos créditos que se firmen para la compra de viviendas de protección oficial (VPO).

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.

Ministerio de Igualdad

Convenio para la financiación de proyectos empresariales de mujeres desempleadas o familias monoparentales.

Apoyo a actividades culturales

Financiación preferente de actividades culturales.

Difusión de las letras y el arte españoles

Convenio marco de colaboración con alcance para todas las actividades de fomento de la cultura y las letras que resulten de interés, tanto para el Ministerio de Cultura como para las Cajas de Ahorros.

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 vivienda rural, etc.



Apoyo a la educación y la investigación	Creación o patrocinio de cátedras en universidades públicas, financiación a instituciones en condiciones especiales, acuerdos de prácticas para estudiantes, etc.
Hogares conectados	Convenio con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para desarrollar y gestionar la iniciativa <i>Hogares conectados</i> , que forma parte del programa <i>Internet en el Aula</i> , cuyo objetivo es conseguir que, al menos, cien mil hogares nuevos se incorporen a la sociedad de la información.
Servicios de recaudación de impuestos	Servicios de caja y ventanilla para diversas instituciones públicas: cobro de tasas e impuestos, loterías, etc.
Avalmadrid	Acuerdo para la financiación de la empresa, con una amplia gama de productos bonificados destinados a inversiones. Los beneficiarios son los inmigrantes, aquellas personas que quieran crear nuevos negocios y los colectivos con riesgo de exclusión social. El tradicional acuerdo se ha visto reforzado con medidas para dotar de circulante a las empresas en un año en el que este tipo de financiación es fundamental para su subsistencia.
Convenio con VEGAP (Visual Entidad de Gestión de Artistas Plásticos)	Cuyo objetivo es el fomento de las relaciones comerciales y financieras entre las Cajas de Ahorros y los autores representados por dicha asociación.
Convenio con la ATA (Asociación de Trabajadores Autónomos)	Para fomentar las relaciones comerciales y financieras entre las Cajas de Ahorros y los trabajadores autónomos.

LINEAS ICO

ICO - Pyme	Financiación de inversiones en activos fijos. Pyme y autónomos. Fondos cedidos por el ICO.
ICO - Internacionalización de la Empresa Española	Financiación de inversiones para la internacionalización de la empresa española. Fondos cedidos por el ICO.
ICO - ICEX Aprendiendo a Exportar	Apoyo financiero a las Pyme que apuestan por potenciar su presencia en el exterior, financiando tanto las inversiones como los gastos necesarios para acometer la salida al exterior. Fondos cedidos por el ICO.
ICO - Emprendedores	Financiación de proyectos de inversión materializados en operaciones concretas llevados a cabo por emprendedores. Fondos cedidos por el ICO.
ICO - Avanza	Financiación para el acceso a las nuevas tecnologías.
ICO - Plan VIVE	Financiación para la sustitución de vehículos menos contaminantes.
ICO - Moratoria hipotecaria	Aplazamiento de las cuotas hipotecarias para las personas físicas.
ICO - Moratoria Pyme	Aplazamiento de préstamos de convenios ICO PYME anteriores.
ICO - Astilleros	Línea destinada para financiar la construcción de buques de acero.
ICO - Turismo	Apoyo al sector turístico.
ICO - Garantía Préstamos VP0	Línea para cubrir el 50% del importe de los préstamos que se concedan a personas físicas para la compra de vivienda protegida y que tendrá vigencia durante dos años. Se garantizará así los préstamos de hasta un máximo de 100.000 viviendas. Las principales características de esta Línea son: la duración será temporal (4 ó 6 años) en función creciente del grado de compromiso de las entidades financieras. Asimismo, el porcentaje de cobertura de la mora variará según se trate de entidades preferentes o simplemente entidad colaboradora.
ICO - Liquidez Pyme	Liquidez.
ICO - Vivienda	Fomento del Mercado de alquiler.

06



Inversión Socialmente Responsable (ISR)

e impactos derivados de la inversión y el crédito



La Inversión Socialmente Responsable (ISR) es aquella que fundamenta sus decisiones de inversión, considerando aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno, junto con los económicos, en la toma de decisiones.

6.1**PRODUCTOS
DE INVERSIÓN****6.2****FIRMANTES DE LOS UNPRI**
(Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas)**6.3****SPAINSIF**
(Foro Español de Inversión Socialmente Responsable)



LA ISR ESTÁ MUY PRESENTE EN
LA GESTIÓN DE LOS ACTIVOS DE
LAS CAJAS E, INCLUSO, CUENTAN
CON DEPÓSITOS REFERENCIADOS A
ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD

Se trata de una herramienta fundamental para impulsar el desarrollo sostenible e incrementar la presencia de las Cajas de Ahorros en el mercado español, dado que, para los inversores, las políticas responsables en los ámbitos social y ecológico son un indicador de buena gestión interna y externa. Dichas políticas contribuyen a minimizar los riesgos anticipando y previendo crisis que pueden dañar la reputación y provocar caídas del valor de las acciones.

La Inversión Socialmente Responsable está muy presente en la gestión de los activos de las Cajas e, incluso, cuentan con depósitos referenciados a índices de sostenibilidad, como el Dow Jones Sustainability Index o el FTSE4Good.

LA ISR RELACIONA EL
DESEMPEÑO DEL NEGOCIO
CON LA VISIÓN
ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

6.1

PRODUCTOS
DE INVERSIÓN

Fundamentalmente, las Cajas realizan inversiones socialmente responsables a través de dos tipos de fondos: los fondos de inversión minorista y los fondos institucionales.

Además, algunos fondos de Cajas pertenecen a la Agrupación de Fondos Éticos/Ecológicos/ de Responsabilidad Social y Solidarios, de Inverco. Se dona a UNICEF la comisión de gestión del fondo.

En línea con la tendencia que actualmente impera a nivel europeo, las Cajas han desarrollado políticas en los planes de pensiones de empleados, y establecido nuevas líneas y productos de inversión con criterios de ISR.

6.1.1

Fondos de inversión minorista

El mercado minorista ha ido menguando, afectado por la crisis financiera y un estado de estancamiento, sobre todo, si se tiene en cuenta sólo el volumen de patrimonio y los participes de los fondos de inversión gestionados por instituciones de gestión en España.

La inversión en el mercado minorista ha quedado básicamente reducida a los fondos de inversión ISR comercializados por las instituciones financieras extranjeras, donde la oferta y el volumen de patrimonio han experimentado un notable auge a lo largo del último año.

LAS CAJAS REALIZAN INVERSIONES
SOCIALMENTE RESPONSABLES A
TRAVÉS DE DOS TIPOS DE FONDOS:
LOS FONDOS DE INVERSIÓN MINORISTA
Y LOS FONDOS INSTITUCIONALES



Los fondos de inversión ISR diligenciados por gestoras especializadas europeas y comercializados en nuestro país han registrado un importante crecimiento en el volumen de inversión. Un desarrollo que pone de manifiesto el gran atractivo que supone el mercado de la ISR para las entidades gestoras extranjeras.

A finales de 2009 (últimos datos disponibles), se encontraban, en el mercado financiero español, ochenta Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) Socialmente Responsables, dieciséis de ellas gestionadas por instituciones gestoras en España (cinco de ellas gestionadas por Cajas de Ahorros) y 64 por instituciones gestoras extranjeras. El patrimonio total de las inversiones gestionadas por IIC de las Cajas ascendió a 21.740 euros, es decir, un dieciséis por ciento del total de las inversiones gestionadas por instituciones gestoras en nuestro país, lo que evidencia que la ISR minorista también es, dentro de su pequeña proporción, una línea de inversión importante para las Cajas.

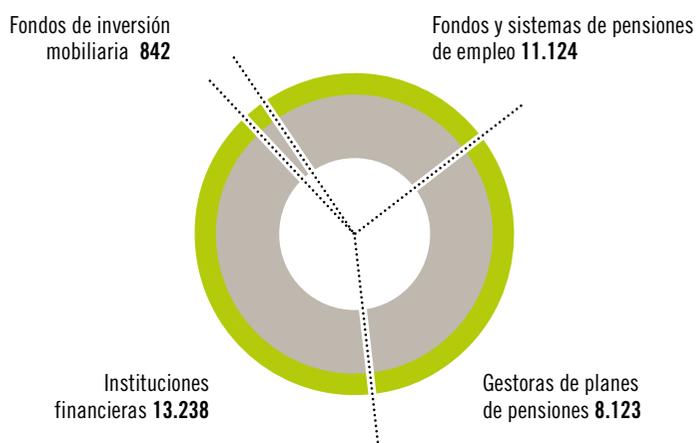
LA INVERSIÓN EN EL MERCADO
MINORISTA HA QUEDADO
BÁSICAMENTE REDUCIDA A LOS
FONDOS DE INVERSIÓN
ISR COMERCIALIZADOS POR LAS
INSTITUCIONES FINANCIERAS
EXTRANJERAS

6.1.2

Fondos institucionales

Es ya una obviedad, que no se puede analizar la ISR en España sin tener en cuenta la evolución y la explosión que ha sufrido la inversión institucional en los últimos años. En estos momentos, la inversión institucional, básicamente, los fondos y planes de pensiones de empleo llevan el liderazgo y son el impulso fundamental de la ISR en nuestro país.

TIPO DE INVERSOR INSTITUCIONAL (por volumen de activos ISR)



Nota 1

Fuente: SpainSIF

La inversión institucional es también importante para las Cajas, en consonancia con el mercado español en general. En particular, las Cajas han centrado su negocio en la gestión de los fondos de los planes de pensiones, bien de sus empleados, bien de otras entidades.

Algunas Cajas han desarrollado una aplicación para la puesta en funcionamiento de inversiones socialmente responsables en los planes de pensiones del sistema de empleo. El sistema está, actualmente, implantado en el Plan de Pensiones del Ayuntamiento de Madrid, las Cortes Generales del Reino y los planes de pensiones del fondo Andalsur (plan que integra, entre otros, los Ayuntamientos de Jerez de la Frontera, Trebujena, Chiclana de la Frontera y Vélez Málaga).

Igualmente, se han creado instituciones de inversión, cuya selección de inversores atiende a criterios éticos.

LA INVERSIÓN INSTITUCIONAL,
BÁSICAMENTE LOS FONDOS DE
PENSIONES DE EMPLEO, LLEVA EL
LIDERAZGO Y CONSTITUYE EL IMPULSO
FUNDAMENTAL DE LA ISR EN ESPAÑA

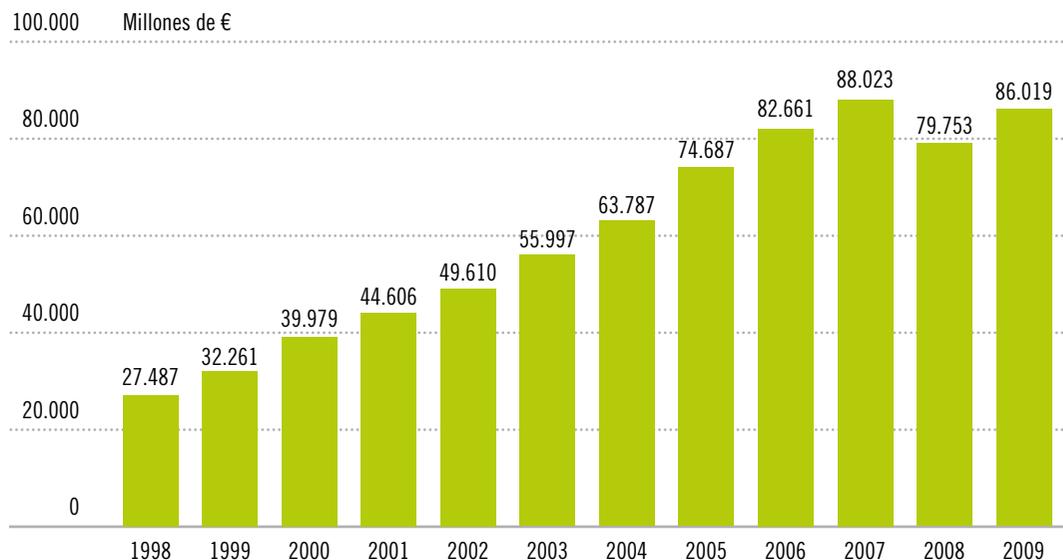


6.1.2.1 Gestión de fondos de los planes de pensiones de empleo

En total, el patrimonio invertido en ISR en España (según datos del Observatorio de ESADE 2010) asciende a 14.053.875 de euros, distribuidos entre un total de 814.766 partícipes. A finales de 2009, el mercado institucional de ISR supuso el 99 por ciento (un total de 13.919.368 de euros y 805.939 partícipes) del mercado ISR; mientras que, el mercado *retail* constituye el uno por ciento.

Entre estos inversores institucionales se encuentran, sobre todo, los planes y fondos de pensiones de empleo, los fondos de pensiones públicos, los planes y fondos de pensiones de los trabajadores de las Administraciones Públicas y de las universidades.

EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FONDOS DE PENSIONES DE EMPLEO



Fuente: Observatorio de la ISR 2010, ESADE.

En España existen trece fondos de pensiones de empleo que han ido adoptando criterios sociales medioambientales y de gobierno corporativo en la política de preselección de la cartera, que gestionan el 91,6 por ciento del patrimonio invertido con criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) en España. De esos trece fondos, siete están gestionados por Cajas de Ahorros y suponen la gestión de un patrimonio de 6.041.480 euros, es decir, casi un 43 por ciento del total de patrimonio invertido con criterios ASG, en España.

Algunas entidades gestoras de fondos de pensiones, tanto propios como ajenos, tienen incorporadas, en la *Declaración de los Principios de la Política de Inversiones de Fondos del Sector de Planes de Empleo*, cláusulas que introducen criterios de responsabilidad social en la selección de las inversiones.

6.1.2.2 Estrategias de inversión

A lo largo de los años, los inversores han ido aumentando la complejidad de sus estrategias para alinear sus objetivos financieros, con sus principios éticos y sociales. Si en un inicio se limitaban a aplicar criterios excluyentes (por ejemplo, dejando de lado sectores como el armamento o el alcohol), en la actualidad predominan los fondos que discriminan positivamente empresas con las "mejores" políticas sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo.

Estos siete fondos de pensiones de empleados plantean una política de inversión basada en la discriminación positiva y negativa. Las comisiones de control se aseguran de que se apliquen factores ASG a la hora de tomar las decisiones de inversión.



En cuanto a la discriminación positiva, las Cajas buscan que las empresas tengan una calificación social por una agencia especializada, contemplen criterios medioambientales en sus proyectos, estén localizadas en países que contemplen el Protocolo de Kyoto, realicen memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o se observe una evolución plausible en la implementación de criterios ASG.

En cuatro de ellos el porcentaje de la cartera gestionada con criterios responsables asciende al cien por cien, lo que supone un total de 1.238.005 de euros; y en cinco de ellos se adopta una política de activismo accionarial sobre sociedades cotizadas en el IBEX 35.

LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN HAN IDO MEJORANDO Y, ACTUALMENTE, PREDOMINAN LOS FONDOS QUE DISCRIMINAN POSITIVAMENTE EMPRESAS CON LAS MEJORES PRÁCTICAS SOCIALES, AMBIENTALES Y DE BUEN GOBIERNO

6.2

FIRMANTES DE LOS UNPRI
(Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas)

Los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas han sido una palanca fundamental para la expansión y la implementación de la ISR en nuestro país.

En particular, cinco Cajas o entidades afines han firmado los PRI (*Principles for Responsible Investment*) promovidos por Naciones Unidas, lo que supone que, en España, el cincuenta por ciento de los firmantes propietarios de bienes activos han sido Cajas de Ahorros o gestoras de planes de pensiones de empleo de estas. Estas entidades han gestionado un total de 4.588.088 de euros durante el año y han contado con más de 41.000 partícipes.

Asimismo, muchas de ellas están en proceso para suscribir estos principios que buscan el mejor interés a largo plazo de los beneficiarios de los inversores institucionales.

LOS PRINCIPIOS DE INVERSIÓN
RESPONSABLE DE NACIONES UNIDAS
HAN SIDO UNA PALANCA CLAVE PARA
LA EXPANSIÓN Y LA IMPLEMENTACIÓN
DE LA ISR EN NUESTRO PAÍS

**6.3****SPAINSIF**
(Foro Español de Inversión Socialmente Responsable)

Como muestra del compromiso de las Cajas con la ISR, cinco Cajas se han adherido al Foro Español de Inversión Socialmente Responsable (SpainSIF), asociación que pretende concienciar e impulsar cambios en los procesos de inversión en la comunidad inversora, las Administraciones Públicas, las empresas y la ciudadanía en general.

Las Cajas han tenido un papel protagonista en los órganos de gobierno, dado que ocuparon la Vicepresidencia y las dos Vocalías del grupo de entidades financieras.

Esta adhesión refleja el interés de las Cajas a la hora de fomentar la integración de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en las políticas de inversión de los agentes e inversores nacionales.

**SPAINSIF PRETENDE
CONCIENCIAR E IMPULSAR
CAMBIOS EN LOS PROCESOS
DE INVERSIÓN**

07



Gestión responsable

- 7.1 Empleados
- 7.2 Recursos materiales
- 7.3 Proveedores y clientes
 - 7.3.1 Proveedores
 - 7.3.2 Clientes



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.

7.1

EMPLEADOS

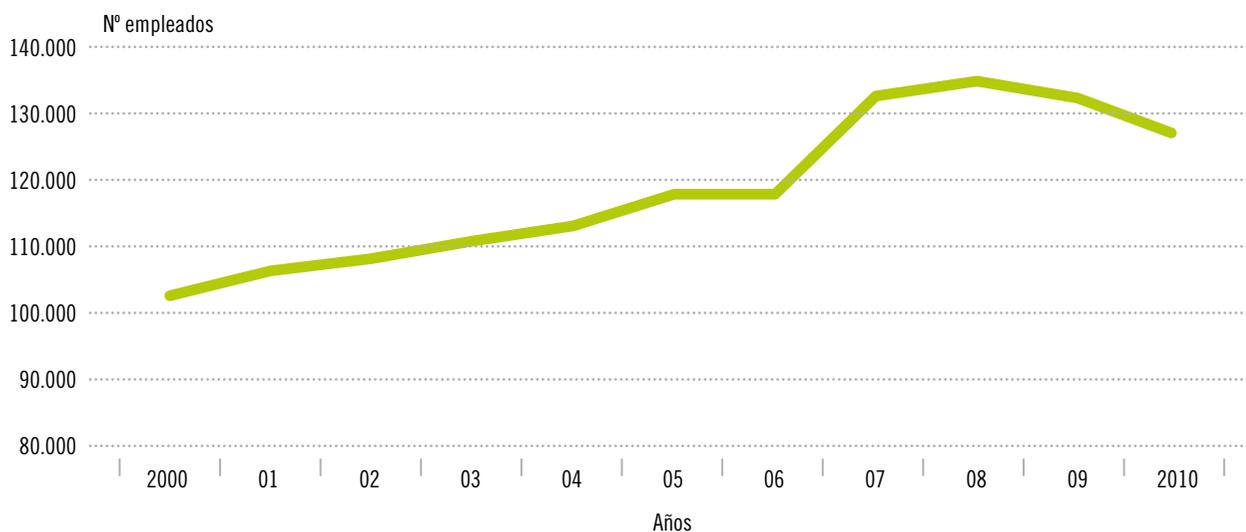
- 7.1.1. Perfil de los empleados
- 7.1.2. El valor de las personas
- 7.1.3. Gestión responsable de los recursos humanos
- 7.1.4. Calidad en el empleo
- 7.1.5. Salud y seguridad de los profesionales
- 7.1.6. Compromiso con el diálogo y la participación
- 7.1.7. Compromiso con los derechos humanos
- 7.1.8. Representación sindical
- 7.1.9. Voluntariado corporativo



7.1.1
Perfil de los empleados

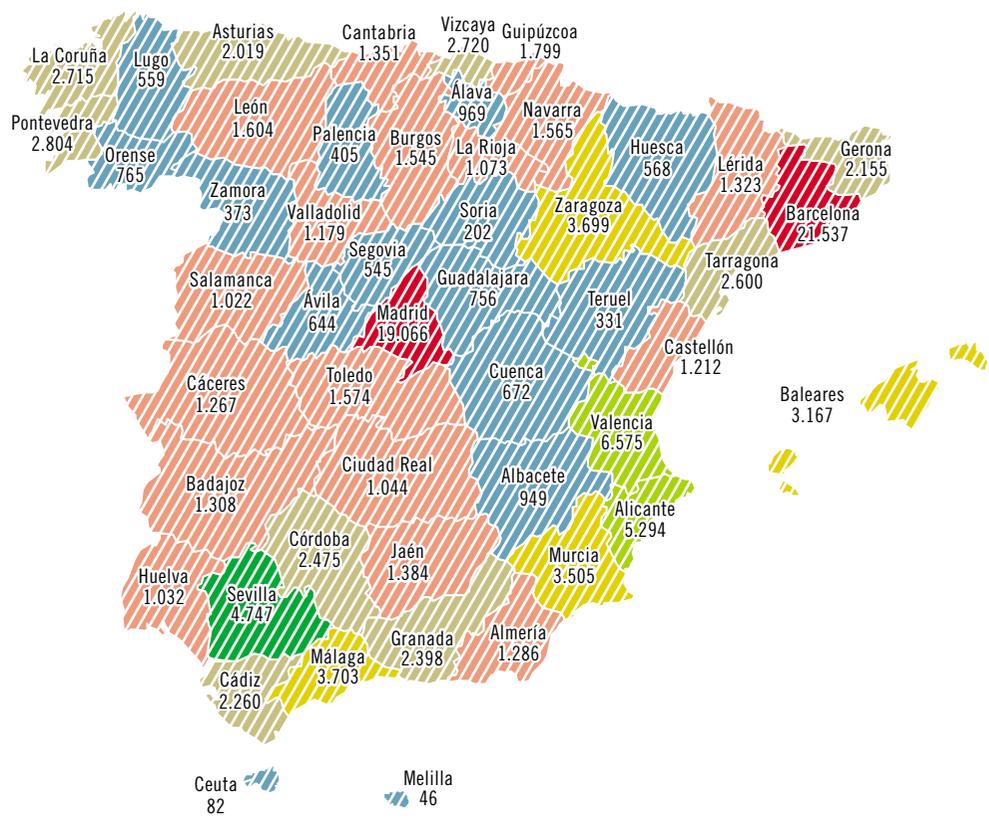
La dedicación, trabajo en equipo, orientación a resultados, espíritu emprendedor y servicio al cliente son valores fundamentales que caracterizan al equipo humano de las Cajas. Por ello, desde estas entidades, se considera prioritario impulsar una mejora continua en los estándares éticos, de igualdad 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 DE LAS CAJAS POR PROVINCIAS



- 0 a 1.000
- 1.001 a 2.000
- 2.001 a 3.000
- 3.001 a 4.000
- 4.001 a 5.000
- 5.001 a 7.000
- Más de 10.000



Nota 2

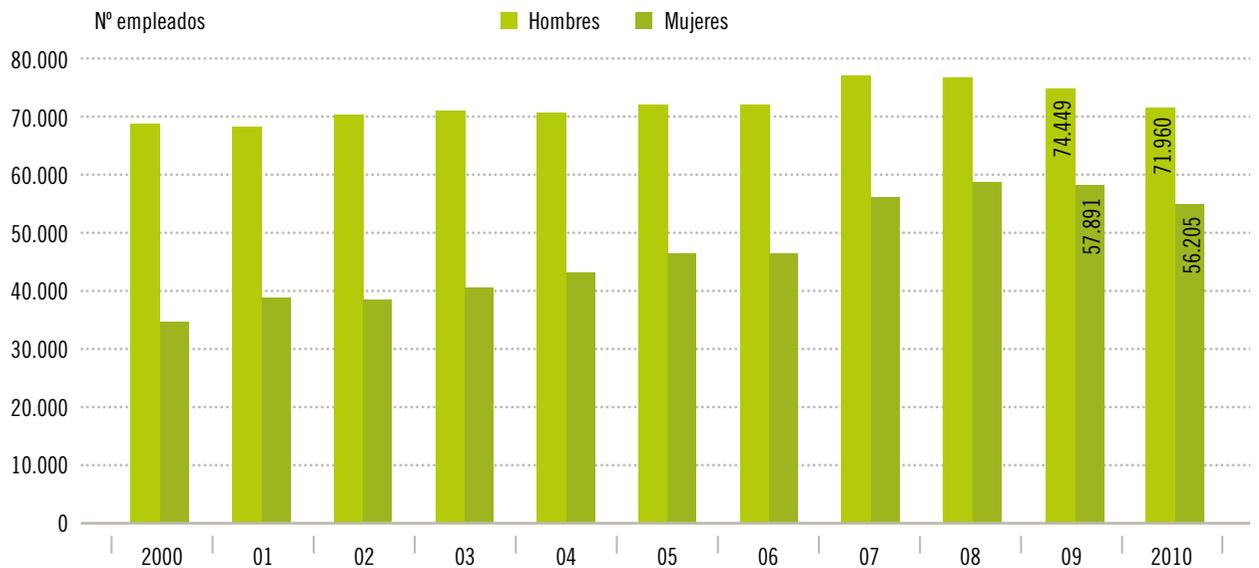


Fruto del proceso de reestructuración que vive el Sector, el número total de empleados ha disminuido un 3,15 por ciento respecto a 2009; siendo el número total de empleados, a 31 de diciembre de 2010, de 128.165.

El ámbito de actuación de las Cajas de Ahorros no se limita al territorio nacional, ya que disponen de 52 oficinas fuera de España. La concentración principal del equipo humano

está en la red de oficinas, a través de la cual las Cajas promueven el principio de no exclusión social, estando presentes en un gran número de municipios de reducido tamaño. En 2010, el número total de oficinas de las Cajas ascendió a 23.305 (más información sobre las oficinas de las Cajas en el capítulo dedicado a *Inclusión financiera*). nota 3

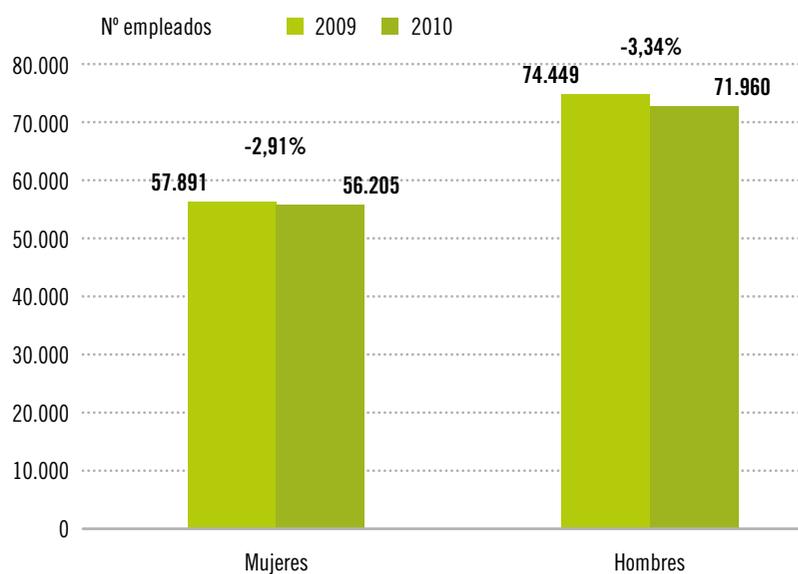
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR SEXO



Nota 4

DEDICACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO, ORIENTACIÓN A RESULTADOS, ESPÍRITU EMPRENDEDOR Y SERVICIO AL CLIENTE CARACTERIZAN AL EQUIPO HUMANO DE LAS CAJAS

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR SEXO



Nota 4

La plantilla de las Cajas ha disminuido en 2010, reduciéndose el número de empleados un 3,34 por ciento, en el caso de los hombres, y un 2,91 por ciento, en el caso de las mujeres.

EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS DE LAS CAJAS DE AHORROS SE SITÚA, A 31 DE DICIEMBRE DE 2010, EN 128.165



LAS MUJERES
REPRESENTAN EL 43,85%
DE LA PLANTILLA, UN 0,25%
MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR

	Empleados 2009	Empleados 2010	Variación
Mujeres	57.891	56.205	-2,91%
Hombres	74.449	71.960	-3,34%
Total	132.340	128.165	-3,15%
% Mujeres	43,74%	43,85%	0,25%
% Hombres	56,26%	56,15%	-0,19%

Nota 4

Reflejo del compromiso de las Cajas con la **igualdad de oportunidades** entre mujeres y hombres, en 2010, las mujeres representan el 43,85 por ciento de la plantilla, un 0,25 por ciento más que el año anterior (nota 4). De hecho, de las nuevas contrataciones indefinidas realizadas el pasado año, 1.394, un total de 1.089, el 78,1 por ciento, se realizaron a mujeres (nota 5).

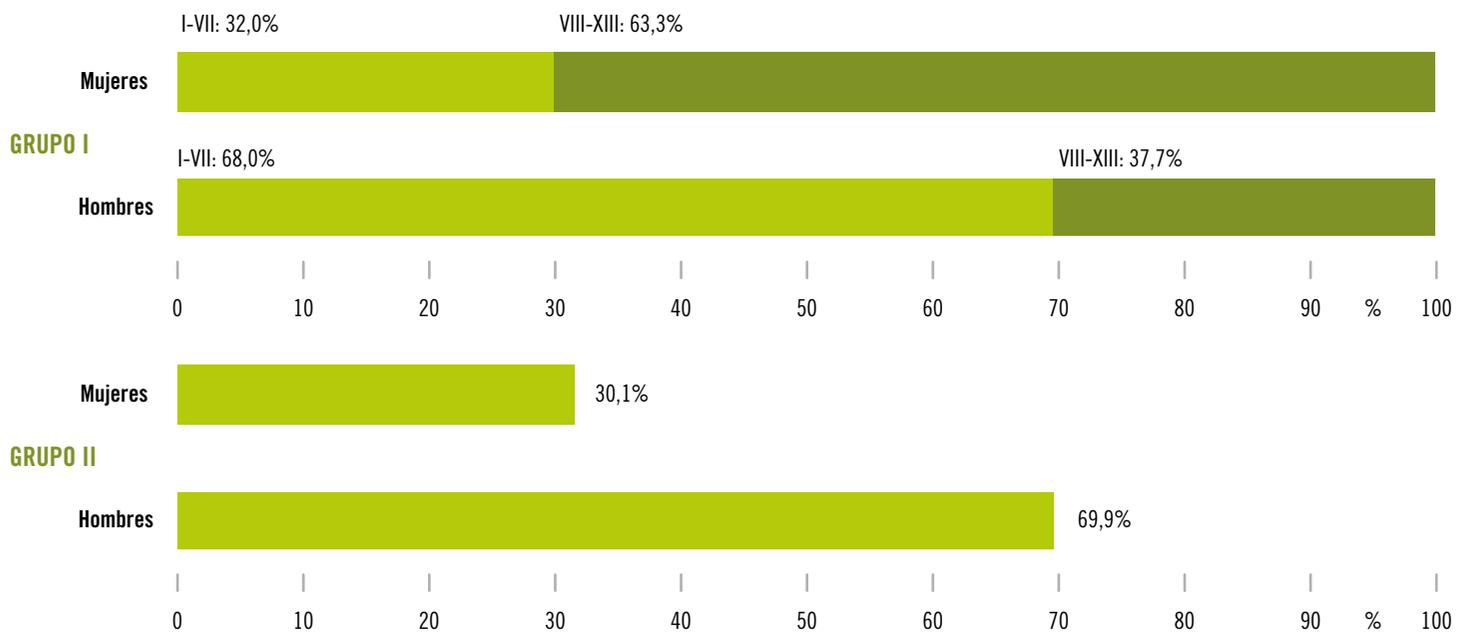
Asimismo, se ha impulsado el ascenso de mujeres a puestos directivos a través de promoción interna o selección externa en el mercado laboral. En este sentido, se ha incrementado en un 13,6 por ciento el número de **mujeres en puestos directivos y técnicos** en las Cajas (nota 6).

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.

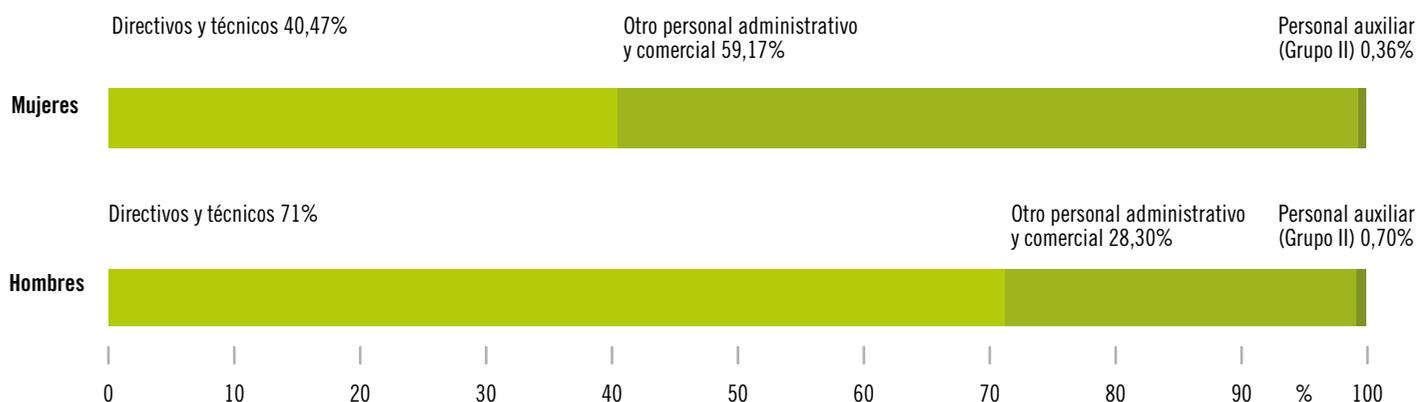
EMPLEADOS POR SEXO Y GRUPO LABORAL



174
/
175



DESGLOSE DE EMPLEADOS POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL



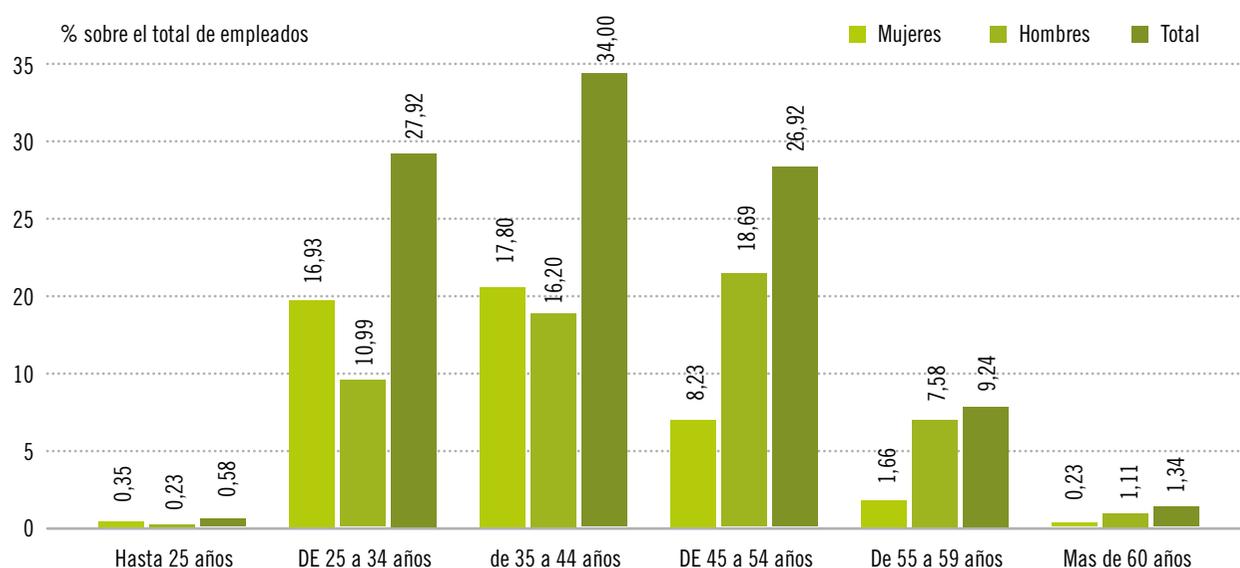
Nota 7

El cuarenta por ciento de las mujeres que trabajan en las Cajas de Ahorros ocupa un puesto técnico o directivo, un 13,6 por ciento más que en 2009.

El 17,8% de la plantilla en 2010 son mujeres de entre 35 a 44 años y el 16,2% hombres en el mismo rango de edad. Los hombres predominan claramente en el tramo de edad de 45 a 54 años (un 18,7 por ciento de total de la plantilla, frente al 8,2 por ciento en el caso de las mujeres).

EL 78% DE LAS NUEVAS
CONTRATACIONES CORRESPONDIÓ
A MUJERES

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS POR EDAD



Nota 8

La **plantilla de las Cajas es joven**, dado que la media de edad en 2010 se encuentra en 42,5 años.

La **antigüedad media** de los trabajadores de las distintas Cajas en 2010 es de 12,8 años para las mujeres y en el caso de los hombres es 19,4 años. Como prueba de la modernización y rejuvenecimiento de la plantilla de las Cajas, un porcentaje significativo de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años.

LA ANTIGÜEDAD MEDIA DE LOS TRABAJADORES ES DE 12,8 AÑOS PARA LAS MUJERES Y 19,4 PARA LOS HOMBRES, Y SU EDAD MEDIA ES DE 42,5 AÑOS

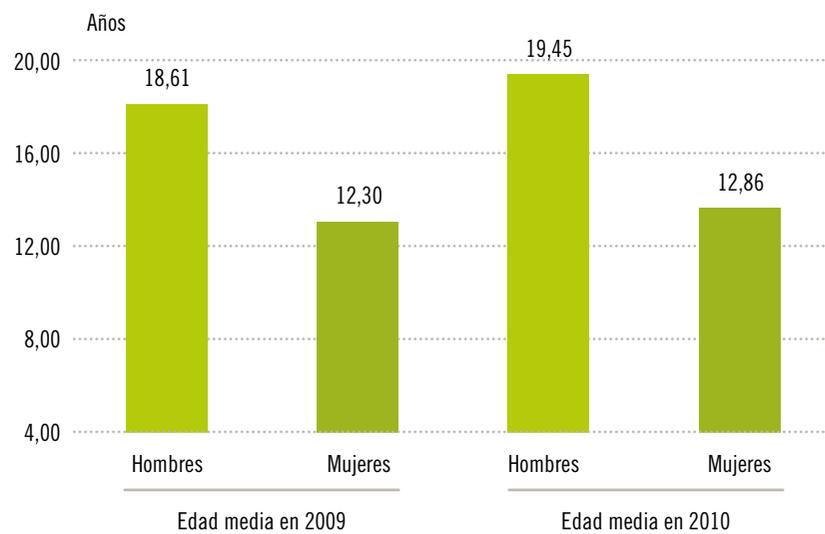


EDAD MEDIA DEL EQUIPO HUMANO



Nota 9

ANTIGÜEDAD MEDIA DEL EQUIPO HUMANO



Nota 10

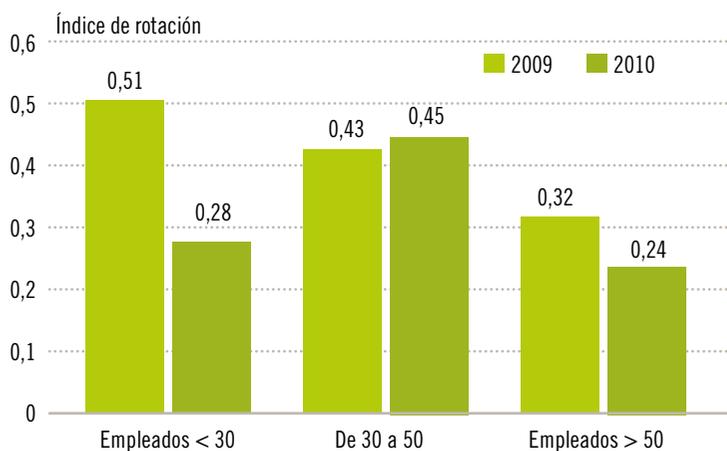
La estabilidad laboral que ofrecen las Cajas de Ahorros se refleja también en el **índice de rotación externa** media del Sector, medido como el número de personas que abandonan la entidad (sin contar con jubilaciones, prejubilaciones y fallecimientos) entre el número de empleados totales. El índice de rotación de los empleados menores de 30 años se ha reducido en más de un cuarenta por ciento, con una rotación del 0,28 por ciento. El segmento con la mayor rotación corresponde a los empleados con edades comprendidas entre 30 y 50 años con un 0,45 por ciento. En último lugar, los que menos rotan son los empleados mayores de 50 años, con un 0,24 por ciento.

Las Cajas también demuestran su compromiso con la igualdad y **la estabilidad** a la hora de crear empleo mediante la inserción 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.

Asimismo y fruto del compromiso de las Cajas con la sociedad, y desde su 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 Obra Social).

El predominio de la **contratación indefinida** es otro de los rasgos principales de las plantillas de las Cajas de Ahorros, ya que el 98 por ciento de los trabajadores cuenta con este tipo de contrato (nota 12).

ÍNDICE DE ROTACIÓN DEL EQUIPO HUMANO



Nota 11



7.1.2

El valor de las personas

El compromiso que demuestran los empleados, así como la identificación con los valores éticos y sociales de las Cajas, están contribuyendo de forma significativa a la consecución de los objetivos propuestos en sus planes estratégicos.

Las Cajas de Ahorros llevan a cabo una **gestión integral** de sus empleados, fomentando la formación, el desarrollo de su **carrera profesional**, las medidas de **conciliación de la vida personal y profesional**, así como la retención del talento, entre otros. Todo ello, contribuye a mantener la posición competitiva de las entidades en el mercado, gracias al fortalecimiento de la identidad de la organización, así como la correcta gestión del conocimiento.

Además, las Cajas son conscientes de la necesidad de flexibilidad y responsabilidad de sus empleados, y por ello dedican gran parte de su actividad al desarrollo de sus profesionales y a la implantación de políticas que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal.

Este compromiso se pone de manifiesto, gracias al perfil de sus empleados caracterizados por ser personas innovadoras, dinámicas, con ganas de crecer y de aprender, capaces de hacer equipo y con una inquietud permanente por el aprendizaje y la superación.

En este sentido, aunque cada entidad aborda sus líneas de actuación en materia de gestión del talento y desarrollo de sus empleados, cuentan con un denominador común: la **gestión responsable** de recursos humanos. Por ello, se considera prioritario impulsar una mejora continua en las iniciativas orientadas a reforzar su **orgullo de pertenencia, motivación y compromiso**, tanto con el desarrollo del negocio, como con la consecución de resultados.

Tal y como se demuestra en el estudio *Merco Personas 2011* (nota 13), varias de las Cajas siguen siendo unas de las entidades preferidas para trabajar y desarrollar la carrera profesional.

UNA CAJA DE AHORROS,
SEGUNDA EMPRESA MÁS DESEADA
EN ESPAÑA PARA TRABAJAR, SEGÚN
EL ESTUDIO *MERCO PERSONAS 2011*

7.1.3

Gestión responsable de los recursos humanos

Si la base del éxito de cualquier organización es contar con personas cualificadas, responsables y comprometidas, este hecho alcanza su máximo exponente en el Sector de las Cajas de Ahorros, en donde las personas y su conocimiento constituyen la base fundamental de su actividad. De ahí que centren sus esfuerzos en gestionar el capital humano, fomentar la igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional y personal, impulsar y fomentar la capacidad de trabajo en equipo, mejorar el clima laboral y favorecer las habilidades y características de los empleados.

Las Cajas de Ahorros están convencidas de que **el crecimiento y el éxito personal de todos sus profesionales** son la llave del éxito de la organización. Para ello, se ha diseñado una estructura organizativa acorde con los objetivos y filosofía de estas entidades.

En general, las políticas de recursos humanos de las Cajas de Ahorros pretenden dotar al conjunto de sus organizaciones de una serie de herramientas de gestión que permitan alcanzar los objetivos esenciales previstos en sus planes estratégicos. Estas políticas conforman un marco estratégico que les ayuda a crecer de una forma rentable y sostenible mediante el desarrollo de las personas.

Estas políticas persiguen entre otros, los siguientes objetivos:

- /// promover e implantar una **cultura corporativa** orientada a los resultados, focalizando la responsabilidad y el desempeño profesional hacia la calidad y excelencia en la atención al cliente
- /// liderar los procesos de cambio a través de la **comunicación interna**
- /// mejorar la calidad, el coste y la eficiencia de los **procesos de gestión de los sistemas de recursos humanos**



7.1.3.1 SELECCIÓN DE PERSONAL

Los principios inspiradores de las políticas de selección de personal de las Cajas de Ahorros son:

/// construir y desarrollar las capacidades personales necesarias de cada trabajador a través de **la formación, el desarrollo y la gestión del conocimiento** para dotarles de la cualificación necesaria para dar una respuesta innovadora y proactiva a todos sus clientes

/// establecer unas **herramientas de análisis y de evaluación del clima laboral**, de tal forma que permitan conocer el nivel de compromiso y satisfacción de los trabajadores

/// **igualdad de oportunidades**

/// **mérito y capacidad**

/// **objetividad, homogeneidad y transparencia**

/// **contratación regional**

Debido al entorno socioeconómico actual, así como al proceso de reestructuración del Sector, se ha visto reducido el número de incorporaciones. No obstante, la búsqueda del talento sigue siendo una prioridad y el denominador común de las políticas de selección.

Para ello, se utilizan fórmulas mixtas en la selección del personal, a través de procesos de selección externos, publicación de ofertas en sus páginas corporativas, en *webs* especializadas o mediante la publicación de ofertas a nivel interno.

UNA CULTURA CORPORATIVA ORIENTADA
A LOS RESULTADOS, FOCALIZANDO LA RESPONSABILIDAD
Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL HACIA LA CALIDAD
Y EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El **Programa de Prácticas del año 2010**, desarrollado en colaboración con diversas universidades y centros educativos de ámbito nacional, sigue constituyendo una de las fuentes de selección interna encaminadas a ofrecer a los jóvenes la oportunidad de tomar contacto con el mercado laboral. Además, varias de las Cajas mantienen acuerdos con distintas Administraciones Públicas, con el objetivo de incorporar en sus plantillas a mujeres **víctimas de la violencia de género**.

Por último, cabe mencionar que las Cajas siguen trabajando en la integración de las **personas con discapacidad**. Y es por ello que durante los últimos años se han firmado diferentes convenios de colaboración con instituciones de personas con discapacidad, permitiendo avanzar en la selección e inserción de este colectivo en la plantilla. Además, gracias a esta convicción y vocación, las Cajas de Ahorros cumplen con la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), contribuyendo así a la creación de empleo e integración del colectivo.

7.1.3.2 FORMACIÓN DE PERSONAL

La formación en las Cajas de Ahorros es un elemento indispensable porque supone una clara oportunidad de crecimiento y desarrollo en todos los ámbitos. Asimismo, ésta radica cada vez más en la cualificación de sus profesionales, en línea con las necesidades de los clientes, los permanentes cambios en los sistemas, la aparición de nuevas tecnologías, así como los continuos cambios de los factores económicos.

Los objetivos principales de las actividades de formación son:

- /// aumentar la **calidad en el servicio y la atención al cliente**
- /// motivar y fomentar el **desarrollo profesional** de todos los trabajadores
- /// mejorar la **productividad**.



Los principios que inspiran la formación en las Cajas de Ahorros son:

/// **formación continuada** y dirigida que aumente los conocimientos, mejore las habilidades, y fomente las actitudes más acordes con la filosofía de las Cajas y las necesidades de sus clientes

/// **formación universal y de calidad** enfocada a áreas concretas de mejora según un diagnóstico previo de necesidades, donde puede beneficiarse la mayoría del personal

/// **formación on-line:** a través de las Intranets corporativa se ofrecen numerosos cursos

Las principales características de la formación en el Sector de las Cajas de Ahorros son:

/// impartición de las acciones formativas en régimen de **flexibilidad horaria**

/// combinación de **acciones formativas internas y externas**

/// combinación de **formación presencial, a distancia y en el puesto de trabajo**

Con todo, cabe destacar que durante 2010 se ha apostado por:

/// **la universalización de la formación:** este sistema permite cumplir un doble objetivo, la universalización de la formación, y la mejora de la eficiencia

/// la intensificación de los **formadores internos**

/// el diseño de **planes de formación individualizados**, de tal modo que confluyen los intereses de la entidad con los particulares de cada profesional

EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS ES UNA DE LAS FUENTES DE SELECCIÓN INTERNA ENCAMINADAS A OFRECER A LOS JÓVENES LA OPORTUNIDAD DE TOMAR CONTACTO CON EL MERCADO LABORAL

Las principales acciones formativas llevadas a cabo por las Cajas han sido:

/// **Metodologías de formación basadas en**

la Web 2.0, potenciando la participación, el consumo de formación en función de las necesidades individuales y la construcción de conocimiento colectivo.

/// Formación de nuevos empleados a través de **planes de bienvenida**.

/// **Formación de directivos** o puestos intermedios para mejorar sus habilidades, así como para la promoción a puestos de mayor responsabilidad.

/// **Formación en productos y servicios** dirigidos a mejorar los conocimientos de soluciones financieras, satisfaciendo así las necesidades de los clientes.

/// **Formación en tecnología**, favoreciendo el uso de nuevos canales y herramientas.

/// **Formación comercial y de atención al cliente**, para desarrollar y potenciar habilidades comerciales y de interlocución con el cliente.

/// **Formación en idiomas**.

/// **Formación en normativa y regulación**.

/// **Tutorización en las contrataciones de personas con discapacidad**.

Es de mencionar que debido al proceso de reestructuración de las Cajas de Ahorros, una de las iniciativas más novedosas en materia formativa ha sido la implantación de **plataformas virtuales de formación** para los empleados procedentes de las Cajas integradas. Asimismo, cabe destacar los *Planes de Relevo Generacional* que se están produciendo.

ALGUNAS CAJAS EN PROCESO
DE INTEGRACIÓN HAN IMPLANTADO
PLATAFORMAS VIRTUALES
DE FORMACIÓN PARA EMPLEADOS

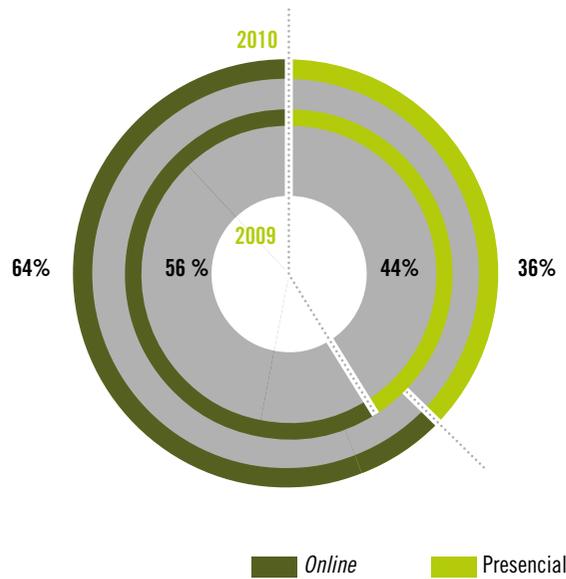
184
185



LA FORMACIÓN *ON LINE* AUMENTA UN 9,6%
RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

HORAS DE FORMACIÓN A EMPLEADOS

	Horas 2009	Horas 2010	Variación
Presencial	1.053.030	835923,75	-20,62%
Online	1.359.056	1.489.206	9,58%
Total	2.412.086	2.325.129,75	-3,61%



Las Cajas de Ahorros están comprometidas con el desarrollo profesional de sus empleados. Por ello, la formación es una necesidad que se integra dentro de sus actividades rutinarias. En 2010, se destinaron 2.325.130 horas de trabajo a formación de los empleados, incrementándose la formación *on-line* en un 9,6 por ciento con respecto a 2009 (nota 14), gracias al desarrollo y mejora de las tecnologías disponibles. Esto ha permitido a los empleados distribuir su tiempo de formación según sus distintas posibilidades. En este sentido, cada vez más Cajas recurren a la implantación de **“aulas virtuales”**, las cuales permiten establecer planes individuales de formación, en los que los empleados pueden participar activamente y ayudar a confeccionar su plan de formación.

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE HAN RECIBIDO FORMACIÓN POR CATEGORÍAS

Grupo I	2009	2010
Nivel I	32	23
Nivel II	350	255
Nivel III	1.331	1.170
Nivel IV	2.058	1.567
Nivel V	2.898	2.630
Nivel VI	1.930	1.589
Nivel VII	2.351	2.026
Nivel VIII	1.186	1.115
Nivel IX	1.231	1.027
Nivel X	1.755	1.495
Nivel XI	2.496	3.570
Nivel XII	4.158	2.055
Nivel XIII	330	325

Nota 15



TOTAL DE ASISTENTES A ACCIONES FORMATIVAS POR CATEGORÍAS

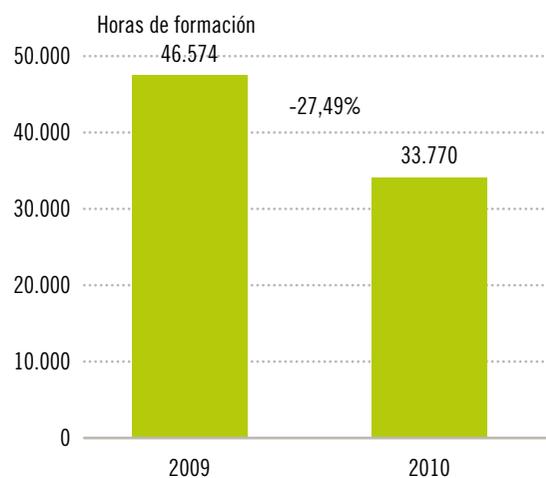
Grupo I	2009	2010
Nivel I	64	36
Nivel II	3.578	1.244
Nivel III	11.367	10.163
Nivel IV	17.691	11.892
Nivel V	21.665	16.542
Nivel VI	13.220	9.220
Nivel VII	16.402	13.776
Nivel VIII	8.751	6.698
Nivel IX	12.020	7.763
Nivel X	13.913	12.099
Nivel XI	20.458	31.121
Nivel XII	51.776	20.617
Nivel XIII	3.000	1.923

Nota 16

Se ha observado una disminución del 27,5 por ciento de las horas de formación dirigidas a las nuevas incorporaciones, tal y como se lleva produciendo en los últimos años, debido a la mayor utilización de recursos de formación *on-line* que repercuten de forma positiva en la reducción del tiempo empleado para la realización de los mismos; así como a la reducción de las nuevas incorporaciones que, por tanto, reduce también el número de horas totales de formación.

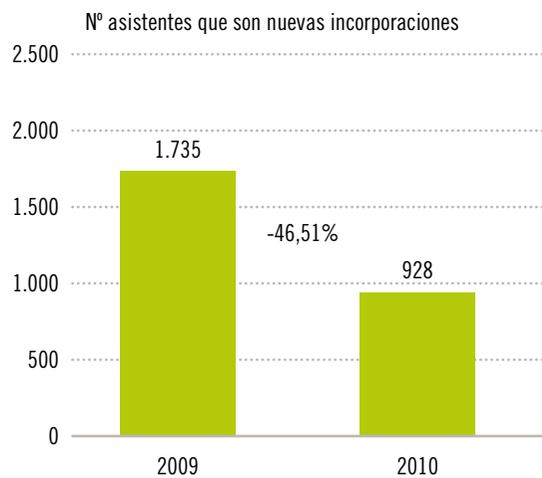
FORMACIÓN DE NUEVOS
EMPLEADOS A TRAVÉS DE
PLANES DE BIENVENIDA

HORAS DE FORMACIÓN DIRIGIDAS A LAS NUEVAS INCORPORACIONES



Nota 17

ASISTENTES A ACCIONES FORMATIVAS QUE SON NUEVAS INCORPORACIONES



Nota 18



FORMACIÓN ESCA

	Programas	Alumnos
Formación presencial	62	1.613
Seminarios	32	660
Expertos (larga duración)	8	116
Convenciones	22	837
Formación distribuida	1.569	94.442
A distancia	98	2.170
Online	1.095	84.103
In Company	376	8.169
Total programas	1.631	96.055

Nota 19

Adicionalmente, la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA) continúa desarrollando acciones formativas orientadas a complementar los conocimientos referentes a los procesos de innovación financiera, reformas normativas o introducción de las nuevas tecnologías y herramientas en el negocio diario de los servicios financieros.

La formación centralizada de la ESCA, a pesar de la transformación por la que está pasando el Sector, durante este ejercicio ha colaborado con el 95 por ciento de las Cajas. En el 2010 la preocupación de las entidades se ha incrementado debido a la situación económica, lo que ha provocado que las Cajas hayan llevado a cabo restricciones presupuestarias en los programas de formación presencial en Madrid para disminuir los gastos asociados a la formación. Todo esto, sumado al nuevo esquema del mapa de entidades (SIP, fusiones, absorciones, etc.), ha afectado a la demanda de formación presencial.

MÁS DE 96.000 ALUMNOS
HAN PARTICIPADO EN LOS
1.631 PROGRAMAS DE
FORMACIÓN DE LA ESCA

Se continúa en la línea de potenciar los cursos que se imparten fuera de Madrid para abaratar costes, como es el caso de *Contabilidad de Entidades de Crédito*, que lleva celebradas seis ediciones con éxito. En la modalidad de larga-duración, destacan los programas que ya están consolidados, como el de *Derecho Concursal*, *Contabilidad de Entidades de Crédito*, *Banca de Empresas o Auditoría*.

Asimismo, a efectos de un importante abaratamiento de costes, se han incorporado las nuevas tecnologías de comunicación pedagógica en algunos de los programas de larga duración, como es el caso del *Programa Superior en Materias Financieras y de Seguros ESCA - AMAEF* (Asociación de la Mediación Aseguradora de Entidades Financieras).

En cuanto a los programas especializados de corta duración, las acciones se han centrado, fundamentalmente, sobre materias de Gestión Normativa, Medios de Pago, Área Internacional, Contabilidad, Marketing, Riesgos y Área jurídica. Igualmente, se han realizado jornadas de alto impacto sobre las últimas novedades del mercado, destacando las jornadas sobre la nueva normativa de Servicios de Pago, La Ley de Órganos Rectores de Cajas de Ahorros (LORCA), Basilea III y Gestión de Costes, de gran interés para las Cajas de Ahorros.

Con respecto a las convenciones, se ha ajustado la programación a las condiciones de la actual coyuntura. Cabe destacar el porcentaje de las celebradas en Madrid, que ha aumentado sensiblemente.

La ESCA, a través de la línea de *formación in-company*, se consolida como consultor de referencia en un gran número de Cajas para desarrollar programas a medida de formación y desarrollo de sus profesionales. Así, se impartieron 376 grupos de formación en veinte entidades, destacando por su interés los programas de:

- /// gestión de las pyme y los autónomos,
- /// seguimiento y recuperación de riesgos y
- /// renovación de capacidades directivas.



Además, se continúa colaborando con varias Cajas en sus procesos de promoción interna por capacitación.

En cuanto a los programas de formación en prevención de riesgos laborales (PRL), la ESCA mantiene su posición de fortaleza en el Sector, contando con una oferta especializada y probada, tanto por el número de programas (dieciséis), como por el de alumnos participantes. Entre las especialidades impartidas, destaca el *Curso de Técnico Superior de PRL* y el curso *online* de *Seguridad para sucursales* (atraco).

Asimismo, se ha avanzado en el *Proyecto Sectorial de Certificaciones*. Las Cajas de Ahorros, que han participado en el mismo, lo han valorado positivamente, considerándolo como una estrategia conectada a la nueva gestión del talento para propiciar la competitividad de las entidades.

EXISTE UNA MAYOR DEMANDA DE FORMACIÓN *ON-LINE* DEBIDO AL AHORRO DE COSTES Y A LA POTENCIACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

El total de alumnos evaluados en el 2010 ha sido de 1.056 que se desglosan, según la certificación en:

- /// Asesor de Productos de Inversión (CAPI): 649 alumnos
- /// Asesor Financiero (CAF): 252 alumnos
- /// Introducción a la Gestión de Riesgos: 155 alumnos

Este ejercicio se ha caracterizado por la migración paulatina de la formación distancia en soporte papel a la **formación on-line**, obedeciendo este hecho a una mayor demanda de esta metodología por parte de los clientes, debido tanto al ahorro de costes de materiales didáctico, como a la potenciación progresiva de las nuevas tecnologías.

Para un mejor servicio se ha ido abordando el diseño de funcionalidades e implantación de una nueva plataforma (*Learning Management Systems-LMS*) de formación *on-line* que permite a los alumnos una mayor interactividad con los profesores, tutores y supervisores pertenecientes al campus de la e-Esca. De esta forma, se potenciará gradualmente el aprendizaje colaborativo y los nuevos retos que ofrece la *web 2.0*.

En lo que a actividad se refiere, el servicio de formación *on-line* y a distancia ha contado con 86.273 alumnos pertenecientes a 42 entidades y una media de finalización superior al 91 por ciento, situándose, de esta forma, la Escuela como una entidad referente en el panorama educativo empresarial.

Este incremento respecto al ejercicio anterior hace determinante la utilización de esta metodología de formación para dar respuesta a la creciente exigencia normativa para nuestras entidades y al aseguramiento de su distribución y seguimiento en la red comercial, principalmente.

Dentro de los programas asociados a la obtención de los diferentes certificados sectoriales (Asesor Financiero y Riesgos en la Red de Sucursales), destaca la puesta en marcha efectiva, habiendo realizados estos programas asociados un total de 1.174 alumnos.

Por otro lado, indicar que se ha incorporado a la oferta de formación *on line* el nuevo programa sobre el *II Plan Integral en la Formación continua en Seguros*, que en este segundo periodo de tres años que se inicia es preciso realizar otras sesenta horas de formación para poder comercializar seguros en la red de oficinas. Como innovación se ofrece una nueva forma escalar de combinar la obligatoriedad de los programas con una considerable intensidad en la acción comercial.



También destaca en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, un nuevo programa de formación continua que recoge la nueva normativa publicada en la Ley 10/2010 de 28 de abril.

Señalar, asimismo, la elaboración de un nuevo programa sobre SEPA y otro sobre *Normas de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores*.

Por medio de la Secretaría Técnica de la ESCA, se han gestionado las subvenciones públicas a la formación, tanto en el sistema de oferta como en el de demanda. Con este servicio, la ESCA ayuda a las Cajas en una importante reducción de costes, así como de carga administrativa para las mismas, asesorándolas en esta materia

Se ha proporcionado servicio en el presente año a 38 Cajas de Ahorros, con un volumen de empleados participantes de 21.691, llegando a un número de matrículas de 30.562.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO MÁS UTILIZADO EN LAS CAJAS ES EL DE VALORACIÓN DE COMPETENCIAS, QUE PERMITE IDENTIFICAR Y COMPARAR LAS ÁREAS DE MEJORA DE CADA EMPLEADO

7.1.3.3 DESARROLLO PROFESIONAL

Las Cajas de Ahorros disponen de políticas y sistemas de desarrollo que les permiten evaluar y reconocer el proceso de crecimiento profesional de sus empleados y adecuarles a sus puestos de trabajo, alineando así la estrategia de la organización con la de sus empleados.

El sistema de gestión de desempeño más utilizado en las Cajas es el de **valoración de competencias** (habilidades y conocimientos), que facilita identificar las áreas de mejora de cada uno de sus empleados, comparándolos con años anteriores. Además, permite definir de forma conjunta (empleado – superior) un plan de desarrollo individual para trabajar de forma activa en los conocimientos o habilidades que necesita cada empleado. Asimismo, este sistema permite capacitar a la persona de forma paulatina, para que ésta pueda asumir nuevas responsabilidades.

Los objetivos que persigue el desarrollo profesional en las Cajas de Ahorros son:

- /// **identificar** aquellas **competencias e indicadores** determinantes en el desarrollo profesional, que sirvan de guía y reflejo del devenir profesional individual;
 - /// establecer un **sistema de evaluación periódica** que diferencie a los profesionales mediante un reconocimiento objetivo de su competencia profesional;
 - /// **reconocer la aportación de los trabajadores** en la mejora de calidad y eficiencia a través de sus conocimientos, experiencia y cumplimiento de los objetivos de la organización;
 - /// generar una **mayor responsabilidad del profesional** y fomentar la cultura de compromiso con la organización;
 - /// e **incentivar a los profesionales** a través de la percepción del complemento de carrera que les corresponda.
- A continuación, se presentan las prácticas más habituales realizadas en 2010:
- /// Estandarización de **modelos de evaluación on-line** simplificando los modelos de evaluación.
 - /// **Universalización del modelo de gestión por competencias** a la totalidad de la plantilla.
 - /// **Desarrollo de evaluaciones 180/360º**, que ofrecen una perspectiva más realista de su desempeño al obtener aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos y su propia autoevaluación.



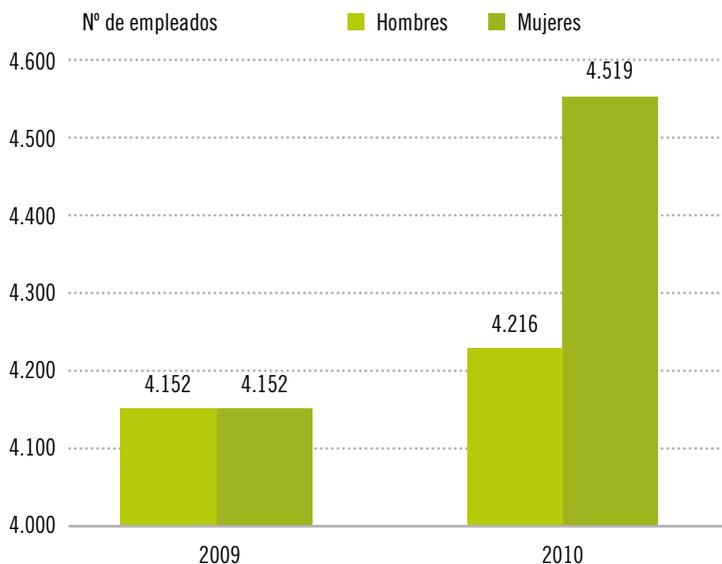
/// **Creación de nuevos modelos de competencias**, que permiten alinear los comportamientos de los profesionales con el nuevo escenario económico y social.

/// **Revisión de los sistemas de gestión del desempeño** para mejorar la adecuación de los empleados al puesto, vinculando el desarrollo a las rutas profesionales.

MÁS DE LA MITAD DE LOS EMPLEADOS PROMOCIONADOS EN EL AÑO SON MUJERES

Más de la mitad de los empleados promocionados son mujeres, lo que demuestra el compromiso con la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las Cajas de Ahorros.

PROFESIONALES QUE HAN PROMOCIONADO



	2009	2010	Variación
Hombres	4.152	4.216	1,54%
Mujeres	4.152	4.519	8,84%

7.1.4 Calidad en el empleo

Tal y como se refleja en las encuestas y estudios de clima laboral, las políticas y medidas sobre prevención de riesgos laborales repercuten de forma positiva, tanto en la salud como en el bienestar de los empleados.

A continuación se detallan algunos de los aspectos que favorecen la satisfacción de los empleados en sus puestos de trabajo:

- /// **estabilidad** en el empleo
- /// **satisfacción con el equipo** de trabajo y con sus **superiores**
- /// **satisfacción con la organización**
- /// compromiso con el **proyecto empresarial**

LA POLÍTICA RETRIBUTIVA DE LAS CAJAS BUSCA COMPENSAR CON EQUIDAD EL TRABAJO DESEMPEÑADO, EVITANDO CUALQUIER TIPO DE DISCRIMINACIÓN

/// **reconocimiento** del trabajo realizado

/// motivación por la **retribución percibida**

/// **motivaciones y retos**

/// acceso a **formación**

/// expectativas de **proyección**

7.1.4.1 Sistema salarial en las Cajas

La política retributiva de las Cajas busca compensar con equidad el trabajo desempeñado y el rendimiento obtenido, **evitando cualquier tipo de discriminación** por razón de sexo, garantizando así el cumplimiento de la legislación y el convenio del Sector.

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



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

/// Un componente fijo (**salario base**): integra la función desarrollada, la responsabilidad asumida, la experiencia en el puesto y el desempeño individual continuado en el puesto de trabajo.

/// Un componente variable o **complementos**: integra la antigüedad, complementos del puesto de trabajo, 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 y plus de residencia.

Asimismo, algunas Cajas cuentan además con retribuciones en especie y diferidas, con las que los empleados disponen de una amplia cobertura en seguros, facilidades para la solicitud de préstamos, aportaciones a un fondo de pensiones externo, etc. Estas medidas configuran un amplio paquete de beneficios sociales, mucho más allá de una mera retribución del trabajo y de los mínimos establecidos por convenio.

Complementariamente, las Cajas de Ahorros poseen un **fondo de pensiones** destinado a sus profesionales que, por norma general, es superior a la dotación que por ley se establece en el convenio.

	2010
% de personas con retribución variable	75%
% de la retribución variable respecto al total	8%

Como se concretaba al inicio de este apartado, uno de los principios básicos de la política salarial de las Cajas de Ahorros es la no discriminación por razón de sexo, lo que se demuestra en las diferentes tablas salariales correspondientes a cada categoría profesional, percibiendo, tanto hombres como mujeres la misma cuantía de retribución fija y variable por incentivos y consecución de objetivos.

Los gastos salariales de las Cajas ascendieron en 2010 a un total de 9.688,44 millones de euros (nota 22).

Por último, destacar que el salario correspondiente al nivel o categoría más baja en las Cajas es superior al salario mínimo interprofesional.

La siguiente tabla muestra la distribución salarial por categoría profesional (del Grupo I y II) según el convenio colectivo vigente.

SALARIO BASE SEGÚN CONVENIO DEL GRUPO I

Nivel I	2.564
Nivel II	2.159
Nivel III	1.916
Nivel IV	1.812
Nivel V	1.754
Nivel VI	1.697
Nivel VII	1.620
Nivel VIII	1.565
Nivel IX	1.484
Nivel X	1.414
Nivel XI	1.261
Nivel XII	1.078
Nivel XIII	862

Salario Base (18,5 pagas) de las Cajas de Ahorros para el Grupo I.

Nota 23



SALARIO BASE SEGÚN CONVENIO DEL GRUPO II

Nivel I	1.364
Nivel II	1.292
Nivel III	1.219
Nivel IV	1.068
Nivel V	1.022

Salario Base (18,5 pagas) de las Cajas de Ahorros para el Grupo II.

CONCEPTOS SALARIALES

Conceptos salariales (€)	
Plus de funciones de ventanilla	391,23
Plus de chóferes	425,27

Nota 23

LOS GASTOS SALARIALES DE LAS
CAJAS ASCENDIERON EN 2010 A UN
TOTAL DE 9.688,44 MILLONES DE EUROS

7.1.4.2 Compromiso con la igualdad de oportunidades

Las Cajas de Ahorros favorecen la aplicación efectiva del principio de **igualdad de oportunidades** y no discriminación por razón de género, edad o discapacidad, fomentando la diversidad y gestionándola como una ventaja competitiva.

El concepto de igualdad de oportunidades y de no discriminación en razón de género está presente en todas sus políticas, en consonancia con los principios éticos de integridad, transparencia, no discriminación, profesionalidad y reconocimiento del mérito que forman parte de la cultura corporativa.

No obstante, para evitar posibles aspectos que vayan en contra de estos principios, las Cajas de Ahorros colaboran de forma activa con los sindicatos y las Administraciones Públicas, elaborando políticas y planes de igualdad que favorezcan, entre otros, el desarrollo profesional, el acceso a puestos de Alta Dirección de las mujeres y la conciliación de la vida laboral y familiar.

Las políticas más relevantes llevadas a cabo en materia de igualdad en 2010 han sido:

/// Planes de Igualdad

/// Comités de Igualdad

/// **Comisiones de seguimiento** que evalúan el cumplimiento de los Planes de Igualdad

/// **canales confidenciales** para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones y que, a su vez, también pueden utilizarse para exponer aquellas dudas que surjan sobre su interpretación o aplicación práctica

/// protocolos de prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual y laboral

/// **formación** en materia de igualdad de oportunidades en el que se describen los conceptos relacionados con la igualdad, conciliación, uso del lenguaje no discriminatorio, planes de igualdad y gestión de la diversidad,



/// **Cursos de Responsabilidad Corporativa**, en el que los códigos éticos son objeto de un módulo específico

/// **canales de resolución de conflictos** personales de acoso moral y sexista en el trabajo

/// **Guías para el Uso No Discriminatorio del Lenguaje y las Imágenes** en las Cajas

/// **campañas escolares** para la eliminación de ideas y conductas sexistas y prevención de la violencia de género

/// incorporación de la perspectiva de género en el **Plan Estratégico de las Cajas**

/// **colaboraciones** con empresas, instituciones, organizaciones, que fomentan o promueven la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

/// medidas de **ayuda para las víctimas de violencia de género**: asistencia médica y jurídica, traslado, facilidades en operaciones crediticias, entre otras.

LAS CAJAS SE HAN
ESFORZADO EN DIFUNDIR
SUS CÓDIGOS ÉTICOS A TRAVÉS
DE LA INTRANET CORPORATIVA

Asimismo, las Cajas continúan renovando e implementando nuevas iniciativas contempladas en los Planes de Igualdad, que promueven el desarrollo profesional y personal de las mujeres, entre las que destacan:

/// **formación en igualdad de condiciones**, contribuyendo en la medida de lo posible a la conciliación de la vida profesional y personal

/// **formación a los empleados que hayan dejado de trabajar temporalmente por causas de familiares** (paternidad, maternidad o excedencias por cuidados), para que se adecúen de forma correcta a los nuevos sistemas

/// **promoción de mujeres** a puestos directivos a través de la promoción interna o selección externa en el mercado laboral. En este sentido, se ha incrementado en un 13,6 por ciento el número de mujeres en puestos directivos y técnicos en las Cajas (nota 6), destacándose un 78 por ciento más de contrataciones de mujeres que de hombres, en base al cumplimiento de los planes de igualdad (nota 5).

/// procedimientos adecuados para la **denuncia de posibles tratos discriminatorios**, así como de intervención en conflictos en materia de discriminación

/// **procesos informativos claros** en aspectos formativos, de promoción interna, vacantes, puestos de nueva creación, nuevas políticas y medidas de conciliación, entre otros

/// compromiso con la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres, implicando a la Dirección en la transmisión de dicha **cultura empresarial**

/// acciones positivas con el objetivo de **eliminar las discriminaciones descubiertas** (en materia de acceso al empleo, promoción, formación, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral, salud, etc.)

Fruto del proceso de integración de distintas Cajas de Ahorros, se han adquirido diferentes compromisos para elaborar Planes de Igualdad, Conciliación, Protocolos de Prevención del Acoso Moral, Sexual o entre otros, que apliquen a la totalidad de las entidades anexionadas.



7.1.4.3 Conciliación de la vida profesional y familiar

La conciliación entre la vida profesional y familiar es una prioridad para las Cajas de Ahorros. Por ello, las Cajas siempre han intentado propiciar las condiciones necesarias para que sus empleados puedan alcanzar un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.

La motivación y el desarrollo personal de los trabajadores es un compromiso que se ha ido

materializando gracias al esfuerzo y colaboración entre las Cajas y los representantes de los trabajadores. Para ello, se han consensuado una serie de acuerdos que establecen una gran variedad de iniciativas y medidas que superan lo establecido por el convenio vigente.

En el siguiente gráfico se muestran algunas de las medidas más significativas encaminadas a beneficiar, tanto a hombres como a mujeres en su entorno de trabajo.

ACCIONES ENCAMINADAS A BENEFICIAR EL ENTORNO LABORAL

Horario y jornada laboral	Permisos y excedencias	Lugar de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> /// Horario de trabajo flexible /// Jornada laboral reducida /// Semana laboral comprimida /// Días de libre disposición por encima de lo establecido en el convenio /// Reducción de jornada para el cuidado de un menor o familiar con discapacidad /// Programa de preparación para la jubilación /// Solicitud de asignación a otra oficina más próxima al domicilio durante el período de embarazo y de lactancia 	<ul style="list-style-type: none"> /// Excedencias solidarias /// Tiempo libre para formación /// Mayor duración en el permiso de lactancia /// Reintegración después de un permiso de trabajo /// Permiso de maternidad/parternidad más allá de lo estipulado por Ley /// El empleado dispondrá de hasta 10 días de permiso retribuido específicamente para adopciones internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> /// Teletrabajo /// Videoconferencias /// Formación continuada desde plataformas virtuales /// Asignación a la oficina más cercana al domicilio durante el embarazo o período de lactancia

Estas iniciativas son un claro reflejo del compromiso de las Cajas para lograr un correcto equilibrio entre la vida profesional y personal de sus empleados.

A continuación se enumeran algunas de las iniciativas más significativas que superan lo establecido en el convenio colectivo vigente:

/// establecimiento de un **servicio de guardería** y una compensación económica para los/las empleados/as que no dispongan de grandes centros de trabajo en los que no se puedan integrar los servicios de guardería

/// **asignación a la oficina más cercana al domicilio** durante el embarazo o periodo de lactancia

/// creación de una bolsa de horas en la cual se permite **flexibilizar los días de permiso** durante un periodo de un mes

/// **reducción de jornada**, desde un mínimo de una hora y un máximo de la mitad de la jornada, para cuidados de hijos/as y familiares de hasta segundo grado

/// **ampliación a 8 años la edad de los hijos/as, por los que se puede solicitar la reducción de jornada de trabajo** por custodia legal, manteniendo los mismos derechos y protección que establece la ley para los seis primeros años

/// posibilidad de disfrutar el **permiso de maternidad/paternidad** en régimen de jornada completa o a tiempo parcial

Por último, cabe destacar que cuatro Cajas de Ahorros han recibido en 2010 el certificado de *Empresa Familiarmente Responsable* (Certificación EFR©), concedido a las entidades que tienen entre sus objetivos la optimización de la calidad de vida de sus empleados, para alcanzar un equilibrio óptimo entre las relaciones empleado-empresa, mejorando además la eficiencia de las mismas.

EN 2010 CUATRO CAJAS HAN RECIBIDO
EL CERTIFICADO DE EMPRESA
FAMILIARMENTE RESPONSABLE
(CERTIFICACIÓN EFR) POR SU APUESTA A
FAVOR DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



7. 1. 4.4 Beneficios sociales

Favorecer la conciliación entre la vida personal y laboral, y garantizar el bienestar profesional y personal constituyen uno de los pilares fundamentales de las Cajas de Ahorros.

Para ello, las Cajas de Ahorros ponen a disposición de sus empleados numerosos beneficios sociales que superan los estipulados por convenio.

BENEFICIOS SOCIALES

Sistema de previsión social	Ayudas a la formación	Seguros	Operaciones de crédito	Servicios financieros	Otros beneficios
<ul style="list-style-type: none"> /// Planes de pensiones complementarios a la Seguridad Social /// Anticipos sociales /// Ayudas extraordinarias /// Planes de pensiones para personas con discapacidad /// Planes de pensiones asociados a los principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas 	<ul style="list-style-type: none"> /// Financiación y subvenciones de programas formativos /// Ayudas para la formación de los hijos /// Ayudas en condiciones especiales para hijos en guarderías con discapacidad /// Ayudas para la formación de personas con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> /// Seguros de vida /// Seguros de accidentes /// Pólizas de asistencia sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> /// Condiciones preferenciales en préstamos hipotecarios /// Condiciones preferenciales en préstamos personales 	<ul style="list-style-type: none"> /// Remuneración preferente para cuentas de ahorro /// Eliminación de comisiones /// Anticipos por acoso o violencia de género /// Ayudas financieras (préstamo vivienda habitual o préstamo para la adquisición de vivienda con garantía hipotecaria) 	<ul style="list-style-type: none"> /// Gratificaciones por antigüedad en la Caja /// Matrimonio, nacimiento de hijos /// Sustitución de retribución variable por material informático, tickets guardería, etc. /// Acceso a actividades deportivas, etc. Traslados por violencia de género

7.1.5

Salud y seguridad de los profesionales

La promoción de la seguridad y la salud de los empleados se conforman como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Esta política se lleva a cabo a través del consenso entre los representantes de los trabajadores y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, a través de los Comités de Seguridad y Salud y los Planes de Prevención de Riesgos Laborales que son establecidos con carácter anual.

Estos mecanismos se articulan a través de:

/// **Delegados de Prevención:** sus funciones abarcan a todos los niveles de la Caja.

/// **Servicios de Prevención:** prestan apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de prevención de riesgos laborales. Las Cajas cuentan con un Servicio de Prevención propio, constituido como una unidad organizativa específica, en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), cubriéndose con el mismo dos de las cuatro disciplinas preventivas (medicina del trabajo y ergonomía) previstas en el artículo 34 del mencionado RSP.

/// **El Comité de Seguridad y Salud:** creado en virtud de los acuerdos entre cada Caja y las secciones sindicales. Su función es primordial; ya que, además de verificar el cumplimiento de la normativa, es quien asesora las consultas regulares de prevención de la entidad en materia de prevención de riesgos. Este comité elabora 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.

VARIAS CAJAS ESTÁN IMPLEMENTANDO PLANES DE PREVENCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD SOBREVENIDA, TANTO FÍSICA COMO PSÍQUICA



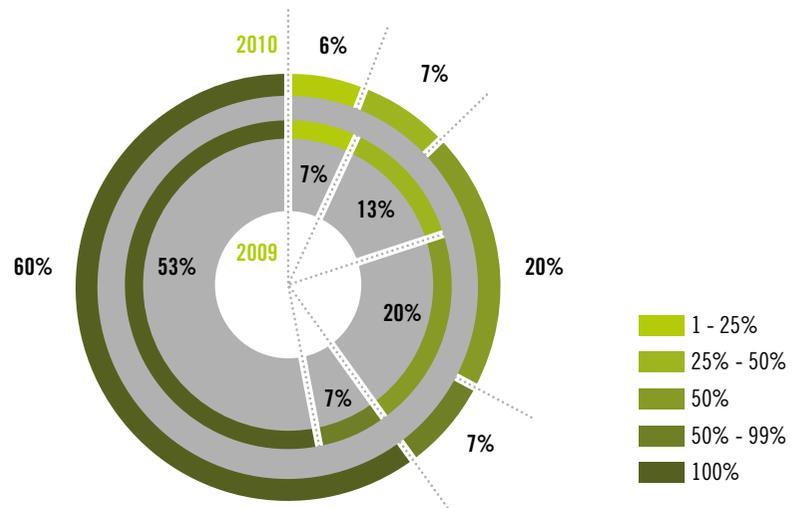
Las Cajas de Ahorros favorecen la promoción de la salud y la prevención de los profesionales a través de campañas, programas educativos informativos; así como la prevención de enfermedades como el cáncer, tabaquismo o gripe, entre otras, no aplicable únicamente a sus empleados, sino también a sus familiares.

Asimismo, entre las diferentes iniciativas para favorecer la prevención de la salud de sus empleados destacan los sistemas de citaciones de reconocimientos, protocolos de reconocimientos médicos y programas de información en materia de prevención, entre otros.

Como hecho destacable, se están implementando planes de prevención en varias Cajas referentes a la discapacidad sobrevenida, tanto física como psíquica.

Como se observa en el gráfico, en 2010 el sesenta por ciento de las Cajas de Ahorros tenían el cien por cien de su plantilla representada en los Comités de Seguridad y Salud, lo que refleja su compromiso con el desarrollo profesional y bienestar de sus trabajadores.

REPRESENTACIÓN DE LA PLANTILLA EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD



Las iniciativas más significativas llevadas a cabo en 2010 en materia de seguridad y salud han sido:

/// **sistemas de gestión del Servicio de Prevención**

/// **procedimientos de análisis y valoración del riesgo psicosocial y realización de encuestas**

/// **unidades de aprendizaje** sobre prevención de atracos, robos y hurtos

/// protocolos de **reconocimientos médicos**

/// **sistema de citaciones de reconocimientos** a través de la Intranet de los empleados

/// procedimiento en **seguridad vial y plan de movilidad vial**

/// acciones formativas en materia de **prevención de riesgos laborales**

/// **información para equipo de reanimación cardiovascular básica** y utilización del desfibrilador

/// **manuales y guías** sobre la prevención de riesgos laborales disponibles en la Intranet

/// creación de la función del **gestor de prevención** en la red de oficinas en la figura del director, que será el encargado de la gestión de la prevención en cada centro de trabajo

/// **certificación en prevención y riesgos laborales** (OHSAS 18001)

/// **auditorías de riesgos laborales** basadas en la certificación (OHSAS 18001)

/// **mobiliario ergonómico** y de nueva tecnología en los puestos de trabajo

LA TASA DE ABSENTISMO
LABORAL DE LAS CAJAS DE AHORROS
SE SITÚA EN UN 6,53 %



/// apoyo en la gestión y control del **absentismo laboral**

La tasa de absentismo laboral de las Cajas de Ahorros se sitúa en un 6,53 por ciento (nota 25). La tasa de días perdidos es de un 0,45 por ciento (nota 26).

7.1.6 **Compromiso con el diálogo y la participación**

Los trabajadores participan directamente en la designación de sus Órganos de Gobierno a través de sus representantes, tal y como se destaca en el capítulo de *Gobierno Corporativo*.

Además, la representación sindical adquiere una gran relevancia en los asuntos cotidianos de las Cajas, al tener que negociar aspectos relacionados con la conciliación, productividad, igualdad o los propios horarios y calendarios laborales.

Para facilitar y fomentar la participación de los empleados, las Cajas han creado una gran variedad de canales de comunicación que se detallan a continuación:

/// **portal de empleados:** espacio en las Intranets corporativas donde los trabajadores pueden acceder a ver sus nóminas, plazas vacantes, planes de compensación flexible, entre otros. La empresa proporciona además información de interés general, como pueden ser los acuerdos alcanzados en las Asambleas Generales, cambios organizativos, etc.

/// **espacio virtual para los sindicatos**

/// **buzón de sugerencias:** canal a través del cual los trabajadores realizan aportaciones de diversa naturaleza en relación a la entidad y a su trabajo

LA MAYORÍA DE LAS CAJAS CUENTA CON INFORMACIÓN, REVISTAS O CIRCULARES INTERNAS, DONDE SE PUBLICAN NOTICIAS O ARTÍCULOS DE INTERÉS PARA LOS TRABAJADORES

7.1.7

Compromiso con los derechos humanos

/// **publicaciones corporativas:** la mayoría de las Cajas cuenta con información, 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**

/// **encuestas de clima laboral**

/// **oficinas de atención al empleado**

/// **equipos de mejora e innovación**

/// **comités de empresa y juntas de personal**

Las Cajas de Ahorros apuestan por el desarrollo de las regiones en las que están presentes, fomentando la creación de lazos que refuerzan la relación de las mismas con la sociedad a largo plazo, y respetando y promoviendo los derechos humanos en su esfera de influencia. El respeto de los derechos humanos es uno de los principios básicos que integran la cultura corporativa de las Cajas de Ahorros.

Como consecuencia de ello, en el año 2010, veinte Cajas estaban adheridas al *Pacto Mundial de Naciones Unidas*, lo que implica apoyar y respetar los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente, así como la lucha contra la corrupción y el soborno. La adhesión al Pacto Mundial se ha convertido en marco de referencia de un modelo de negocio y de gestión en constante progreso y desarrollo, que permite definir y comparar el desarrollo de nuestras actividades y establecer objetivos de mejora.



Además, se contribuye a introducir y sistematizar nuevos instrumentos de mejora continua en el seno de su gestión operativa y en sus iniciativas de responsabilidad corporativa, y ayuda a asumir nuevos retos en los ámbitos del desempeño económico, social y medioambiental.

Aunque la actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado y aunque las operaciones de las Cajas se circunscriben al ámbito geográfico español y, por tanto, no existe riesgo de que se sucedan incidentes relacionados con los derechos humanos (trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas), la mayor parte de las Cajas cuenta con procedimientos de resolución de conflictos para la detección de posibles irregularidades en materia laboral y de discriminación.

Como muestra de ello, en 2010 se ha continuado implantando canales específicos de denuncia con el objetivo de detectar posibles situaciones irregulares en el Sector.

Por último, destacar que se está avanzando en el desarrollo de acciones dirigidas al personal de vigilancia y seguridad de los centros, relacionadas con los derechos humanos.

7.1.8

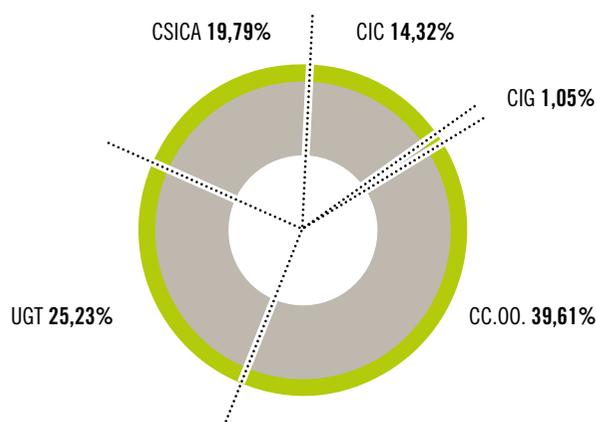
Representación sindical

Gran parte de las decisiones que son adoptadas por la Dirección son consensuadas con los representantes sindicales, lo que demuestra el papel tan importante que desempeñan.

Las Cajas de Ahorros mantienen un canal de comunicación constante y transparente con la representación sindical. Se realiza una interlocución con los representantes de los trabajadores en las diferentes mesas de negociación, manteniendo reuniones mensuales con las secciones sindicales para realizar un correcto control y seguimiento de las principales preocupaciones de los empleados y de los asuntos materiales.

ACCIONES DIRIGIDAS AL PERSONAL
DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD
DE LOS CENTROS, RELACIONADAS CON
LOS DERECHOS HUMANOS

REPRESENTACIÓN SINDICAL A EFECTOS DE LA NEGOCIACIÓN DEL CONVENIO DEL SECTOR



Nota 27

Asimismo, tal y como se ha comentado anteriormente, este Sector cuenta con unas condiciones laborales más ventajosas que otros, gracias a los acuerdos consensuados con los sindicatos que superan los establecidos en el Convenio Colectivo.

Durante este ejercicio se han firmado diferentes acuerdos laborales en el marco del proceso de integración de las Cajas, que regulan las condiciones laborales armonizadas de los empleados provenientes de las entidades anexionadas, fruto del proceso de reestructuración del Sector.

La totalidad de los empleados se encuentran representados por sindicatos, a los cuales se les informa de los cambios organizativos que se producen en las Cajas, con carácter previo a su ejecución.

**LAS CAJAS DE AHORROS MANTIENEN
UN CANAL DE COMUNICACIÓN
CONSTANTE Y TRANSPARENTE CON LA
REPRESENTACIÓN SINDICAL**



7.1.9 Voluntariado corporativo

La participación activa de los empleados de las Cajas en proyectos sociales y solidarios es el nexo de unión entre la responsabilidad social de la entidad y el conjunto de la sociedad.

El voluntariado corporativo es un instrumento fundamental para la difusión de las iniciativas de responsabilidad social entre los empleados y tiene como finalidad la movilización del talento, en favor del desarrollo de las comunidades locales y de la sociedad en su conjunto.

En ese sentido, las Cajas facilitan los canales necesarios para la participación activa de sus empleados en distintas acciones de voluntariado, dándoles la oportunidad de transformar algunas de sus inquietudes personales en iniciativas solidarias.

Los programas de voluntariado corporativo se canalizan a través de las Obras Sociales y las Fundaciones de las Cajas de Ahorros, por medio de iniciativas propias o en colaboración con distintas organizaciones sin ánimo de lucro dentro y fuera de las Comunidades Autónomas donde operan.

A continuación se detallan las iniciativas más significativas en 2010:

- /// **acciones formativas** en materia de voluntariado social dirigidas al conjunto de la plantilla
- /// **formación para inmigrantes**, impartiendo cursos de informática y comerciales
- /// **acogidas, comedores de fin de semana y programas de Navidad** para personas sin hogar
- /// **campañas de recogida de juguetes, libros, material escolar y alimentos** para niños y niñas de países en vías de desarrollo
- /// **campañas de recogida de dinero y materiales** para países en situación de emergencia humanitaria o sanitaria

LAS CAJAS FACILITAN LA PARTICIPACIÓN DE SUS EMPLEADOS EN DISTINTAS ACCIONES DE VOLUNTARIADO

/// **campañas solidarias**

/// **colaboración como monitores** en los talleres didácticos para personas mayores

/// **programas de ayudas a colectivos en riesgo de exclusión**, tales como personas mayores, ex-convictos, drogodependientes, inmigrantes, personas con discapacidad, entre otros

/// **tienda solidaria**

/// **jornadas de voluntariado forestal**

/// **entrega de juguetes** a niños hospitalizados

/// **donación de cestas de navidad**, así como campañas navideñas en las que se permite al empleado desviar el importe del lote navideño a una ONG

/// **donación de sangre** entre los empleados

/// programas de **cooperación internacional**

/// **excedencias** para realizar actividades de voluntariado

/// **planes de pensiones solidarios**, donde una parte de las aportaciones efectuadas por los empleados va dirigida a programas sociales



A continuación, se detalla el importe de las acciones realizadas por las Cajas de Ahorros para la solidaridad y el voluntariado corporativo:

	Millones de €
Donaciones en general	51,41
Donaciones de los empleados a casas solidarias en las que la Caja aporta la misma cantidad que los empleados	3,00
Financiación a proyectos de cooperación	4,49
Inversión en acciones de voluntariado corporativo	0,12
Contribución en especie (donación de equipos informáticos, lucro cesante, donaciones de salas para fines solidarios, etc.)	0,31

Nota 28

Las Cajas de Ahorros apuestan por desarrollar el negocio bancario preservando el medio ambiente y promoviendo iniciativas que apoyan la protección, la conservación y la recuperación del entorno, y favorecen el desarrollo sostenible. Todo ello se gestiona a través de la participación activa de sus principales grupos de interés entre los que destacan empleados, clientes o proveedores.

7.2

RECURSOS MATERIALES

- 7.2.1 Desarrollo sostenible
- 7.2.2 Políticas medioambientales
- 7.2.3 Adhesión a iniciativas internacionales
- 7.2.4 Compromiso con el uso racional de los recursos
- 7.2.5 Impactos indirectos



7.2.1

Desarrollo sostenible

La preservación de la naturaleza y la lucha contra el cambio climático son, además de asuntos de carácter ambiental de primer orden, problemas sociales y económicos que suponen riesgos, no sólo por el incremento de la concienciación social, la presión de la ciudadanía o el endurecimiento de los marcos regulatorios, sino por la clara manifestación de un cambio de paradigma a nivel global.

Reducción del consumo de recursos naturales y materiales en sus actividades

Colaboración en proyectos de mejora del medio ambiente

Medición de su huella de carbono

Control de los impactos medioambientales de los proyectos financieros por las Cajas

LAS CAJAS DE AHORROS
CONTRIBUYEN A LA CREACIÓN DE
NUEVAS TECNOLOGÍAS QUE AYUDAN
AL DESARROLLO SOSTENIBLE

En línea con esta visión, las Cajas han decidido enfocar su modelo estratégico y su crecimiento adoptando una posición proactiva mediante la realización de iniciativas ambientales entre las que destacan:

/// Reducción del consumo de recursos

naturales y materiales en sus actividades: como el papel, el agua o la tinta, entre otros.

/// Seguimiento y control de los impactos

ambientales de los proyectos financiados.

/// Colaboración en proyectos de mejora del

medio ambiente canalizados a través de la **Obra Social** (ver el volumen de esta Memoria dedicado a la Obra Social).

/// Medición de su huella de carbono.

Asimismo, las Cajas consolidan su crecimiento mediante políticas ambientales que contribuyen al desarrollo sostenible y realizan iniciativas que minimizan los impactos derivados de su actividad financiera como:

- /// La **financiación de proyectos medioambientales** y de desarrollo sostenible.
- /// La **participación accionarial** en empresas que contemplan criterios ambientales dentro de sus políticas corporativas.
- /// La incorporación de **sistemas de evaluación de riesgos medioambientales en la política de créditos**.

PROVEEDORES

Criterios medioambientales en la selección

Adhesión al Pacto Mundial

Seguimiento del desempeño

Auditorías externas

CLIENTES

Productos financieros con contenido medioambiental

Financiación de proyectos medioambientales

Sensibilización

EMPLEADOS

Programas de sensibilización y formación

Elaboración y difusión de guías de buenas prácticas que fomentan la eficiencia de productos

SOCIEDAD

Conservación y protección del patrimonio natural

Financiación de proyectos de investigación

Publicación y programas de formación

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE RECURSOS NATURALES Y MATERIALES



SANCIONES EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

	Unidad	2009	2010
Número de multas en materia medioambiental	Nº	3	0
Importe de las sanciones	Miles €	2,57	0

Nota 2

Una parte fundamental de este compromiso con la sostenibilidad reside en la concienciación de la sociedad, convirtiendo acciones puntuales en un cambio significativo en las personas. Asimismo, a través de la Obra Social se realizan numerosas iniciativas, como el desarrollo de acciones formativas, financiación de estudios sobre medio ambiente, programas educativos sobre desarrollo sostenible, concesión de ayudas para la preservación o recuperación de la fauna y flora, parques naturales, bosques o jardines botánicos, entre otros.

Muestra de ello es la inversión de 68,35 millones de euros (nota 1) realizada en 2010 desde la Obra Social de las Cajas en materia medioambiental.

Las Cajas de Ahorros cumplen con la normativa medioambiental del sector, no habiendo recibido ninguna sanción debido a incumplimientos producidos en esta materia en el 2010 (información facilitada por nueve Cajas que representan la mitad de los activos del Sector).

7.2.2

Políticas medioambientales

Las políticas que regulan los diferentes aspectos ambientales se incorporan de forma gradual a los marcos estratégicos de cada Caja. Estas políticas se encuentran en proceso de actualización como parte de un proceso de mejora continua que permite situar a las Cajas entre las organizaciones con un mejor comportamiento social y ambiental, todo ello demuestra el claro objetivo de las Cajas en este ámbito.

Asimismo, estas políticas tienen como objetivo, además de cumplir la normativa medioambiental vigente, mejorar continuamente la identificación y la gestión de los riesgos medioambientales de las operaciones financieras y de inversión, impulsar iniciativas que mejoren la eficiencia energética, reducir consumos, así como desarrollar productos y servicios financieros que proporcionen un beneficio medioambiental, entre otros.

/// El 44 por ciento de las Cajas dispone de una **Política Medioambiental Corporativa** (nota 3).

/// El veintidós por ciento (nota 3) ha integrado el compromiso con el medio ambiente a través de una política de actuación aún más amplia, como puede ser **una política de Responsabilidad Social Corporativa o un código de conducta interno**.

/// El veintidós por ciento (nota 3), a pesar de no contar con una política medioambiental, está adoptando paulatinamente **medidas de optimización del consumo** de energía, de agua y de gestión de residuos.

DESARROLLO DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS FINANCIEROS
QUE PROPORCIONAN UN
BENEFICIO MEDIOAMBIENTAL



A continuación, se detallan las principales líneas generales de las políticas ambientales:

- /// **Financiación de proyectos ambientales.**
- /// Incorporación de **criterios ambientales en la evaluación de riesgo** de crédito en grandes operaciones.
- /// **Compensación de emisiones de gases de efecto invernadero**, mediante financiación de proyectos específicos, así como la reforestación y plantación de árboles.
- /// Colaboración con ayuntamientos en proyectos de **protección de patrimonio natural etnográfico.**
- /// **Ahorro de recursos.**
- /// **Reducción de los consumos.**
- /// **Diseño eficiente** para optimizar las instalaciones.
- /// Mejora de la **gestión de residuos.**
- /// Mejora continua del **comportamiento medioambiental.**
- /// **Formación y sensibilización** de la plantilla.
- /// **Concienciación social.**
- /// Extensión del **compromiso ambiental** a la cadena de valor.
- /// Adhesión a **programas y estándares internacionales.**
- /// Talleres de **educación ambiental.**
- /// Implicación de los **grupos de interés.**

EL 44% DE LAS CAJAS
DISPONE DE UNA POLÍTICA
MEDIOAMBIENTAL
CORPORATIVA

7.2.2.1 Sistemas de gestión ambiental

Las Cajas tienen el compromiso de desarrollar los procesos relacionados con su actividad financiera en consonancia con un modelo de negocio sostenible, en su dimensión económica, ambiental y social.

Por ello, las políticas que desarrollan se llevan a cabo mediante un sistema de gestión ambiental que identifica y aborda tanto los impactos ambientales directos que se producen por la propia actividad, como los indirectos que se generan en las operaciones de financiación, en la gestión de los activos y en la gestión responsable de la cadena de proveedores y subcontratistas.

Para garantizar el cumplimiento de los principios recogidos en sus políticas de medio ambiente y la mejora continua del comportamiento ambiental, el 44,4 por ciento (nota 4) de las Cajas ha implantado un **Sistema de Gestión Ambiental** en alguno de sus edificios, que ha sido certificado según la **Norma UNE EN ISO 14.001**.

Asimismo, el once por ciento (nota 5) de las Cajas ha implantado un sistema de certificación internacional como **EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental)**.

Paralelamente, una Caja ha obtenido la **Certificación SGE 21** (Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable), norma europea que establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones para integrar en su estrategia y gestión la responsabilidad social.

Por último, destacar que otras Cajas han optado por implementar sistemas de gestión medioambiental propios, que posteriormente serán certificados por un verificador externo e independiente.

EL 44% DE LAS CAJAS HA
IMPLANTADO UN SISTEMA DE
GESTIÓN AMBIENTAL, CON
LA CERTIFICACIÓN ISO 14001
DE MEDIO AMBIENTE



7.2.2.2 Formación y sensibilización ambiental

Para apoyar el desarrollo de la gestión ambiental de las Cajas y seguir implementando su política, se definen planes de formación ambiental con el fin de inculcar una conducta inspirada en el sentido de la responsabilidad y en la concienciación de la necesidad de frenar el cambio climático.

A continuación se detallan las principales acciones formativas desarrolladas:

/// Campañas de educación y formación:

/ Campañas formativas en centros escolares.

/ Educación ambiental.

/ Sensibilización ambiental sobre el cambio climático en la Intranet.

/ Jornadas de educación ambiental, con visitas guiadas a espacios naturales o apertura de nuevas aulas de medio ambiente.

/ Formación ambiental para proveedores.

/ Centros interactivos de educación ambiental.

/ Convocatoria de becas en medio ambiente.

/ Celebración de días mundiales relacionados con el medio ambiente.

/ Incorporación de formación medioambiental en los programas de acogida/bienvenida para el nuevo personal.

/ Formación técnica para la gestión de residuos dirigidos a auditores internos, personal de limpieza, entre otros.

/ Difusión de revistas corporativas.

/// Colaboraciones:

/ Cursos universitarios de

Responsabilidad Social Corporativa (RSC) sobre la gestión de conocimientos técnicos y prácticos necesarios para la gestión de una empresa desde un enfoque sostenible y socialmente responsable.

/ **Estudios e investigaciones** para el desarrollo sostenible en universidades.

/// Publicaciones:

/ Guías de Buenas Prácticas Medioambientales.

/ **Manuales** de Prácticas Medioambientales y Guías de Reciclaje.

Estas acciones han reforzado el compromiso de los empleados, y como muestra de ello, un número significativo de éstos promueve algunas de las iniciativas anteriormente citadas. Para más información ver la sección de *Voluntariado Corporativo*.

7.2.3

Adhesión a iniciativas internacionales

Debido al alcance global de los efectos del deterioro del medio ambiente, muchas Cajas de Ahorros han apostado por afrontar los desafíos de desarrollo sostenible mediante la adhesión a foros internacionales de sostenibilidad para la búsqueda de soluciones que mitiguen y prevengan las consecuencias de este proceso.

A continuación se detallan las iniciativas y foros internacionales en los que participan las Cajas:

/// **Pacto Mundial de la ONU:** esta iniciativa promueve la responsabilidad social de las empresas a través de la implantación de diez principios básicos de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y lucha contra la corrupción, en la estrategia y las operaciones diarias de la empresa. Actualmente, se encuentran adheridas a esta iniciativa veinte Cajas de Ahorros, trece de las cuales son miembros fundadores de ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial).



/// **Carbon Disclosure Project:** organismo que posee la mayor base de datos mundial con medidas, iniciativas y programas medioambientales de la lucha contra el cambio climático, RSC, consumo responsable y apoyo financiero de recursos humanos, entre otros. Actualmente, dos Cajas se encuentran adheridas a dicho sistema.

/// **Carta de principios para un negocio bancario responsable y resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico, promovida por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros:** plataforma de organizaciones pertenecientes a diversos ámbitos con el objetivo de impulsar y dar contenido al concepto de RSC.

/// **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. y tiene en cuenta las circunstancias y preocupaciones concretas del sector financiero.

/// **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 2010, 71 entidades financieras internacionales están adscritas a estos principios, destacando dos 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.
- / Evaluaciones de 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.) para proyectos de alto riesgo.

/// Alianza Europea por la Responsabilidad

Social Corporativa: plataforma corporativa que surge como una alianza con el fin de impulsar y dar contenido al concepto de RSC, tanto entre las empresas y otras organizaciones como en la sociedad en general. Las Cajas han creado un grupo de trabajo de estudio sobre medio ambiente y Cajas de Ahorros.

7.2.4

Compromiso con el uso racional de los recursos

Los impactos medioambientales negativos producidos por las entidades financieras no son intensivos; la actividad diaria en las oficinas genera impactos indirectos tales como el consumo de papel, material de oficina, agua, los derivados del consumo de energía o los viajes de negocio, que no se consideran significativos.

No obstante, a continuación se describen los principales impactos e iniciativas llevadas a cabo por las Cajas de Ahorros para lograr un consumo responsable de sus recursos.

EN 2010 HA AUMENTADO EL NÚMERO DE ENTIDADES FIRMANTES ESPAÑOLAS DEL CARBON DISCLOSURE PROJECT



7.2.4.1 Consumo de papel

El papel constituye el residuo más significativo generado en las instalaciones de las Cajas. Por ello, se siguen impulsando acciones para hacer más eficiente su consumo, entre las que se encuentran:

- /// Consumo de **papel reciclado** o con etiquetado ecológico.
- /// Empleo de **papel blanco libre de cloro elemental** y con certificado FSC (Forest Stewardship Council), que garantiza al consumidor que el producto forestal procede de un bosque gestionado de manera responsable y sostenible.
- /// **Impresión a doble cara y en blanco y negro** por defecto.
- /// Reutilización de **papel usado como borrador**.
- /// **Oficinas virtuales** que generan únicamente correspondencia electrónica.
- /// Instalación de **impresoras multifunción**.
- /// **Externalización de servicios de impresión**.
- /// Impresión de **contratos a través de terminal**.
- /// **Uso de la Intranet** para realizar las comunicaciones corporativas (comunicación a empleados, noticias de prensa, revista a empleados, etc.).
- /// Papeleras que permiten **separar el papel, el cartón y el plástico**.
- /// Implantación de la **firma digital**.
- /// Uso del servicio gratuito de **correspondencia web**.

EL CONSUMO DE PAPEL HA
DISMINUIDO UN 13,7% EN 2010

/// **Reducción** del número de **folletos publicitarios físicos** en las oficinas.

/// Políticas de **digitalización**.

/// **Fomento del reciclado** de diferentes materiales a través de la instalación de contenedores gestionados por proveedores autorizados.

Fruto de este compromiso, el consumo de papel ha disminuido en un 13,69 por ciento respecto a 2009, con un consumo total de 1.949,48 toneladas (nota 6).

Asimismo, se observa que se ha incrementado un cinco por ciento el consumo de papel reciclado, alcanzando ya el 56,23 por ciento del consumo total (nota 6).

CONSUMO DE PAPEL EN LAS CAJAS DE AHORROS

	Unidad	2009	2010	% Variación
Total papel blanco consumido	Tn	2.258,59	1.949,48	-13,69%
Total papel reciclado consumido	Tn	2.604,37	2.504,15	-3,85%
% de consumo de papel reciclado	%	53,56%	56,23%	4,99%

Nota 6

LAS MÁQUINAS SE CONFIGURAN
CON IMPRESIÓN A DOBLE CARA Y EN
BLANCO Y NEGRO POR DEFECTO



7.2.4.2 Consumo de energía

Las Cajas mantienen el objetivo de mejorar la eficiencia de su consumo eléctrico. En 2010, se consumieron 448.191 litros de gasóleo, 68.155 m³ de gas y 224.771 Gw/h de electricidad. Como consecuencia de las políticas medioambientales implantadas, los consumos totales de gasóleo, gas y electricidad se redujeron en un 37,79 por ciento, 12,47 por ciento y 4,84 por ciento, respectivamente.

Las iniciativas llevadas a cabo para disminuir el consumo eléctrico en 2010 han sido las siguientes:

/// Utilización de **tecnología respetuosa con el medio ambiente:**

/ Detectores automáticos de **iluminación.**

LA UTILIZACIÓN DE PANTALLAS PLANAS SUPONE UN AHORRO ENERGÉTICO DEL 28%

/ Sustitución y utilización de **pantallas planas**, lo que supone un ahorro energético medio del veintiocho por ciento.

/ Sistema de **hibernación automática** de los PC.

/ Sustitución de las pantallas de los cajeros automáticos (CDT) por **pantallas TFT**, que requieren un menor consumo eléctrico.

/ Implantación de **sistemas domóticos** en las oficinas.

/ Instalación de **placas solares** en edificios centrales y oficinas.

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS CAJAS DE AHORROS

	Unidad	2009	2010	% Variación
Total gasóleo consumido	L	720.436,97	448.191,23	-37,79%
Total gas consumido	m ³	77.866,20	68.155,79	-12,47%
Total electricidad consumida	Gw/h	236.204,47	224.771,70	-4,84%

/ **Optimización de consumo** mediante un análisis de inercia térmica de los edificios, adaptando la configuración de la climatización a las características climáticas de cada época.

/ Uso de **tecnología LED** en la iluminación.

/ Instalación de **tubos fluorescentes más eficientes**.

/ **Acumuladores de energía** nocturnos e instalación de placas fotovoltaicas y paneles solares.

/// Otras medidas que mejoran la **eficiencia energética**:

/ Instalaciones con **espacios abiertos y fachadas de cristal** en nuevas construcciones, aprovechando la luz natural.

/ **Anulación del agua caliente** sanitaria en varios de los edificios centrales.

/ **Directrices para el personal de limpieza** en las sedes centrales para racionalizar el encendido y apagado de las plantas durante su limpieza.

/ Suscripción de acuerdos con proveedores de electricidad, para que el suministro de energía, proceda en su totalidad de **fuentes renovables**.

/ Sistema de **control de iluminación** en los edificios.

/ **Acciones de sensibilización** con los empleados.

/ Realización de estudios de **eficiencia energética** en los edificios.

/ Adhesión a la iniciativa **La Hora del Planeta 2010**, impulsada por WWF.

INSTALACIONES CON ESPACIOS
ABIERTOS Y FACHADAS DE CRISTAL
EN NUEVAS CONSTRUCCIONES,
APROVECHANDO LA LUZ NATURAL



7.2.4.3 Consumo de agua

Debido a la actividad de las Cajas de Ahorros, el consumo de agua no se considera significativo. Sin embargo, debido a la importancia de este recurso en España, las Cajas realizan numerosas iniciativas con el objetivo de realizar un consumo responsable.

A continuación, se detallan las más destacadas:

- /// Instalación de **perlizadores** en la grifería.
- /// Instalación de **válvulas de seguridad en tuberías** para evitar fugas y escapes.
- /// Carteles para incentivar el **uso racional del agua**.

/// Instalación de **cisternas de doble descarga**.

/// Utilización de **aguas freáticas no potables** para el riego de **zonas ajardinadas**.

/// **Cambios de las torres de refrigeración**, por otras que no emplean el agua para su funcionamiento.

Como consecuencia de medidas comentadas anteriormente, se ha reducido el consumo de agua un 42 por ciento, con un total de 338.941 m³.

CONSUMO DE AGUA EN LAS CAJAS DE AHORROS

	Unidad	2009	2010	% Variación
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales (oficinas + servicios centrales)	m ³	586.522,00	338.941,00	-42,21%

Nota 8

EL CONSUMO DE AGUA
EN LAS CAJAS DE AHORROS
SE HA REDUCIDO UN 42%

7.2.4.4 Gestión de residuos

A pesar de que el volumen de residuos generados es poco relevante, si se compara con otros sectores, las Cajas disponen de normativas internas que garantizan la correcta gestión de los mismos. Todos ellos son objeto de valoración y aquellos con algún componente contaminante, cuentan con contenedores específicos y son recogidos de manera periódica por gestores autorizados, tanto para los residuos considerados peligrosos como los no peligrosos.

Las Cajas de Ahorros centran sus esfuerzos en la reducción de la generación de residuos, mediante el establecimiento de mejoras en el desarrollo de sus actividades y en su gestión, facilitando su segregación y su reciclado.

En el ejercicio 2010, se han generado 24,07 toneladas de residuos de equipos informáticos (RAEES), 2,92 toneladas de residuos de envases, 22,09 toneladas de pilas y 273,38 toneladas de otro tipo de residuos que se generan en las oficinas de las distintas Cajas.

CONSUMO DE RESIDUOS EN LAS CAJAS DE AHORROS

	Unidad	2009	2010	% Variación
Total residuos equipos informáticos	Tn	26,23	24,07	-8,25%
Total residuos envases	Tn	2,30	2,92	26,96%
Total residuos pilas	Tn	12,58	22,09	82,74%
Total otros residuos *	Tn	337,28	273,38	-18,95%

* Otros residuos: vidrios, plásticos, orgánicos, entre otros.

Nota 9



Las Cajas cuentan además con procesos y procedimientos propios que minimizan los posibles riesgos. Éstos consisten básicamente en llevar a cabo un seguimiento individualizado de los principales residuos de mayor riesgo, con el fin de tener monitorizados los datos y su evolución. Gracias a la implantación de sistemas de gestión, inspecciones de residuos, auditorías internas y externas, formación adecuada de empleados y uso de tecnologías limpias, se minimizan los impactos ambientales.

Algunas de las acciones realizadas en 2010 en este ámbito son:

- /// Implantación del **modelo ISO 14001** en los centros de trabajo.
- /// **Recogida de residuos peligrosos** (tubos fluorescentes, extintores caducados, baterías del grupo electrógeno).
- /// **Recogida y destrucción de papel con información confidencial** por gestores autorizados.
- /// Gestión de residuos de **aparatos eléctricos y electrónicos** (RAEES).
- /// Recarga de **tóneres** para su reutilización y recogida de los residuos por empresas especializadas.
- /// Recogida de **residuos biosanitarios**.

LAS CAJAS CUENTAN CON
EMPRESAS ESPECIALIZADAS
QUE GESTIONAN EL RECICLAJE
DE SUS RESIDUOS

7.2.4.5 Emisión de gases

Las emisiones que generan las Cajas de Ahorros son efecto de las actividades de gestión y la climatización de sus inmuebles, la realización de viajes y la puesta en marcha de turbinas y grupos electrógenos. No obstante, éstas no se consideran intensivas. En 2010 se emitieron a la atmósfera un total de 114.395,22 toneladas de CO₂ (nota 10), reduciéndose un veintiséis por ciento respecto al año anterior.

Para ello, las Cajas han establecido numerosas iniciativas dirigidas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, entre las que destacan:

/// **Videoconferencia como método de comunicación**, evitando así numerosos desplazamientos.

/// **Encuestas sobre el desplazamiento del personal**, contabilizando las emisiones generadas, incrementando el seguimiento y control de las mismas.

/// **Servicio de autobuses** interno y fomento del transporte público.

/// **Optimización de los sistemas de valijas.**

/// Uso de **energías renovables**, como la instalación de placas solares.

/// Sustitución de calderas de gasóleo por **calderas de gas natural.**

/// **Reducción de gas HCFC** de los aparatos de climatización.

/// **Objetivos de reducción en las emisiones de CO₂** derivadas de los desplazamientos de los empleados.

VARIAS CAJAS SE HAN ADHERIDO A INICIATIVAS PARA ESTIMAR LA HUELLA DE CARBONO DERIVADA DE SUS ACTIVIDADES Y COMPENSAR LAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS



Consumo de materiales	Consumo de energía	Consumo de agua	Emisiones atmosféricas
<p>Fomento de la banca electrónica y envío de información mediante correo electrónico y SMS al teléfono</p> <p>Aumento del consumo de papel reciclado y ecológico</p> <p>Creación de oficinas virtuales</p> <p>Uso del servicio gratuito de correspondencia vía <i>Web</i></p> <p>Implantación de la firma digital</p>	<p>Sustitución de equipos obsoletos por equipos de baja consumo</p> <p>Control automático y programas de sistemas de climatización e iluminación</p> <p>Suscripción de acuerdos con proveedores de electricidad, para que el suministro de energía proceda en su totalidad de fuentes renovables</p> <p>Realización de estudios de eficiencia energética en los edificios</p>	<p>Instalación de economizadores de agua</p> <p>Sistemas de refrigeración que no emplean agua para su funcionamiento</p> <p>Instalación de válvulas de seguridad en tuberías para evitar fugas y escapes</p> <p>Carteles para incentivar el uso racional del agua en el WC</p>	<p>Uso de energías renovables como la instalación de placas solares</p> <p>Videoconferencia como método de comunicación</p> <p>Servicio de autobuses interno y fomento del transporte público</p>

7.2.5

IMPACTOS INDIRECTOS

La influencia más significativa de las Cajas de Ahorros en el medio ambiente deriva de sus propias actividades financieras. Las repercusiones de la financiación de proyectos relacionados con el medio ambiente suponen el impacto indirecto más relevante.

ACUERDOS CON PROVEEDORES DE ELECTRICIDAD, PARA QUE EL SUMINISTRO DE ENERGÍA PROCEDA DE FUENTES RENOVABLES

En este sentido, la actividad financiera de las Cajas repercute en el medio ambiente mediante:

- /// La **identificación y cuantificación de los riesgos ambientales** como parte del proceso normal de evaluación y gestión del riesgo.
- /// La oferta de **productos y servicios con un elevado contenido medioambiental**.
- /// La **financiación y participación accionarial en empresas respetuosas con el medio ambiente** o que fomenten el desarrollo sostenible.

7.2.5.1 Evaluación de riesgos medioambientales en operaciones de crédito

Las Cajas integran en sus operaciones de crédito, negocio y comerciales criterios asociados al riesgo ambiental, tanto en la admisión (análisis y concesión) como en el seguimiento de las operaciones de riesgo.

Se pretende conceder créditos únicamente para aquellos proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos ambientales, como la protección de la biodiversidad o el empleo de recursos renovables. Además, están avanzando en la sistematización del análisis de los riesgos ambientales.

Asimismo, de forma previa a la concesión de créditos, se estudia el impacto medioambiental del entorno y la zona de actividad de la organización y se realizan mapas de riesgos y *ratings* medioambientales de los mismos, complementando así el *rating* financiero.

Las Cajas de Ahorros más avanzadas en este ámbito han incorporado herramientas informáticas que permiten identificar los posibles riesgos en las operaciones con mayor volumen. El objetivo es extender este tipo de procesos a todas las operaciones de la entidad.

IDENTIFICACIÓN Y
CUANTIFICACIÓN DE LOS
RIESGOS AMBIENTALES COMO
PARTE DEL PROCESO NORMAL DE
EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO



Para la concesión de créditos se les exige a las entidades tener implementado planes de control y mitigación del impacto, así como medidas de prevención y auditorías realizadas por expertos independientes.

Además, se presta especial atención al cumplimiento de la normativa aplicable o si cuenta con certificados de adhesión a sistemas de gestión ambiental como los *Principios de Ecuador*, ISO 14001 o EMAS, entre otros.

7.2.5.2 Financiación de proyectos medioambientales

Para contribuir a generar un impacto ambiental positivo a largo plazo, las Cajas desempeñan un papel importante financiando proyectos respetuosos con el entorno o basados en energías renovables.

Con el objetivo de fomentar la flexibilidad en las soluciones financieras ofertadas a las empresas, las Cajas ofrecen líneas de financiación que son apoyadas por numerosos convenios nacionales y autonómicos.

APUESTA POR PROYECTOS RESPETUOSOS CON EL ENTORNO Y POR AQUELLOS QUE PERMITEN EL DESARROLLO DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES

Las Cajas de Ahorros han mantenido su apuesta por los proyectos respetuosos con el entorno y por aquellos que permiten el desarrollo de las energías renovables, como una forma de conseguir una mayor sostenibilidad ambiental a largo plazo. Por ello, han seguido mostrando su apoyo mediante el análisis, la estructuración y la financiación de proyectos de energía eólica, solar térmica, solar fotovoltaica y residuos urbanos.

Entre todos ellos, destacan:

/// Construcción, instalación y puesta en servicio de **parques eólicos**: con una financiación en 2010 de más de 1.659 millones de euros (nota 11).

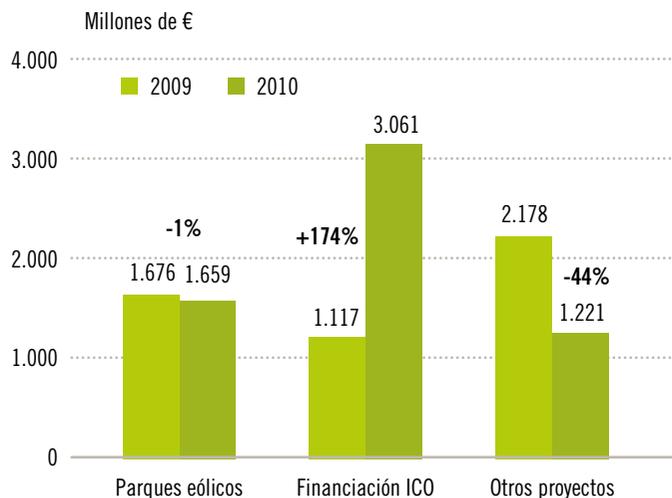
/// **Proyectos de financiación I.C.O.**: financiando más de 3.060 millones de euros (nota 11).

/// **Otros proyectos medioambientales**, con una financiación de más de 1.220 millones de euros (nota 11) en 2010, tales como:

- / Instalaciones de **plantas de cogeneración**.
- / Proyectos de mejora de la **eficiencia energética**, fomentando la generación y utilización de energías renovables.
- / Proyectos de tratamientos y **gestión del agua**.
- / Parques de energía **solar fotovoltaica**.
- / Proyectos de **construcción sostenible**.

/// Acuerdos con Institutos de Desarrollo y Sociedades de Garantía Recíproca para la concesión de **financiación de proyectos medioambientales** con condiciones por debajo de las de mercado.

FINANCIACIÓN DE PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES





7.2.5.3 Productos y servicios de contenido ambiental

El medio ambiente representa una nueva oportunidad para las Cajas de Ahorros, al permitir una nueva línea de diversificación y desarrollo de nuevos productos y servicios.

En los últimos años se ha incrementado el número de colaboraciones con las Administraciones Públicas en iniciativas de eficiencia energética, mediante la firma de convenios de colaboración para la financiación de proyectos destinados al mantenimiento y a la mejora ambiental:

Algunos de los productos más significativos con contenido ambiental son:

/// **Subvenciones a particulares** para la construcción o adquisición de viviendas energéticamente eficientes.

/// **Líneas de *leasing*** específicas destinadas a la instalación de plantas fotovoltaicas.

/// **Fondos específicos** para empresas cuya actividad es la gestión y realización de infraestructuras que utilizan **energías alternativas** ecológicas.

/// Proyectos de **renovación de instalaciones turísticas** mediante la sostenibilidad y ecoeficiencia (**ICO-FUTURE**).

/// **Convenios de energías renovables (ICO-IDEA)**.

/// **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.

/// Préstamos específicos dirigidos a la financiación de instalaciones fotovoltaicas conocidas como **huertos solares**.

/// Adhesión al plan **VIVE 2008-2010** del ICO, para la sustitución de vehículos con más de diez años de antigüedad por vehículos menos contaminantes

SUBVENCIONES A PARTICULARES
PARA LA CONSTRUCCIÓN O
ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS
ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

(emisiones de CO₂ inferiores a 120g/km) o innovadores (emisiones de CO₂ inferiores a 140g/km y que incorporen sistemas de control electrónico de estabilidad).

/// Condiciones especiales de financiación para las pyme comprometidas con el medio ambiente.

/// Fondos de inversión socialmente responsables que 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 (más información en el capítulo 6 de este volumen, dedicado a la *Inversión Socialmente Responsable*).

En 2010 las Cajas destinaron un total de 64.350.000 euros a productos y servicios con enfoque medioambiental repartidos de la siguiente forma: 45.937.000 euros para particulares y 18.413.000 para las pyme (nota 12).

240
/
241

GESTIÓN RESPONSABLE



Las Cajas de Ahorros actúan como dinamizadoras de la actividad económica de sus zonas de influencia, favoreciendo en éstas el crecimiento del entorno en el que operan. Además, impulsan el desarrollo empresarial a través de los beneficios que obtienen sus proveedores.

7.3.1

PROVEEDORES

- 7.3.1.1 Creación de valor para los proveedores
- 7.3.1.2 Compras responsables
- 7.3.1.3 Gestión responsable de los proveedores
- 7.3.1.4 Seguimiento de proveedores



7.3.1.1

Creación de valor para los proveedores

Las Cajas poseen una gran capacidad de compra, por lo que diversifican gran parte de las mismas. La mayor parte de sus proveedores son de ámbito nacional, destacando en muchos de los casos pequeñas y medianas empresas, lo cual favorece la creación de empleo y el desarrollo económico de su entorno.

Los proveedores son una parte integrante de la cadena de valor que, en la medida que mejora y avanza en el camino de la excelencia, incide positivamente en los resultados y reputación de las Cajas de Ahorros.

7.3.1.2

Compras responsables

El modelo de las Cajas apuesta por una relación con sus proveedores basada en la aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades e interrelación con los mismos. Del mismo modo, se impulsa la responsabilidad corporativa a través de la inclusión de principios éticos, sociales y medioambientales en sus políticas de compras, dando prioridad a la selección de aquellos que cumplan con estos criterios de responsabilidad.

Además, teniendo en cuenta el entorno socioeconómico del Sector, las Cajas han incrementado el nivel de exigencia, así como la adecuación del precio de los servicios que ofrecen sus proveedores. Por ello, los que consiguen cumplir dichas premisas, ven reforzadas sus alianzas con las Cajas garantizando así su relación en el largo plazo.

LAS CAJAS POSEEN UNA
GRAN CAPACIDAD DE COMPRA,
POR LO QUE DIVERSIFICAN GRAN
PARTE DE LAS MISMAS

Unido a ello, es habitual que los principales proveedores sean sometidos a un proceso de calificación mediante un cuestionario de evaluación que analiza aspectos relacionados con los derechos humanos, la calidad, el medio ambiente y otros temas de responsabilidad social que sirven para valorar los parámetros a partir de los cuales se obtiene una calificación de cada uno.

En este sentido, cada vez, más Cajas de Ahorros están desarrollando cláusulas ambientales en los contratos, relacionadas con el tratamiento de los residuos, contribuyendo así a extender las buenas prácticas ambientales también en la cadena de suministro.

La política de compras de las Cajas se orienta al término “compras responsables”, el cual integra los aspectos sociales, ambientales y éticos en sus decisiones de compra. Al practicar la compra responsable, las Cajas de Ahorros aportan un valor añadido a la contratación de los suministros o servicios que requieren.

LAS CAJAS DE AHORROS HAN INCREMENTADO LOS NIVELES DE EXIGENCIA A SUS PROVEEDORES, REALIZANDO ADEMÁS UN AJUSTE DE LOS PRECIOS

Como muestra de ello, cabe destacar que un gran número de Cajas se encuentran adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, muchas de ellas, están implementando en sus procesos de compras requisitos de adhesión o respeto de los principios del Pacto Mundial. De este modo, se prima a aquellos que, en igualdad de ofertas, demuestren una especial sensibilidad social y medioambiental.

Las principales líneas de trabajo y las prácticas más relevantes llevadas a cabo en 2010 por las Cajas en referencia a la gestión con sus proveedores son las siguientes:

/// Interconexión de la **plataforma de factura electrónica** mediante la colaboración de varias Cajas de Ahorros y Sage España. Con ello se mejora la comunicación entre las aplicaciones informáticas y la plataforma gracias a:

/ La utilización del formato recomendado por la AEAT (Agencia Tributaria), que ha sido implementado en la factura electrónica.



/ Firma electrónica de documentos desde la plataforma, sin necesidad de disponer de certificado digital por parte de los usuarios.

/ Envío de todas las facturas electrónicas.

/// Elaboración de **códigos de conducta** que establecen los marcos de relación con los proveedores y los aspectos fundamentales a contemplar en sus políticas de compras, incluyendo aspectos que garantizan el compromiso de la compañía en este ámbito.

/// Implantación de **sistemas de evaluación bidireccional** con los proveedores, que permiten conocer el grado de satisfacción de las partes implicadas, usuario y proveedor, y sus acciones de mejora.

/// **Procesos de homologación de proveedores**, con el objetivo de establecer los niveles óptimos para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de calidad, idoneidad, así como la integración de valores y aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

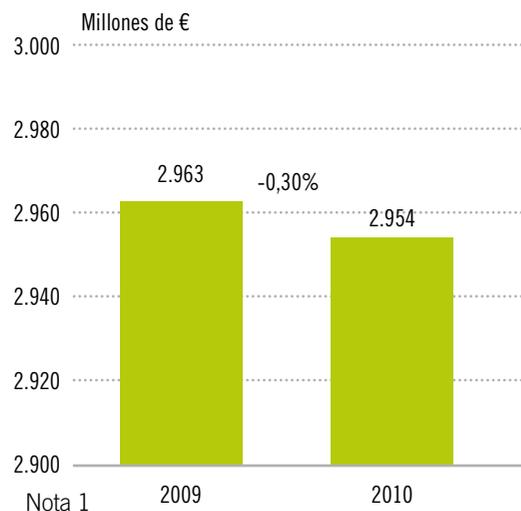
/// Apoyo y adhesión de la iniciativa del **Pacto Mundial**, impulsado por Naciones Unidas, cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en el ámbito de la responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Asimismo, se fomenta la adopción de buenas prácticas medioambientales, sociales y económicas.

EL CONSUMIDOR Y LA SOCIEDAD
NO DISTINGUEN ENTRE EMPRESAS
Y PROVEEDORES, POR ESO ES
ESENCIAL GARANTIZAR QUE ÉSTOS
COMPARTAN LOS MISMOS VALORES

/// Inclusión en la selección de sus proveedores de **criterios medioambientales**, como son la certificación ISO 14001 ó EMAS.

/// **Respeto a la legalidad aplicable**, especialmente en materia de protección de datos y confidencialidad, así como de sus obligaciones tributarias como empleadores.

GASTO EN PROVEEDORES NACIONALES



7.3.1.3 Gestión responsable de los proveedores

La situación económica actual ha llevado a las Cajas a mantener una estrategia de cierre de contratos a largo plazo, mejorando las condiciones económicas y eliminando aquellas tipologías de servicios más propias de etapas expansivas.

En este sentido, a pesar del contexto económico desfavorable, el volumen total de gasto en proveedores nacionales en 2010 fue de 2.954 millones de euros, un 0,30 por ciento menos que en 2009, lo cual reafirma el compromiso de las Cajas con sus principales grupos de interés, contribuyendo así al bienestar de la sociedad.

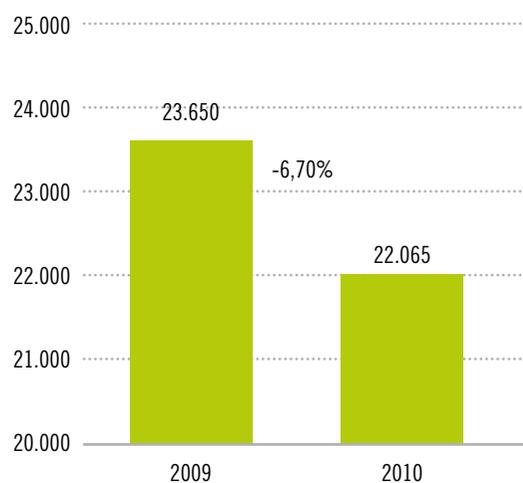
SE PRIMA A AQUELLOS PROVEEDORES QUE, EN IGUALDAD DE OFERTAS, DEMUESTREN UNA ESPECIAL SENSIBILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL



LA RELACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y LAS CAJAS DE AHORROS DEBERÁ FOMENTAR EL DIÁLOGO, LOS BENEFICIOS Y LA SATISFACCIÓN MUTUA

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

NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES NACIONALES



Nota 2

/// Compromiso con los valores y principios corporativos de las Cajas: la relación de los proveedores y las Cajas de Ahorros deberá fomentar el diálogo, los beneficios y satisfacción mutua, el cumplimiento normativo, así como el respeto a los derechos humanos laborales y medioambientales. A estos efectos, se contemplan además aspectos basados en la transparencia y no discriminación.

/// Política de compras a través de gestores especializados: se han creado centros gestores especializados los cuales adaptan las condiciones de contratación al tipo de producto o servicio, en función de su complejidad.



/// **Diversificación de proveedores:** como se demuestra en el gráfico adjunto las Cajas cuentan con un total de 22.065 proveedores.

/// **Contratación local:** ante la coyuntura económica actual de crisis, las Cajas de Ahorros han reducido su gasto total en proveedores tan solo un 0,30 por ciento (nota 2), realizando contratos más eficientes. Sin embargo, siguen fomentando el desarrollo y dinamización de sus zonas de influencia mediante la contratación de proveedores locales, destacando, cada vez más, la importancia de las compras a empresas procedentes de la economía social.

/// **Herramientas para la optimización, centralización y homogeneización del proceso de compras:** teniendo en cuenta la situación económica actual, cada vez más Cajas desarrollan e implementan herramientas informáticas orientadas a optimizar sus procesos de aprovisionamiento y compra electrónica, con el objetivo de ser más eficientes y reducir costes. En este sentido se está estandarizando el uso de plataformas de comercio electrónico, con el fin de tramitar sus operaciones de forma automática.

/// Implicación de los proveedores en el

ámbito de la RSC: los principios de la relación de las Cajas con sus proveedores vienen determinados, en muchas ocasiones, en sus códigos de conducta, en los cuales se fomenta que los proveedores compartan los valores de responsabilidad social de las Cajas. En este sentido se pretende que sus proveedores adopten compromisos como la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como la implicación en las iniciativas sociales y medioambientales desarrolladas por las Cajas.

A continuación, se muestran algunos de los requisitos más habituales solicitados a los proveedores de las Cajas de Ahorros:

- / Implantación de **políticas formalizadas en materia de RSC.**
- / Incorporación e implementación de **códigos éticos**, que integren aspectos como los derechos humanos, la salud y la seguridad, la libertad de asociación o la discriminación, entre otros.
- / **Respeto del medio ambiente** y compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental en sus actividades.
- / **Control de las certificaciones** ambientales y laborales de los proveedores más significativos.
- / Formalización de **auditorías externas** e implementación de nuevas cláusulas de control.

EL 40% DE LAS CAJAS DE AHORROS
CONTRATA A CENTROS ESPECIALES
DE EMPLEO PARA DESEMPEÑAR LABORES
RELACIONADAS CON SU ACTIVIDAD



/ Respeto de los derechos

fundamentales, así como la adhesión a diferentes iniciativas internacionales que fomentan el respeto de los derechos humanos, laborales y sociales, como son las desarrolladas por la Organización Internacional del Trabajo.

/ Colaboración con organizaciones que demuestren su compromiso con la responsabilidad social.

/ Inclusión progresiva de cláusulas ambientales en todos los contratos, promoviendo con ello mayores garantías en la cadena de suministro.

/ Adopción de la nueva Normativa Europea de Compras por la AERCE

(Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento). Esta norma de carácter supranacional permite, entre otros asuntos, garantizar que las operaciones de los departamentos de compras de las medianas y grandes empresas respeten estos aspectos.

/// Aprovisionamiento a través de Centros Especiales de Empleo (CEE): el cuarenta por ciento (nota 3) de las Cajas de Ahorros contrata a CEE para desempeñar labores relacionadas con su actividad. Asimismo, una cuarta parte de las Cajas (nota 3), prima a los proveedores que cumplen con la cuota de reserva del dos por ciento para personas con discapacidad o con las correspondientes medidas alternativas.

7.3.1.4.

Seguimiento de proveedores

La coyuntura económica actual, así como el proceso de reestructuración del Sector ha incrementado los niveles de exigencia de las Cajas a sus proveedores, adecuándolos al nuevo entorno. No obstante, las Cajas siguen buscando consolidar relaciones a largo plazo con los proveedores que poseen un mayor avance en materia de responsabilidad social.

En este sentido, consideran de vital importancia que todos los integrantes de la cadena tengan un correcto desempeño social y ambiental, y por ello, el proceso de selección de sus proveedores no se centra únicamente en buscar el proveedor con menor coste.

Muchas Cajas buscan integrar a sus proveedores en el desarrollo de sus operaciones, con el objetivo de minimizar el riesgo optimizando a su vez los costes.

Asimismo, para mantener un correcto control de los mismos se establecen mecanismos de diálogo que permiten detectar el nivel de satisfacción de las partes, favoreciendo así relaciones comerciales a largo plazo.

Para ello, dentro de las políticas de seguimiento se destaca la realización de encuestas de satisfacción, las cuales permiten determinar la posibilidad de dar una continuidad en la contratación entre las partes.

Unido a ello, se están consolidando sistemas para conocer también el grado de satisfacción de usuario y proveedor, así como posibles ámbitos de mejora.

En 2010 el veinticinco por ciento (nota 4) de las Cajas utilizaron las encuestas de calidad y satisfacción como medida de diálogo y control con sus proveedores. Del mismo modo, el 55 por ciento (nota 4) de ellas llevan a cabo reuniones formales periódicas con el objetivo de realizar un correcto seguimiento de las operaciones.

REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN A LOS PROVEEDORES,
PARA DETERMINAR LA POSIBILIDAD DE
DAR CONTINUIDAD A LA
CONTRATACIÓN ENTRE AMBAS PARTES



Asimismo, las Cajas con una estructura organizativa menor se decantaron por la realización de reuniones formales con sus proveedores.

Tal y como ha sucedido estos últimos años, cada vez más Cajas se suman a iniciativas como la Web del Proveedor, que permiten realizar una comunicación bidireccional entre ambas partes. En ocasiones, estas webs son una ampliación de las plataformas de comercio electrónico entre Caja y proveedor.

Otros de los avances realizados es la implementación de auditorías externas de aquellas fábricas de proveedores que se sitúan en países del Tercer Mundo, cuando se realizan producciones específicas. Estos controles de auditoría comprueban la correcta gestión de aspectos relativos a los contratos laborales, la duración de la jornada laboral, la seguridad en los puestos de trabajo y la ausencia de trabajo infantil.

En 2010, las Cajas de Ahorros más avanzadas en esta materia han optado por establecer sistemas de homologación, los cuales consisten principalmente en validar si sus proveedores cuentan con la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial requerida. El objetivo es velar por el cumplimiento de los compromisos contratados en cuanto a la calidad, niveles de servicio y costes previamente establecidos, así como compartir los mismos valores que las Cajas de Ahorros en términos de Responsabilidad Social.

SE HAN ESTABLECIDO SISTEMAS DE HOMOLOGACIÓN PARA VALIDAR QUE LOS PROVEEDORES CUENTAN CON LA CAPACIDAD PRODUCTIVA, TÉCNICA, FINANCIERA, JURÍDICA Y COMERCIAL REQUERIDA

La cartera de clientes de las Cajas de Ahorros incluye a particulares, pequeñas y medianas empresas y grandes corporaciones. No obstante, el grupo mayoritario corresponde a sus clientes particulares, con un 92,12 por ciento del total.

7.3.2

CLIENTES

7.3.2.1 Perfil del cliente

7.3.2.2 Servicio de Atención al Cliente

7.3.2.3 Calidad en el servicio

7.3.2.4 Seguridad en el uso de los productos y servicios

7.3.2.5 Transparencia en la información y publicidad de los productos y servicios



7.3.2.1 Perfil del cliente

Entre los segmentos de población más relevantes se encuentra el correspondiente a edades comprendidas entre los 25 y 65 años, con un sesenta por ciento respecto del total. Asimismo, del total de clientes particulares, destacar que el 8,4 por ciento de ellos son inmigrantes, gracias a las soluciones específicas que las Cajas de Ahorros han creado para ellos (más información en el capítulo dedicado a la *Inclusión financiera*).

Del total de clientes que son empresas, prácticamente el 94 por ciento de ellas son pyme, representando un 7,4 por ciento del total de clientes.

EL 8,4% DE LOS CLIENTES PARTICULARES DE LAS CAJAS DE AHORROS SON INMIGRANTES

TIPOS DE CLIENTES

Particulares	% sobre el total de clientes	Empresas	% sobre el total de clientes
Jóvenes (<25 años)	12,3	PYME	7,4
De 25 a 65 años	59,8	Grandes empresas	0,5
Mayores de 65 años	20,0	Sub total	7,9
Sub total	92,1	Total (particulares + empresas)	100,0

Del total de clientes particulares, son inmigrantes el 8,42%

7.3.2.2

Servicio de Atención al Cliente

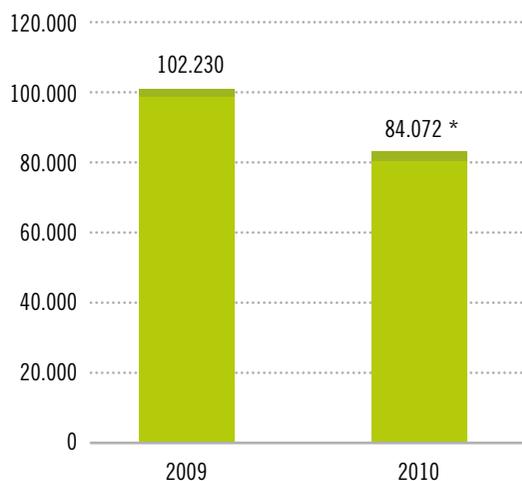
El Servicio de Atención al Cliente (SAC) de cada una de las Cajas tiene como objetivo garantizar la defensa de los derechos de los clientes, tramitando y resolviendo reclamaciones, preguntas o sugerencias.

Los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras, obligatorios desde hace ocho años a raíz de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre y de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, se crearon de forma voluntaria en las Cajas de Ahorros hace más de veintidós años.

LAS CAJAS HAN CONTADO DURANTE 22 AÑOS DE FORMA VOLUNTARIA CON UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Por otro lado, más de un tercio de las Cajas de Ahorros 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



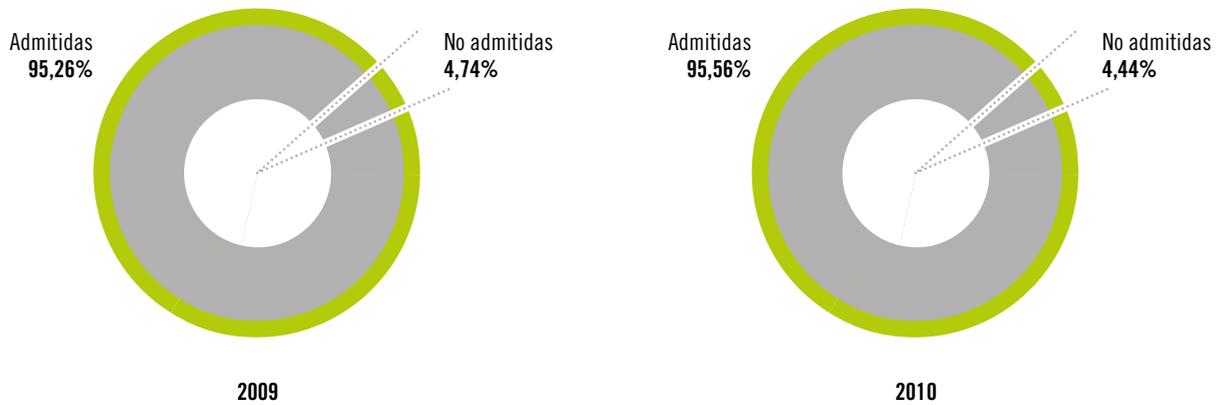
* Este descenso de las quejas y reclamaciones en 2010 ha sido originado, principalmente, por la disminución de las mismas en los préstamos hipotecarios (más de cuatro puntos porcentuales respecto a 2009), relacionadas concretamente con las cláusulas de suelo y cobertura de tipo de interés, que vivieron su máximo pico en 2009.



Los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas atendieron en 2010 un total de 84.072 quejas y reclamaciones. Se han incluido en este dato las admitidas en primera instancia ante los Defensores del Cliente, con 673 quejas y reclamaciones. Las Cajas, respecto al año anterior han experimentado un descenso del 17,8 por ciento (nota 6).

Aquellas quejas y reclamaciones que no han sido admitidas, ascienden a 3.907, es decir, un 4,4 por ciento de todas las presentadas. En esta cifra están incluidas las veintiuna quejas y reclamaciones no admitidas en primera instancia ante los defensores del cliente.

EVOLUCIÓN DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE



LAS CAJAS ADMITEN A TRÁMITE EL 95,56% DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR SUS CLIENTES

Es interesante comparar las quejas y reclamaciones de los clientes de las Cajas con los datos de actividad de las mismas, ya que esto ayuda a dar una dimensión real de estas incidencias:

En cuanto a las operaciones pasivas, se recibieron 14.491 reclamaciones, es decir, el peso de las reclamaciones presentadas sobre el total de las cuentas administradas por las Cajas de Ahorros fue de un 0,02452 por ciento.

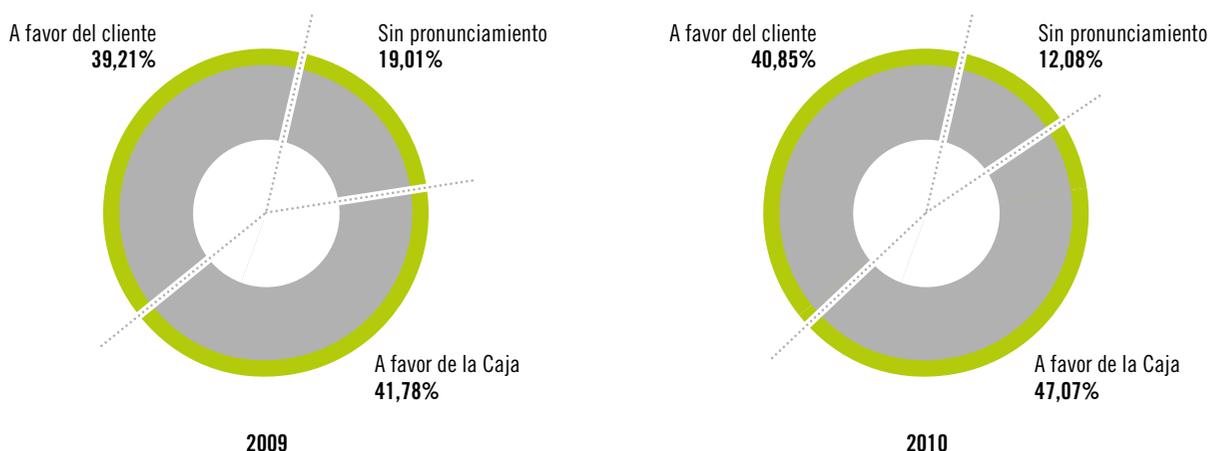
Para las operaciones activas, con un total de 11.228 reclamaciones, éstas suponen el 0,054019 por ciento del total de cuentas de préstamos y créditos.

Dentro de los productos, las 9.420 quejas y reclamaciones atendidas sobre tarjetas, representaron un 0,0002912 por ciento respecto del total de las operaciones realizadas en el año 2010 con tarjetas de crédito y débito, más de 3.229 millones.

Resolución

De todas las quejas y reclamaciones presentadas, el 40,8 por ciento ha sido resuelto a favor del cliente y un 47,1 por ciento, a favor de las Cajas. No se ha emitido pronunciamiento en el restante 12,1 por ciento.

EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS



**LAS CAJAS DAN LA RAZÓN A LOS CLIENTES
EN EL 40% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS**



Plazo de resolución

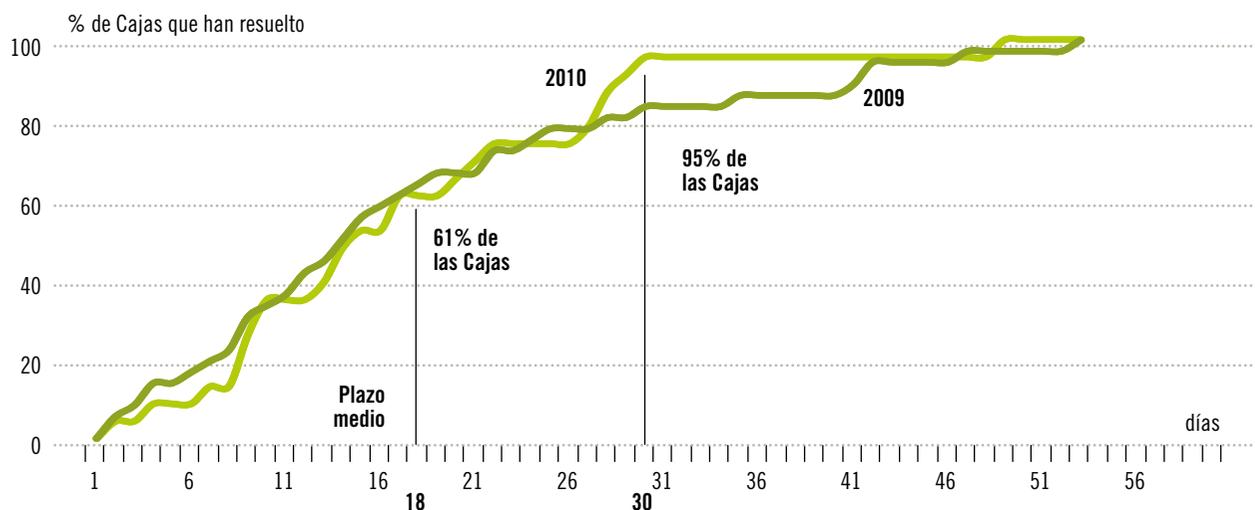
El plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones en el año 2010 ha sido de dieciocho días, cuatro días más respecto a 2010.

Es muy significativo el esfuerzo que están realizando los SAC en mantener el plazo medio de resolución para dar un mejor servicio al cliente. Así, como se puede observar en el gráfico sobre la evolución del plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones, en los primeros quince días desde que se recibe una queja o reclamación, más de un cincuenta por ciento de las Cajas ya ha resuelto sus expedientes durante el año 2010. A los treinta días, más del 95 por ciento de las Cajas ha contestado a sus clientes.

EL PLAZO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE LAS CAJAS ES DE 18 DÍAS, FRENTE A LOS 60 DE QUE DISPONEN PARA RESOLVER

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

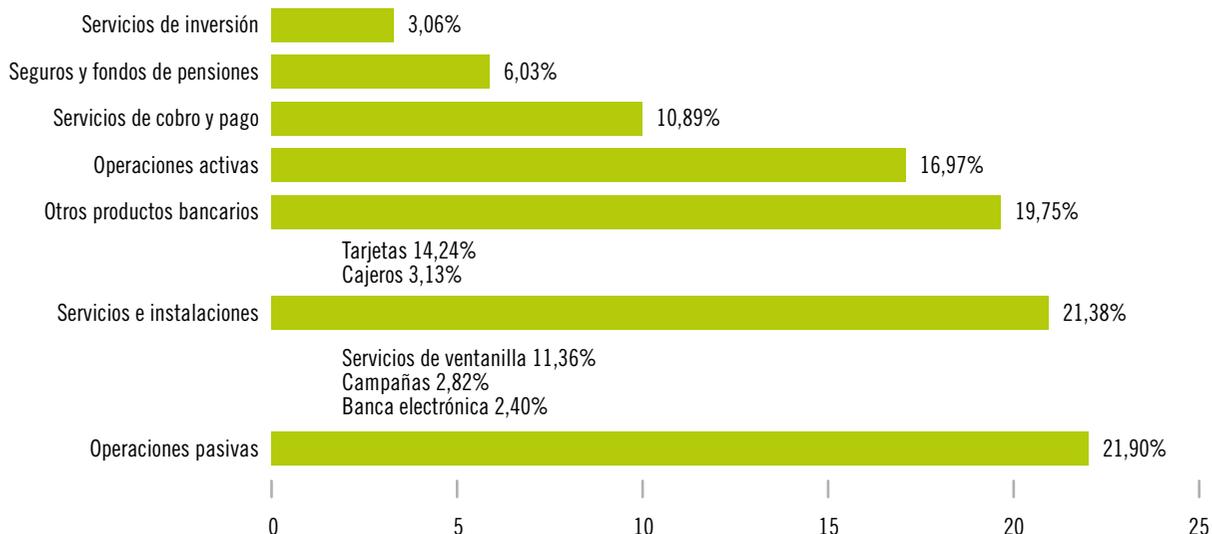


Análisis de las quejas y reclamaciones resueltas

En el análisis de las quejas y reclamaciones por tipo de producto o servicio, se observa que el apartado de operaciones pasivas es el que ocupa el mayor número de las mismas, con un 21,9 por ciento, pasando así del cuarto lugar en 2009 con un 18,2 por ciento, al primero en 2010.

El segundo lugar corresponde a las quejas y reclamaciones que llegan referentes a servicios e instalaciones (que incluye servicios de ventanilla al público o campañas entre otros). En el año 2010, con un 21,4 por ciento, han experimentado un ligero descenso respecto a 2009, en el que ocuparon el primer lugar con un 21,8 por ciento).

QUEJAS Y RESOLUCIONES RESUELTAS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS



El desglose realizado en "otros productos bancarios" y en "servicios e instalaciones", corresponden a los más representativos que engloba cada apartado.

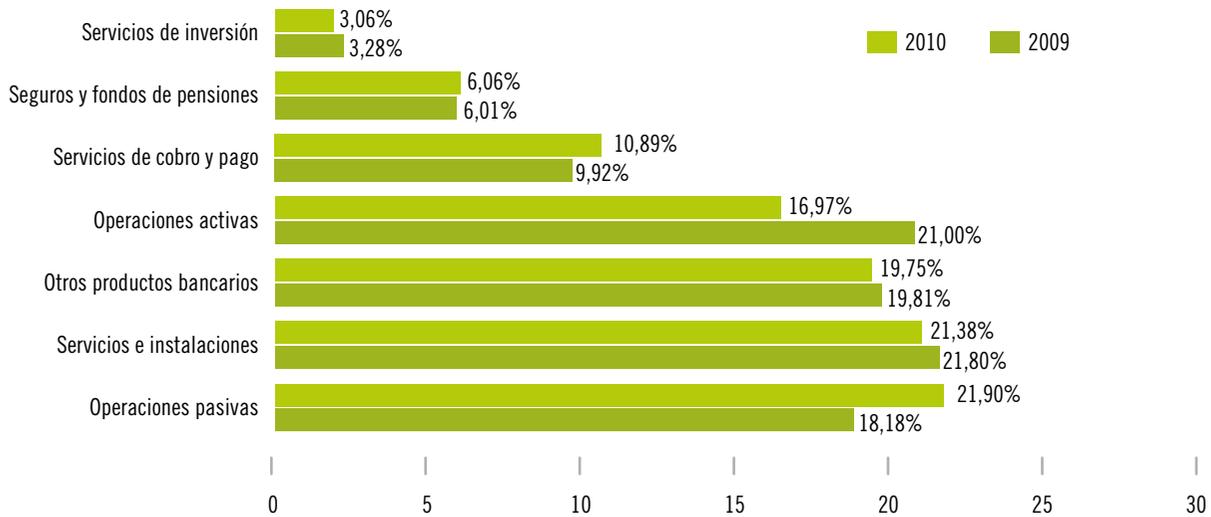


Otros productos bancarios (en especial, operaciones con cajeros e incidencias con tarjetas), que representan, el 19,7 por ciento del total, aparecen en tercer lugar.

Los operaciones de activo (diecisiete por ciento), que han bajado más de cuatro puntos porcentuales respecto al año 2009 (veintiuno por ciento) y han pasado del segundo al cuarto lugar.

LAS RECLAMACIONES EN OPERACIONES ACTIVAS, TARJETAS, CAJEROS Y EN SERVICIOS E INSTALACIONES HAN REGISTRADO DESCENSOS SIGNIFICATIVOS RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RESUELTAS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS. AÑO 2009-2010

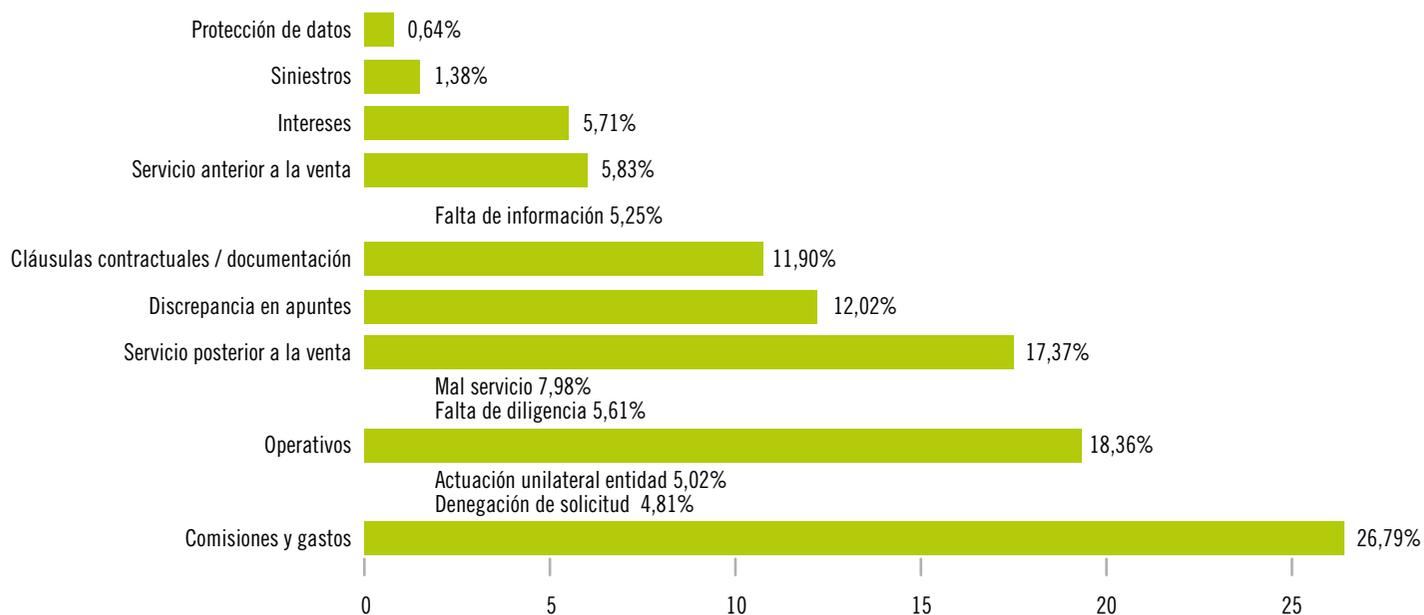


Motivos de queja y reclamación

Las comisiones y los gastos, al igual que el pasado año, son el principal motivo de queja y reclamación de los clientes, con un 26,79 por ciento del total de las resueltas. Se ha incrementado casi en dos puntos porcentuales respecto a 2009.

Los motivos de tipo operativo, que con un 18,36 por ciento, se mantienen otro año en segundo lugar y ha descendido el porcentaje en casi dos puntos respecto a 2009.

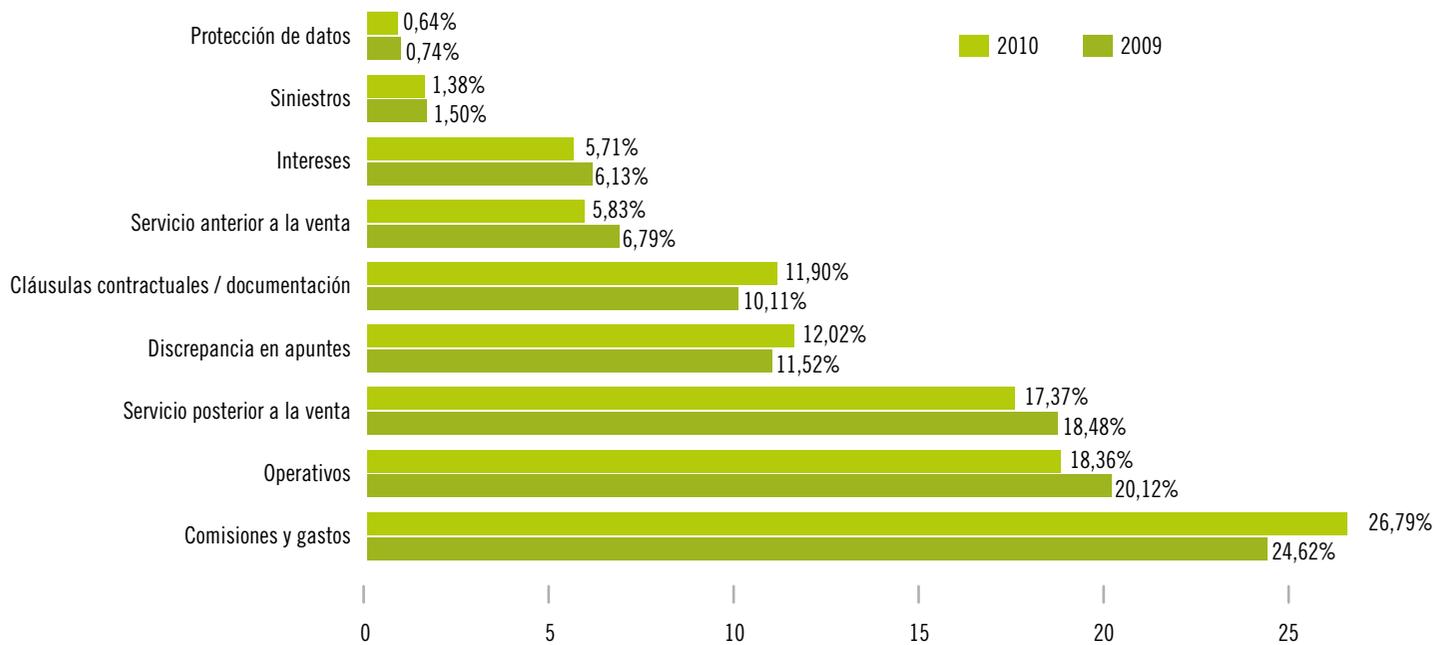
RECLAMACIONES RESUELTAS SEGÚN LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN



El desglose realizado en "servicios anterior y posterior a la venta" y en "operativos", corresponden a los más representativos que engloba cada apartado.



COMPARATIVA RECLAMACIONES RESUELTAS SEGÚN LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN



La calidad y disconformidad con el servicio posterior a la venta se mantiene con un 17,4 por ciento, en la tercera posición, y ha bajado más de un punto porcentual respecto al año anterior.

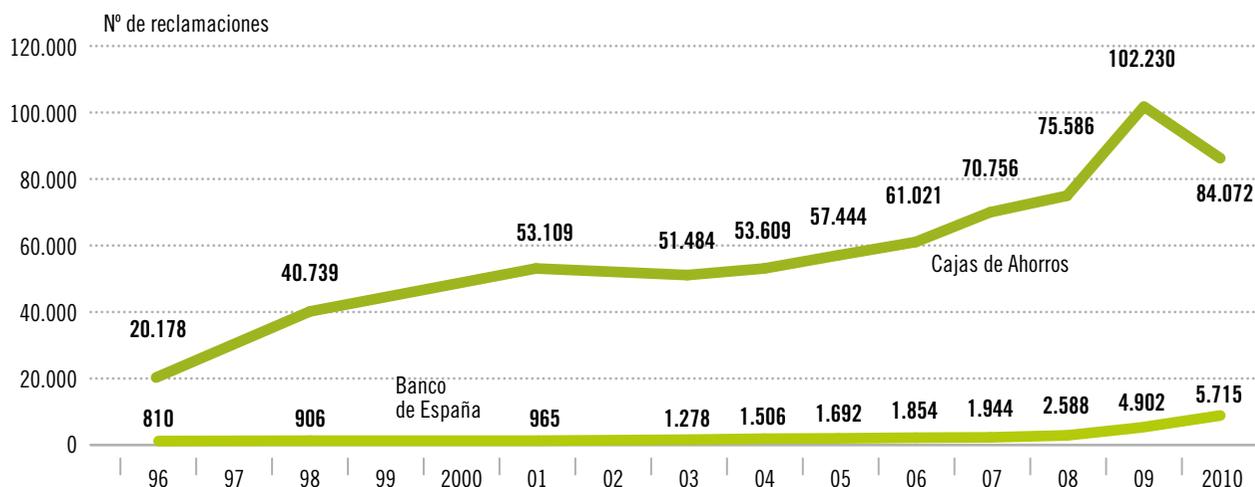
Les han seguido las discrepancias de apuntes, con un doce por ciento y las cláusulas contractuales y falta de documentación con el mismo porcentaje.

DE LOS NUEVE PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA Y RECLAMACIÓN, SEIS HAN DESCENDIDO EN PORCENTAJE RESPECTO AL AÑO ANTERIOR, MEJORANDO LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Servicio de Reclamaciones del Banco de España

Se ha producido un ascenso 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 4,8 por ciento en el año 2009, a un 6,8 en el año 2010, es decir, dos puntos porcentuales más respecto al 2009. No obstante, resulta significativo que las quejas y reclamaciones que llegan a las Cajas han descen-

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA



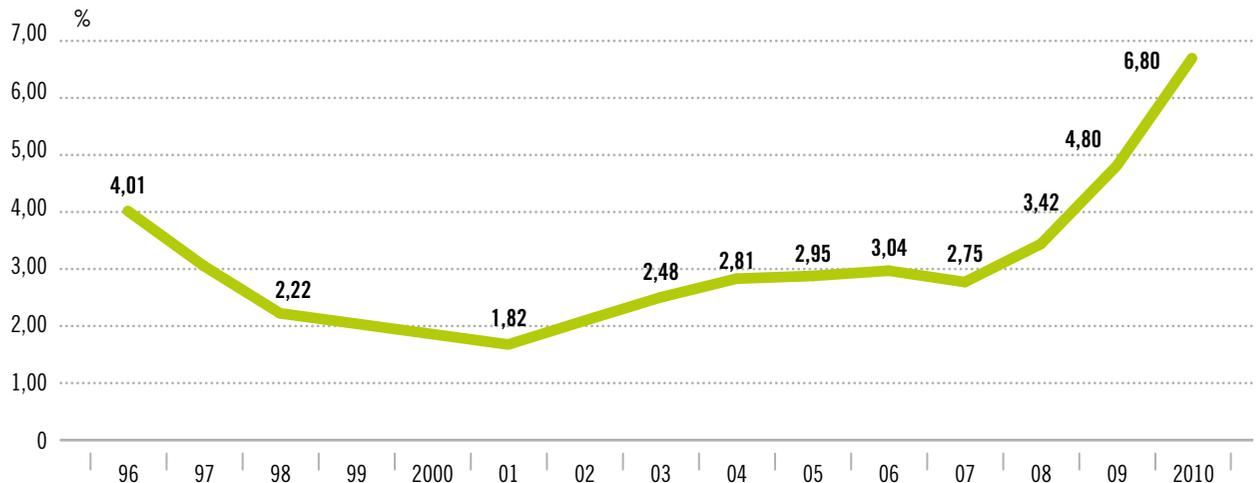
264
/
265



EL 6,8% DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS POR LAS CAJAS SON PRESENTADAS POSTERIORMENTE AL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

dido frente a las que llegan al Banco de España, que han aumentado. Seguramente, este aumento sea debido al esfuerzo que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España está realizando para facilitar a los usuarios de servicios financieros la presentación de las quejas y reclamaciones, al haber aumentado la información de la existencia de esta segunda instancia y la incorporación desde hace tres años, entre otras medidas, de la Oficina Virtual de Reclamaciones y la vía telemática.

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA

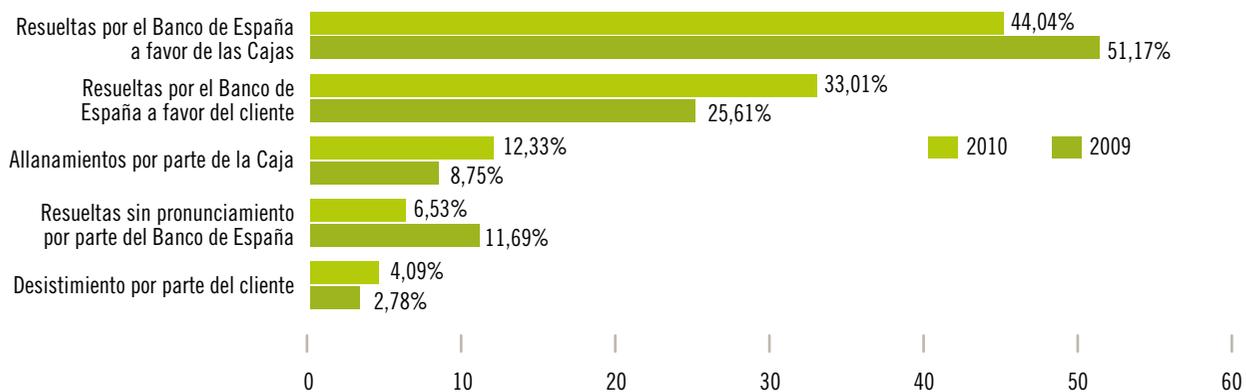


Según los datos facilitados por las Cajas, de las resoluciones emitidas por el Banco de España, le dan la razón a los clientes en un 33,0 por ciento frente al 44,0 por ciento a favor de las Cajas. Es decir, que de 5.715 clientes que acudieron a poner en segunda instancia una reclamación ante el Banco de España, a 1.886 de ellos le dio la razón el Banco de España. Signo claro que manifiesta una vez más la eficacia de las Cajas a la hora de resolver las quejas y reclamaciones hacia sus clientes.

7.3.2.3
Calidad en el servicio

En el 2010, las Cajas han seguido trabajando en su compromiso de calidad con los clientes. La construcción de relaciones satisfactorias exige abordar de forma planificada el diseño y la ejecución de la gestión de la insatisfacción.

RESOLUCIONES DEL BANCO DE ESPAÑA



DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES QUE LLEGAN AL BANCO DE ESPAÑA PROCEDENTES DE LAS CAJAS, EL REGULADOR RESUELVE UN 44% A FAVOR DE LAS CAJAS



Tal y como se ha comentado en otros capítulos, debido al proceso de reestructuración de las Cajas el número de oficinas se ha visto disminuido, mejorando así la eficiencia en la distribución de las mismas. Unido a ello, la oficina se sigue mostrando como el canal de comunicación, atención y asesoramiento más utilizado por los clientes de las Cajas.

Además de la medición y mejora de la calidad percibida por los clientes, se realizan encuestas a todas las oficinas para obtener datos sobre la calidad de los servicios, procesos y aplicaciones internas. Su objetivo es evaluar cada una de las principales unidades organizativas, obteniendo así un resultado sobre la satisfacción del cliente interno.

Asimismo, se está fomentando el autoservicio de sus clientes para reducir el número de operaciones en oficinas, reducir los tiempos de espera en oficinas y liberar tiempo de los empleados hacia el asesoramiento al cliente.

Como consecuencia de estos cambios, los canales complementarios están cobrando una mayor importancia en los modelos de gestión de clientes minoristas. Es previsible que esta tendencia continúe consolidándose en el corto y medio plazo.



SE REALIZAN ENCUESTAS A TODAS LAS OFICINAS PARA OBTENER DATOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Ante la coyuntura económica actual, las Cajas fundamentan el compromiso con sus clientes sobre la idea de consolidar la calidad de sus servicios.

Las Cajas de Ahorros entienden la calidad como un compromiso permanente con sus clientes, con el objetivo de ofrecerles un trato y atención adecuados, que sirva para aportarles soluciones financieras que den respuesta a sus necesidades.

Teniendo en cuenta este aspecto, los empleados de las Cajas se implican para ofrecerles una experiencia basada en la atención personalizada, aportando plena transparencia de tarifas, con información ágil y sencilla, así como un asesoramiento profesional.

Esta propuesta diferencial genera un elevado valor en el mercado, mejorando así su cuota de captación y fidelización.

Es por ello que poseen una cultura corporativa orientada al cliente y con un modelo de gestión de la calidad que estimula la mejora y el aprendizaje continuo dentro de la organización.

Uno de los principales objetivos es conseguir la **máxima satisfacción de los clientes**, creando relaciones duraderas y ofreciéndoles los mejores productos y la máxima calidad del servicio.

Con el objetivo de satisfacer y buscar soluciones diferenciales, las Cajas cuentan con mecanismos que controlan y aseguran la calidad de sus servicios tales como:

/// **Certificaciones de calidad en los procesos de gestión:** ISO 9001.

/// **Certificaciones de los sistemas informáticos**, bajo las normas de seguridad ISO 27001 ó ISO 20000.

/// **Certificaciones de los sistemas de prevención de riesgos laborales**, bajo OSHAS 18001.

/// **Implantaciones del Modelo de Excelencia EFQM** (*European Foundation Quality Management*).

/// **Sistema de Gestión Ético y Socialmente Responsable** con la Norma SGE 21.



- /// Adecuación de su **Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa** a las orientaciones de ISO 26000.
 - /// Mediciones a partir del **Índice de Servicio Personalizado** (ISP).
 - /// Implantación de **indicadores de calidad** adaptados.
 - /// Desarrollo de **sistemas de gestión y de auditorías de calidad propios**, como el sistema *Mystery Shopping*, *benchmarking*, entre otros.
 - /// **Encuestas de satisfacción** tanto a clientes, proveedores como a los propios empleados.
- Además, anualmente las Cajas se marcan una serie de retos con el objetivo de mejorar la calidad y el servicio realizado:
- /// **Reducir** el número total de **reclamaciones** de clientes.
 - /// Elaborar planes para **reducir tiempos de espera**.
 - /// Ampliar el alcance en el envío de **encuestas de satisfacción** hacia empresas, comercios y autónomos.
 - /// Desarrollar experiencias de **diseño responsable de productos y servicios**.
 - /// Desarrollar nuevas **soluciones tecnológicas** para los clientes.
 - /// **Reducir el número de oficinas con los Índices de Satisfacción de Cliente (ISP) más bajos**.

UNA DE LAS CAJAS CUENTA CON
EL SELLO A LA EXCELENCIA
EUROPEA 500 +, QUE OTORGA EFQM

/// Adecuar los **portales informativos** dedicados a la calidad dentro de la Intranet corporativa, incluyendo información sobre las encuestas a los clientes, decálogos de calidad, artículos relacionados o un espacio participativo donde los empleados puedan aportar sugerencias de mejora.

Una de las vías más utilizadas para contrastar la opinión del cliente respecto a la calidad percibida de sus productos y servicios es la realización de **encuestas de satisfacción**. En este sentido, las Cajas miden de forma detallada la opinión sobre el servicio recibido por los clientes desde diferentes perspectivas, como son las redes de distribución (red de oficinas, oficinas virtuales, Internet, etc.) o en función del segmento de negocio al que pertenece el cliente (particulares, banca privada, pyme...), entre otros.

UNA CAJA DE AHORROS ES LA MARCA MÁS REPUTADA DEL SECTOR FINANCIERO, SEGÚN EL ESTUDIO *MERCO FINANCIERO*

Los buenos resultados obtenidos en estas encuestas se corroboran con los obtenidos por el *Monitor Empresarial de Reputación Corporativa* (Merco) en los *rankings* de *merco-Empresas* y *mercoMarcas*. 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 estudio de *Merco-Empresas*, han participado más de mil quinientas personas entre las que se destacan altos directivos empresariales, analistas financieros, ONG, sindicatos, asociaciones de consumidores y líderes de opinión.

SEGÚN EL *RANKING MERCO* ENTRE LAS EMPRESAS CON MEJOR REPUTACIÓN SE ENCUENTRAN VARIAS CAJAS DE AHORROS



7.3.2.4

Seguridad en el uso de los productos y servicios

Con el fin de garantizar la seguridad física de sus clientes, las Cajas han adoptado acciones que, en muchos casos, superan los requisitos legales establecidos. Entre ellas se destacan:

/// Seguridad en oficinas:

- / Sistema de **grabación digital**.
- / **Dispensadores y recicladores automáticos de efectivo**.
- / **Puerta esclusa** de acceso a zona de seguridad.
- / Sistemas de **interfonos y videoporteros**.
- / **Cambio del sistema de archivo**.

/ Control individualizado de acceso mediante **arco detector de metales**.

/ **Formación a empleados** relacionada con la seguridad ante eventuales situaciones de urgencia.

/ **Dispositivos electrónicos** que detectan posibles casos de robo.

/// Seguridad en cajeros:

- / **Señalización clara de la boca del lector** de tarjetas/libretas mediante la iluminación de la entrada a dichos dispositivos.
- / Instalación de un **teclado seguro**, que destruye la clave tecleada en caso de manipulación de dicho teclado.
- / Instalación de pantallas con **alto grado de privacidad**, en las que no se tiene visibilidad lateral, y sólo se ve la información si el cliente está situado enfrente de la misma.

/ Instalación de **dispositivos detectores de elementos extraños** para realizar copias de tarjetas.

/ Solicitud del **dobte tecleo de la clave** en operaciones de reintegro.

/ Incorporación en las tarjetas de un **control de datos**, de forma que cada vez que se usa la tarjeta cambia la numeración de la misma, para evitar el copiado de la banda magnética.

/ **Información al cliente**, a través de mensajes SMS, cuando se hacen operaciones con sus tarjetas y cuando se detectan operaciones potencialmente fraudulentas.

/ **Instalación de cámaras de seguridad.**

/ **Información destinada al cliente, en pantalla**, para que se asegure de que a su alrededor no hay obstáculos que impidan la operación y el retiro del efectivo.

/ **Control de la apertura frontal de la puerta de los cajeros** mediante sensores y alarmas.

Por último, destacar que, en 2010, los vigilantes de seguridad han completado cursos específicos sobre la seguridad de las oficinas. Esta formación contempla también temáticas relacionadas con el respeto de los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad.

Asimismo, una Caja figura entre los cincuenta Bancos más seguros del mundo, según el *ranking World's 50 Safest Banks*, elaborado por la revista Global Finance y que considera en su selección a las quinientas mayores entidades financieras del mundo (una Caja ha alcanzado el puesto veintiocho). De las cincuenta entidades financieras que componen el *ranking*, cuatro son españolas.

UNA CAJA ESTÁ ENTRE LOS 50 BANCOS
MÁS SEGUROS DEL MUNDO, SEGÚN EL
RANKING WORLD'S 50 SAFEST BANKS,
ELABORADO POR LA REVISTA GLOBAL FINANCE



Seguridad en las operaciones electrónicas

Con el objetivo de aumentar la seguridad de la información y de añadir estándares de seguridad a sus aplicaciones y sistemas, las Cajas han mejorado y desarrollado sus sistemas tecnológicos, asegurando, tanto la confidencialidad, como integridad de la información contenida en los mismos.

Sistema de seguridad de banca electrónica

Protección de identidad: código de usuario, contraseña, teclado virtual firma electrónica, control de DNI virtual y otros sistemas de seguridad.

Información a clientes de operaciones en sus cuentas a través de SMS: prevención y lucha contra el *phishing*.

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 automáticos

Monitorización a tiempo real del parque de cajeros automáticos

Las Cajas de Ahorros asumen el compromiso de informar a los mercados, a las autoridades supervisoras, a los inversores, a la comunidad financiera y a todos sus principales grupos de interés en los términos más amplios posibles.

Tienen el compromiso de supervisar las medidas de seguridad periódicamente, realizando auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que mantienen relaciones comerciales y que puedan tener acceso a datos de carácter personal de sus clientes.

Unido a ello, cuentan con departamentos especializados en seguridad informática que establecen y validan los criterios generales de seguridad, supervisan dichas estrategias y velan por el cumplimiento de la normativa de seguridad aplicable.

Los empleados de las Cajas se comprometen a velar por el cumplimiento de las medidas establecidas en la LOPD y asumen las obligaciones legales relativas al deber de secreto, confidencialidad y en general, de seguridad de la información. Asimismo, las Cajas tienen definida políticas y directrices de seguridad de la información, para dar cumplimiento a la normativa existente sobre esta materia: Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal (el Real Decreto 994/1999), Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), etc. Estas políticas están respaldadas por una serie de procedimientos, normativas específicas de acceso y herramientas informáticas para la protección de recursos, que se concretan en planes de seguridad en sus sistemas.



Estas obligaciones legales se encuentran contenidas, entre otras, en el Estatuto de los Trabajadores, el Código de Comercio, el Código Civil y el Código Penal.

Asimismo, varias Cajas de Ahorros implementan normas y procedimientos internos, como Códigos Éticos o Códigos de Conducta, que establecen entre sus principios la confidencialidad y responsabilidad en el tratamiento de la privacidad de la información.

7.3.2.5

Transparencia en la información y publicidad de los productos y servicios

En lo que respecta a la publicidad, las Cajas de Ahorros someten sus campañas de publicidad a la supervisión de los organismos competentes, como por ejemplo el Banco de España, en virtud de la normativa vigente aplicable.

Además, ponen a disposición de sus empleados todos los medios necesarios para ofrecer información con la máxima calidad, tanto en la prestación del servicio de asesoramiento, como en la información sobre las características y riesgo de los productos financieros que se ofrecen a los clientes, buscando siempre su mejor adecuación a las necesidades, intereses y conocimientos financieros de los mismos.

Además, veinte Cajas se encuentran inscritas al organismo autorregulador y de arbitraje Autocontrol de la publicidad: www.autocontrol.es.

Unido a ello, y tal y como se ha comentado en otros apartados, muchas Cajas disponen de códigos éticos y de conducta para asegurar el cumplimiento de estos aspectos por parte de todos los empleados.

UNA CAJA ES LA ENTIDAD FINANCIERA CON MENOS NÚMERO DE ATRACOS, GRACIAS A LA MEJORA CONSTANTE DE LA SEGURIDAD DE SUS OFICINAS

A continuación, se detallan las iniciativas y medidas más significativas llevadas a cabo por las Cajas para garantizar el cumplimiento de la ley:

/ Sistemas de control interno.

/ Medidas para garantizar la identificación y conocimiento de los clientes.

/ Acciones formativas a empleados.

/ Colaboración con las autoridades.

/ Reglamentos internos de conducta del mercado de valores.

/ Políticas de Prevención de Blanqueo de Capitales.

/ Respeto de la regulación en la materia (Órdenes Ministeriales 1717/2010 y 1718/2010 sobre regulación y control de la publicidad de los servicios y productos de inversión y productos y servicios bancarios respectivamente y la circular 6/2010 del Banco de España).

VEINTE CAJAS SE ENCUENTRAN INSCRITAS EN EL ORGANISMO AUTORREGULADOR Y DE ARBITRAJE AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Asimismo, para facilitar una comunicación clara y transparente a sus clientes, las Cajas han continuado con políticas que favorecen dicha transparencia mejorando las comunicaciones publicitarias en sus contratos, folletos y cartelería, facilitando así su comprensión. También se ha seguido trabajando en los aspectos relacionados con la comercialización de los instrumentos financieros, adaptándose a las diferentes normativas legales sobre transparencia, como la normativa Europea MiFID. Asimismo, se han adecuado las comunicaciones a colectivos de inmigrantes con sus respectivos giros idiomáticos.

08



Anexos



8.1 INDICADORES GRI

		PERFIL		
1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	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	6-8
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	RSC-AF/GC	2	14-18
2	Perfil de la organización	Informe	Capítulo	Página
2.1	Nombre de la organización.	RSC-AF/GC	1	6-8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	IA RSC-AF/GC	9 4.1 4.2	300-336 85-91 102-110 (1)
2.3	Estructura operativa de la organización.	IA	3	20-29
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	RSC-AF/GC IA	Contraportada 11.6	379
2.5	Número de países en los que opera la organización.	RSC-AF/GC	2.5	36-37
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	IA	4	40-60
2.7	Mercados servidos.	RSC-AF/GC	4.1	85-91
2.8	Dimensión de la organización informante.	RSC-AF/GC	2.5 4.1	30-34 86
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad.		N.A.	(2)
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	IA	11.5	369-378

(1) Debido al carácter sectorial de este informe de 35 Cajas de Ahorros, la información recogida en este indicador se encuentra desarrollada en las páginas de los capítulos indicados.

(2) No se han producido cambios en este ejercicio.



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	19-20
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).	RSC-AF/GC	2009	
3.3	Ciclo de presentación de Memorias (anual, bienal, etc.).	RSC-AF/GC	2.2	16
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	RSC-AF/GC	Contraportada	
Alcance y cobertura de la Memoria				
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2	19-20
3.6	Cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2	19-20 (1)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2	19-20
3.8	La base para cubrir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o organizaciones.	IA	4 5	40-60 62-249
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	19-20
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	8.3	312-318
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	2.2	15-18
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la Memoria.	RSC-AF/GC RSC-OS	Sumario 8.1 Sumario	2-3 280-299 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	(2)

(1) El alcance de la Memoria 2010 hace referencia a 35 Cajas de Ahorros.

(2) Las Memoria 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-IF/GC	3.2 3.4	44 75-76
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-IF/GC	3.2.2 3.2.4	50-57 58
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-IF/GC	3.2.2 3.2.4	50-51 58
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo Órgano de Gobierno.	RSC-IF/GC	7.1.6	209-210
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-IF/GC	3.6 7.1.4	79-81 196-198
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo Órgano de Gobierno.	RSC-IF/GC	3.3	69
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-IF/GC	3.2.4	58
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-IF/GC	2.1 2.5	13 31-34
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-IF/GC	2.2 3.3.1	14-18 69-72
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo Órgano de Gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	RSC-IF/GC	3.5	77-78



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-IF/GC	3.5	77-78
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	RSC-IF/GC RSC-OS	7.1 7.2 7.3 5	68 216 242 48 (1)
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	I.A	6	251-265 (2)
Participación de los grupos de interés				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	RSC-IF/GC RSC-OS	2.2 7.1 7.2 7.3 2	15-18 168 216 242 12 (3)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	RSC-IF/GC	2.2	15-18
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-IF/GC	3.2	44-68
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-IF/GC RSC-OS	2.2 7.1 7.2 7.3 2	15-18 168 216 242 12 (4)

- (1) "En las siguientes páginas se incluye el Informe de Gestión, con los hitos más destacables de las 35 Cajas de Ahorros en 2010. Debido al carácter sectorial de este informe de 35 Cajas de Ahorros, se ha incluido la primera página de cada uno de los capítulos que recoge la información que da respuesta al indicador."
- (2) Debido al carácter sectorial de este informe de 35 Cajas de Ahorros, se han incluido las páginas en las que se encuentran las principales asociaciones a las que pertenecen las Cajas.
- (3) Debido al carácter sectorial de este informe de 35 Cajas de Ahorros, se ha incluido la primera página de cada uno de los capítulos que recoge los principales grupos de interés de las Cajas de Ahorros, es decir, sus empleados, clientes, proveedores y sociedad en general. En cada uno de estos capítulos se explica con detalle la interacción de las Cajas y sus grupos de interés.
- (4) Debido al carácter sectorial de este informe de 35 Cajas de Ahorros, se ha incluido la primera página de cada uno de los capítulos que recoge las principales preocupaciones y aspectos de interés de las Cajas de Ahorros. Toda esta información, viene recogida en cada uno de los apartados que contienen información acerca de los Clientes, Proveedores, Empleados y Medio Ambiente de las Cajas.

ENFOQUES DE GESTIÓN

Portfolio de Productos				
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	RSC-AF/GC	4 7.2	84-133 216-240
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	RSC-AF/GC	7.2.5	235-236
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	RSC-AF/GC	7.2.5	235-236
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	RSC-IF/GC	7.2.2.2	223-224
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas 3 /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	RSC-IF/GC	7	168-276
Auditorías		N.D		(1)
Activismo accionarial		N.D		(1)

(1) Los sistemas de información actuales y el proceso de restructuración de un gran número de Cajas, no hacen posible la captura de dicha información. No obstante, se está avanzando en el desarrollo de sistemas que permitan contabilizar la información requerida por los indicadores, pero no es posible especificar la fecha concreta de reporte puestos que estos sistemas se irán incorporando paulatinamente en las 35 Cajas de Ahorros.

Dimensión económica	Informe	Capítulo	Página
Desempeño económico	RSC-IF/GC	4 7	84-133 168-276
Presencia en el mercado	RSC-IF/GC RSC-OS	4 7 Volumen completo	84-133 168-276
Impacto económico indirecto	RSC-OS	9 10	75-97 100-135



Dimensión ambiental	Informe	Capítulo	Página
Materiales	RSC-IF/GC	7.2.4.1	227-228
		7.2.4.2	229-230
		7.2.4.3	231
Energía	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
		7.2.2	220-221
		7.2.4.2	229-230
Agua	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
		7.2.2	220-221
	RSC-IF/GC	7.2.4.3	231
Biodiversidad	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
Emisiones, vertidos y residuos	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
		7.2.2	220-221
		7.2.4.5	234
Productos y servicios	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
Cumplimiento normativo	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
Transporte		N.A.	(1)
Aspectos generales	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219

(1) 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.

Dimensión Social	Informe	Capítulo	Página
Prácticas laborales y ética del trabajo			
Empleo	RSC-IF/GC	7.1	168-215
Relación Empresa/Trabajadores	RSC-IF/GC	7.1.6	209-210
Salud y Seguridad en el trabajo	RSC-IF/GC	7.1.5	206-208
Formación y Educación	RSC-IF/GC	7.1.3.2	182-184
Diversidad e Igualdad de oportunidades	RSC-IF/GC	7.1.2	179
Derechos Humanos			
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	Nota		(1)
No discriminación	Nota		(2)
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Nota		(3)
Abolición de la Explotación Infantil	Nota		(4)
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Nota		(5)
Prácticas de Seguridad	Nota		(6)
Derechos de los indígenas	Nota		(7)
Cumplimiento normativo	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
<p>(1) No existen acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de éstos, debido a que las Cajas de Ahorros operan en España, cuyo marco jurídico garantiza el cumplimiento de los derechos humanos.</p> <p>(2) No se tiene constancia de que se hayan producido incidentes de discriminación, teniendo en cuenta además que el marco jurídico español garantiza la protección de los derechos humanos.</p> <p>(3) El convenio colectivo aplicable a las Cajas de Ahorros no permite que se realicen actividades o riesgos de posible incumplimiento de los derechos de libertad de asociación y de acogerse al mismo.</p> <p>(4) La normativa internacional y legislación española aplicable garantizan que no se produzcan actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.</p> <p>(5) La normativa internacional y legislación española aplicable garantizan que no se produzcan actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso.</p> <p>(6) Dado que la legislación española garantiza el respeto de los derechos humanos, no se realizan acciones formativas de este tipo.</p> <p>(7) Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, así como la legislación española que garantiza el respeto a los derechos humanos, no se han producido incidentes en este sentido.</p>			



Dimensión Social	Informe	Capítulo	Página
Sociedad			
Comunidad	RSC-AF/GC RSC-OS	4 10	84-133 100-135
Corrupción	RSC-AF/GC	7.2.1	217-219
Política Pública	RSC-AF/GC	3.3 5.3	69-74 146-153
Comportamiento de Competencia Desleal	RSC-AF/GC	7.3.2.2	256-266
Cumplimiento normativo	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
Dimensión Social			
Responsabilidad sobre productos			
Salud y seguridad del cliente	RSC-AF/GC	7.3.2.3	267-270
Etiquetado de productos y servicios	RSC-AF/GC	7.3.2.4	271-274
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	RSC-IF/GC	7.3.2.5	275-276
Comunicaciones de marketing	RSC-AF/GC	7.3.2.3	267-270
Privacidad del cliente	RSC-AF/GC	7.3.2.3	267-270
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	7.3.2.3	267-270

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Código GRI	Impacto de Productos y Servicios	Informe	Capítulo	Página
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	IA RSC-IF/GC	4 7.3.2.1 4.1 4.2	40-60 255 89-91 92-128
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	RSC-IF/GC	4.2	102-110
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	RSC-IF/GC RSC-OS	7.2.5.3 9.4	239-240 95-97

Código GRI	Auditoría	Informe	Capítulo	Página
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	N.D.		(1)

(1) Los sistemas de información actuales y el proceso de reestructuración de un gran número de Cajas, no hacen posible la captura de dicha información. No obstante, se está avanzando en el desarrollo de sistemas que permitan contabilizar la información requerida por los indicadores, pero no es posible especificar la fecha concreta de reporte puestos que estos sistemas se irán incorporando paulatinamente en las 35 Cajas de Ahorros.

Código GRI	Activismo accionarial	Informe	Capítulo	Página
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	N.D.		(1)
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	N.D.		(1)
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	N.D.		(1)

(1) Los sistemas de información actuales y el proceso de reestructuración de un gran número de Cajas, no hacen posible la captura de dicha información. No obstante, se está avanzando en el desarrollo de sistemas que permitan contabilizar la información requerida por los indicadores, pero no es posible especificar la fecha concreta de reporte puestos que estos sistemas se irán incorporando paulatinamente en las 35 Cajas de Ahorros.



Código GRI	Desempeño económico	Informe	Capítulo	Página	
EC1	Valor económico generado y distribuido	RSC-AF/GC	2.5	31-34	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	RSC-IF/GC	7.2.1 7.2.4	217-219 226-234	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	RSC-IF/GC	7.1.4.4	205	
EC4	Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	RSC-IF/GC	N.D	(1)	
(1) Los sistemas de información actuales y el proceso de restructuración de un gran número de Cajas, no hacen posible la captura de dicha información. No obstante, se está avanzando en el desarrollo de sistemas que permitan contabilizar la información requerida por los indicadores, pero no es posible especificar la fecha concreta de reporte puestos que estos sistemas se irán incorporando paulatinamente en las 35 Cajas de Ahorros.					
Código GRI	Presencia en el mercado	Informe	Capítulo	Página	
ADIC	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-IF/GC	7.1.4.1	196-199
PRIN	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-IF/GC	7.3	247-249
PRIN	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-IF/GC	7.1.3.1	181-182 (1)
(1) Los sistemas de información actuales y el proceso de restructuración de un gran número de Cajas, no hacen posible la captura de dicha información. No obstante, se está avanzando en el desarrollo de sistemas que permitan contabilizar la información requerida por los indicadores, pero no es posible especificar la fecha concreta de reporte puestos que estos sistemas se irán incorporando paulatinamente en las 35 Cajas de Ahorros.					
Código GRI	Aspecto: Impactos económicos indirectos	Informe	Capítulo	Página	
PRIN	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	RSC-OS	9	75-79
ADIC	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	RSC-OS	9 10	79-83 101-138

INDICADORES DEL DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

	Código GRI	Aspecto: Materiales	Informe	Capítulo	Página	
	PRIN	EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen	RSC-IF/GC	7.2.4.1	227-228
	PRIN	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	RSC-IF/GC	7.2.4.1	227-228
	Código GRI	Aspecto: energía	Informe	Capítulo	Página	
	PRIN	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-IF/GC	7.2.4.2	229-230
	PRIN	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-IF/GC	7.2.4.2	229-230
	ADIC	EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	RSC-IF/GC	7.2.4	226-234
	ADIC	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	RSC-IF/GC	7.2.1	217-219
	ADIC	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	RSC-IF/GC	7.2.4	226-234
	Código GRI	Aspecto: agua	Informe	Capítulo	Página	
	PRIN	EN8	Captación total de agua por fuentes.	RSC-AF/GC	7.2.4.3	231
	ADIC	EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.		N.A	(1)
	ADIC	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		N.A	(2)

(1) 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.

(2) Las Cajas de Ahorros no reciclan ni reutilizan agua, ni vierten aguas residuales.



	Código GRI	Aspecto: biodiversidad	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	RSC-OS	9.4	95-97
PRIN	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios.	RSC-IF/GC	NA	(1)
PRIN	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	RSC-IF/GCR RSC-OS	7.2.1 9.4	217-219 95-97
PRIN	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.	RSC-IF/GC RSC-OS	7.2.1 9.4	217-219 95-97
PRIN	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		NA	(1)

(1) Debido a la naturaleza de la actividad de las Cajas de Ahorros, éstas no operan en espacios protegidos, y sus productos y servicios no impactan en dichas zonas ni en especies en peligro de extinción.

	Código GRI	Aspecto: emisiones, vertidos y residuos	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	RSC-IF/GC	7.2.4.5	234 (1)
PRIN	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		NA	(2)
ADIC	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	RSC-IF/GC	7.2.4.5	234
PRIN	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		NA	(2)
PRIN	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		NA	(2)
PRIN	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		NA	(3)
PRIN	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	RSC-IF/GC	7.2.4.4	232 (4)
PRIN	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		NA	(5)
ADIC	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		NA	(5)
ADIC	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		NA	(6)

- (1) Los sistemas de información actuales no hacen posible la identificación de emisiones directas e indirectas. No obstante, se está avanzando en el desarrollo de sistemas que permitan contabilizar la información requerida por los indicadores, pero no es posible especificar la fecha concreta de reporte puestos que estos sistemas se irán incorporando paulatinamente en las 35 Cajas de Ahorros.
- (2) 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.
- (3) Las Cajas de Ahorros captan y vierten el agua a través de la red urbana.
- (4) Las cajas cuentan con gestores de residuos autorizados externos para la recogida de residuos de papel, tóner, aparatos electrónicos y eléctricos, envases y residuos peligrosos, por lo que no es posible determinar el método de eliminación de los residuos.
- (5) 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.
- (6) 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 EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.		N.A	(1)
PRIN EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.		N.A	(1)
(1) 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 EN28	Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	RSC-IF/GC	7.2.1	219
Código GRI	Aspecto: Transporte	Informe	Capítulo	Página
ADIC EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		N.A	(1)
ADIC EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	RSC-AF/GC	7.2.4 7.2.5 7.2.5.3	228, 229, 231, 232 236-240 239-240
		RSC-OS	9.4	95-97
(1) 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.				

INDICADORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

	Código GRI	Aspecto: empleo	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	RSC-IF/GC	7.1.1	170, 171, 174, 175
PRIN	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	RSC-IF/GC	7.1.1	176, 178
PRIN	LA3	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-IF/GC	7.1.4.3	203
	Código GRI	Aspecto: relaciones empresa/trabajadores	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	RSC-IF/GC	7.1.8	211-212
PRIN	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	RSC-IF/GC	7.1.6	209-210
	Código GRI	Aspecto: salud y seguridad en el trabajo	Informe	Capítulo	Página
ADIC	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesoren sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	RSC-IF/GC	7.1.5	206-207
PRIN	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	RSC-IF/GC	7.1.5	206-209 (1)
PRIN	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	RSC-IF/GC RSC-OS	7.1.5 9.2	208 82-87
ADIC	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	RSC-IF/GC	7.1.5	206-206

(1) Algunas Cajas de Ahorros no cuentan con los sistemas de información para contabilizarlo no obstante, se está avanzando en el desarrollo de sistemas adecuados para este fin.



	Código GRI	Aspecto: formación y educación	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	RSC-AF/GC	7.1.3.2	185-189
ADIC	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	RSC-AF/GC	7.1.3.2	182-193
ADIC	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	RSC-AF/GC	7.1.3.2	189
	Código GRI	Aspecto: diversidad y oportunidad	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA13	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-IF/GC	3.2 7.1.1	48-49 173-175
PRIN	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	RSC-IF/GC	7.1.4.1	196

INDICADORES DE DESEMPEÑO RELACIONADO CON LOS DERECHOS HUMANOS

	Código GRI	Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	RSC-IF/GC	Nota	(1)
PRIN	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	RSC-IF/GC	Nota	(2)
PRIN	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el número de empleados formados.	RSC-IF/GC	Nota	(3)

- (1) No existen acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de éstos, debido que las Cajas de Ahorros operan en España, cuyo marco jurídico garantiza el cumplimiento de los derechos humanos.
- (2) Los proveedores y distribuidores de las Cajas operan en países de la OCDE, cuyos marcos jurídicos garantizan la protección de los derechos humanos. Por ello el porcentaje sería el 100%
- (3) 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 HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	RSC-IF/GC	Nota	(1)
(1)	No se tiene constancia de que se hayan producido incidentes de discriminación, teniendo en cuenta además que el marco jurídico español garantiza la protección de los derechos humanos.			
Código GRI	Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos	Informe	Capítulo	Página
PRIN HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	RSC-IF/GC	Nota	(1)
(1)	El convenio colectivo aplicable al las Cajas de Ahorros no permiten que se realicen actividades o riesgos de posible incumplimiento de los derechos de libertad de asociación y de acogerse al mismo.			
Código GRI	Aspecto: explotación infantil	Informe	Capítulo	Página
PRIN HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	RSC-IF/GC	Nota	(1)
(1)	La normativa internacional y legislación española aplicable garantizan que no se produzcan actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.			
Código GRI	Aspecto: trabajos forzados	Informe	Capítulo	Página
PRIN HR7	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.	RSC-IF/GC	Nota	(1)
(1)	La normativa internacional y legislación española aplicable garantizan que no se produzcan actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso.			
Código GRI	Aspecto: prácticas de seguridad	Informe	Capítulo	Página
PRIN HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		Nota	(1)
(1)	Dado que la legislación española garantiza el respeto de los derechos humanos, no se realizan acciones formativas de este tipo.			



Código GRI	Aspecto: derechos de los Indígenas	Informe	Capítulo	Página
PRIN HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		Nota	(1)

- (1) 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 SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	RSC-IF/GC RSC-OS	4 9	172-175 76-97
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	RSC-IF/GC	4.1	85-91
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	RSC-IF/GC	4 4.2	85-91 93-107

Código GRI	Aspecto: corrupción	Informe	Capítulo	Página
PRIN SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		N.D.	(1)
PRIN SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	RSC-IF/GC	7.1.3.2	183-184
PRIN SO4	Medidas tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción.	RSC-IF/GC	3.5	77-78 (2)

- (1) Los sistemas de información actuales y el proceso de reestructuración de un gran número de Cajas, no hacen posible la captura de dicha información. No obstante, se está avanzando en el desarrollo de sistemas que permitan contabilizar la información requerida por los indicadores, pero no es posible especificar la fecha concreta de reporte puesto que estos sistemas se irán incorporando paulatinamente en las 35 Cajas de Ahorros.
- (2) En lo relativo a síntomas de corrupción, no se ha producido ninguna situación significativa relacionada con este indicador.

Código GRI	Aspecto: Política Pública	Informe	Capítulo	Página	
PRIN	S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	RSC-IF/GC	3.3.2 3.3.3 5.3	71-73 73-74 146
ADIC	S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	RSC-IF/GC	3.3.2 3.3.3	71-73 73-74
Código GRI	Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal	Informe	Capítulo	Página	
PRIN	S07	Numero total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	RSC-IF/GC	7.3.2.2	256
Código GRI	Aspecto: Cumplimiento normativo	Informe	Capítulo	Página	
ADIC	S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	RSC-IF/GC	7.3.2.2	233-242 (1)
(1) Información referente del servicio de atención al cliente que contiene la información acerca del incumplimiento de las leyes y regulaciones.					
Código GRI	Aspecto: Salud y seguridad del cliente	Informe	Capítulo	Página	
PRIN	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	RSC-IF/GC	4.2 7.3.2.2 7.3.2.4	92-111 233-242 273
ADIC	PR2	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-IF/GC	7.3.2.4	271-276



Código GRI	Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	Informe	Capítulo	Página
PRIN PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	RSC-IF/GC	7.3.2.5	275-276
ADIC PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-IF/GC	7.3.2.4	271-276
ADIC PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	RSC-IF/GC	7.3.2.4	271-275
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	RSC-IF/GC	4.3	129-133
Código GRI	Aspecto: Comunicaciones de <i>marketing</i>	Informe	Capítulo	Página
PRIN PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de <i>marketing</i> , incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	RSC-IF/GC	7.3.2.5	275-276
ADIC PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de <i>marketing</i> , incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-IF/GC	7.3.2.4	271-275
Código GRI	Aspecto: Privacidad del cliente	Informe	Capítulo	Página
ADIC PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	RSC-AF/GC	7.3.2.4	271-275
Código GRI	Aspecto: cumplimiento normativo	Informe	Capítulo	Página
PRIN PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	RSC-IF/GC	Nota	(1)

(1) Debido al carácter sectorial del informe, y teniendo en cuenta que varias Cajas de Ahorros no han facilitado la información necesaria que da respuesta al indicador, no se puede dar respuesta al mismo.

8.2 ANEXOS

8.2.1 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
Catalunya Caixa	(Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa)	www.caixacatalunya.es
Novacaixagalicia	(Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra)	www.caixanova.es
		www.caixagalicia.es
UNNIM	(Caixa d'Estalvis Unió de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa)	www.unnim.es
Caixa Laietana	(Caixa d'Estalvis Laietana)	www.caixalaietana.es
Caixa Ontinyent	(Caja de Ahorros y M.P. de Ontinyent)	www.caixaontinyent.es
Caixa Penedès	(Caixa d'Estalvis del Penedès)	www.caixapenedes.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
C.E. de Inversiones, Salamanca y Soria	(Caja España y Caja Duero)	www.cajaduero.es
		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



CAM	(Caja de Ahorros del Mediterráneo)	www.cam.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, Antequera y Jaén)	www.unicaja.es
Vital Kutxa	(Caja de Ahorros de Vitoria y Álava)	www.cajavital.es

8.2.2 LISTA INDICATIVA DE LAS ENTIDADES DE INTERÉS GENERAL QUE DESIGNAN CONSEJEROS EN LAS CAJAS

1) Asociaciones y entidades culturales y recreativas

- /// ABADIA DE MONTSERRAT
- /// AGRUPACIÓ ASTRONÒMICA
- /// AGRUPACIÓ CIENTÍFICO-EXCURSIONISTA DE MATARÓ
- /// 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 SEU DE MANRESA
- /// AMICS DE LES ARTS I JOVENTUTS MUSICALS
- /// AN, SOCIEDAD COOPERATIVA
- /// ANTIC GREMI DE TRAGINERS (IGUALADA)
- /// ASOCIACIÓN AFAMMER (FAMILIAS ÁMBITO RURAL, CASTILLA LA MANCHA)
- /// ASOCIACIÓN CONSUELO BERGÉS
- /// ASOCIACIÓN CULTURAL NORTE JOVEN
- /// ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDES- USUARIOS DE MADRID "ASCENSIÓN SEDENO"
- /// ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS JUBILADOS Y PENSIONISTAS DE CAJAS DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA
- /// ASOCIACIÓN DE ESCRITORES Y ARTISTAS ESPAÑOLES
- /// 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)
- /// 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 EXCURSIONISTA TALAIA (VILANOVA I LA GELTRU)
- /// CASAL CULTURAL I RECREATIU DE CASTELLBISBAL
- /// CASAL DE SANT PERE
- /// CASAL FAMILIAR DE VILADECAVALLS
- /// CASINO DE LA CORUÑA
- /// CASINO MERCANTIL E INDUSTRIAL (PONTEVEDRA)
- /// CAVA-CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA
- /// CENTRE CATÒLIC D'OLOT
- /// CENTRE CATÒLIC DE MATARÓ
- /// CENTRE CULTURAL EL SOCIAL
- /// CENTRE DE LECTURA DE REUS
- /// CENTRE EXCURSIONISTA DE CATALUNYA
- /// CENTRE EXCURSIONISTA DEL PENEDÉS
- /// 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
- /// CÍRCULO MERCANTIL E INDUSTRIAL (SANTIAGO)
- /// CLUB BALONMANO GRANOLLERS
- /// CLUB JOVENTUT DE BADALONA
- /// CLUB MUNTANYENC DE SANT CUGAT
- /// CLUB NATACIÓ SABADELL
- /// CLUB PATI VILAFRANCA
- /// COMISSIÓ DE CULTURA DEL CENTRE ATLÈTIC LAIETÀNIA
- /// COMUNITAT GENERAL DE REGANTS DELS CANALS D' URGELL
- /// CONSELL REGULADOR DE NOMINACIÓ D'ORIGEN PENEDES
- /// CONSELL REGULADOR DE VINS ESCUMOSOS
- /// CORAL POLIFÓNICA DE BETANZOS
- /// CORAL POLIFÓNICA DE PUIG-REIG (PUIG-REIG)
- /// ESBART DANSAIRE DE RUBI
- /// ESBART DANSAIRE SAN GENIS DE TARADELL
- /// FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID
- /// FOMENT CARDONÍ (CARDONA)
- /// FOMENT MATARONÍ
- /// FUNDACIÓ ANTONI SERRA SANTAMANS
- /// FUNDACIÓ BOSCH I CARDELLACH
- /// FUNDACIÓ BUSQUETS DE SANT VICENÇ DE PAÛL
- /// FUNDACIÓ HOSPITAL SANT PERE CLAVER
- /// FUNDACIÓ PRIVADA ASPROS
- /// FUNDACIÓ PRIVADA EL MARESME
- /// FUNDACIÓN BLAS MÉNDEZ PONCE
- /// FUNDACIÓN CAIXA GALICIA-CLAUDIO SAN MARTÍN
- /// FUNDACIÓN CARMEN PARDO-VALCARCE
- /// FUNDACIÓN CELSO EMILIO FERREIRO
- /// FUNDACIÓN CULTURAL PÚBLICA SANTA TERESA
- /// FUNDACIÓN DE ESTUDIOS MUNICIPALES Y TERRITORIALES
- /// FUNDACIÓN DE LAS TRES CULTURAS DEL MEDITERRÁNEO
- /// FUNDACIÓN DEPORTE MADRID
- /// FUNDACIÓN DUQUES DE SORIA
- /// FUNDACIÓN EDUARDO BARREIROS
- /// FUNDACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD
- /// FUNDACIÓN ENTRECULTURAS
- /// FUNDACIÓN LEGADO ANDALUSÍ
- /// FUNDACIÓN MADRID 16
- /// FUNDACIÓN MADRID NUEVO SIGLO
- /// FUNDACIÓN MADRILEÑA PARA EL DESARROLLO Y EL PROGRESO
- /// FUNDACIÓN MUJER FAMILIA Y TRABAJO
- /// FUNDACIÓN PENZOL DE ESTUDIOS GALLEGOS
- /// FUNDACIÓN PENZOL (VIGO)
- /// FUNDACIÓN PÍA JUAN DE HERRERA
- /// FUNDACIÓN 1º DE MAYO
- /// FUNDACIÓN RAFAEL DEL PINO
- /// FUNDACIÓN REALIZA
- /// FUNDACIÓN REI AFONSO HENRIQUES
- /// FUNDACIÓN RENAL IÑIGO ÁLVAREZ DE TOLEDO
- /// FUNDACIÓN RESIDENCIA DE ESTUDIANTES
- /// FUNDACIÓN TRES CULTURAS DEL MEDITERRÁNEO
- /// FUTBOL CLUB VILAFRANCA
- /// GEIEG (GRUP EXCURSIONISTA I ESPORTIU GIRONÍ)
- /// INSTITUCIÓN FERNÁN GONZÁLEZ
- /// INSTITUT D'ESTUDIS BALEÀRICS
- /// INSTITUT D'ESTUDIS CATALANS
- /// INSTITUT D'ESTUDIS EIVISSENS
- /// INSTITUT D'ESTUDIS EMPORDANESOS
- /// INSTITUT D'ESTUDIS GIRONINS
- /// INSTITUT D'ESTUDIS ILERDENCOS
- /// INSTITUT ESTUDIS PENEDESENS AGRUPACIÓ POLIFÓNICA DE VILAFRANCA
- /// INSTITUTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS
- /// INSTITUTO DE ESTUDIOS VALDEORRENSES
- /// INSTITUTO "JOSÉ CORNIDE" DE ESTUDIOS CORUÑESES

- /// JOVENTUTS MUSICALS DE CATALUNYA
- /// 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-MATARÓ-MARESME
- /// OMNIUM CULTURAL-DELEGACIÓN DEL ALTO PENEDÉS
- /// ORFEÓ BERGUEDÀ (BERGA)
- /// ORFEÓ CATALÀ
- /// ORFEÓ DE SABADELL
- /// ORFEÓ MANRESÀ
- /// PATRIMONIO NACIONAL
- /// PATRONAT CASTELLERS DE VILAFRANCA
- /// PATRONATO DO MUSEO DE POBO GALEGO
- /// REAL SOCIEDAD ECONÓMICA DE AMIGOS DE PAÍS (SANTIAGO)
- /// REAL SOCIEDAD ECONÓMICA MATRITENSE DE AMIGOS DEL PAÍS
- /// RED CÁNTABRA DE DESARROLLO RURAL
- /// REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA
- /// REIAL SOCIETAT ARQUEOLÒGICA TARRACONENSE
- /// REUNIÓN RECREATIVA E INSTRUCTIVA DE ARTESANOS DE LA CORUÑA
- /// SICORIS CLUB
- /// SOCIEDAD BENÉFICA UNIÓN DE ARTESANOS DE SANTIAGO
- /// SOCIEDAD FILARMÓNICA ORENSANA
- /// SOCIEDAD Y ORQUESTA FILARMÓNICA DE VIGO
- /// SOCIETAT CORAL LA UNIÓ SANCUGATENCA (SANT CUGAT)
- /// SOCIETAT CULTURAL URGEL-LITANA
- /// SOCIETAT D'ESBARJO Y CULTURA "LA PRINCIPAL"
- /// SOCIETAT SARDANISTA DANÇAIRENS VILANOVINS
- /// TRES CULTURAS
- /// UNIÓ EXCURSIONISTA DE CATALUNYA DE MATARÓ
- /// UNIÓ EXCURSIONISTA SABADELL
- /// UNIÓ DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA

2) Asociaciones y entidades sanitarias, de beneficencia y de preservación del medio ambiente

- /// ALZHEIMER
- /// 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)
- /// ASSOCIACIÓ CONTRA L'ANORÈXIA I LA BULÍMIA
- /// ASOCIACIÓN DE AYUDA EN CARRETERA (DYA FERROL)
- /// ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER
- /// 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 SANT TOMAS PRO-PERSONES AMB RETARD MENTAL D'OSONA
- /// ASSOCIACIÓ MANRESANA DE PARES DE NENS SUBDOTATS, AMPANS
- /// ASSOCIACIÓ PER A LA DEFENSA I ESTUDI DE LA NATURA
- /// ASSOCIACIÓ TURÍSTICA COSTA DE BARCELONA-MARESME
- /// CÁRITAS DE ACCIÓN CATÓLICA DE LUGO
- /// CÁRITAS DIOCESANA
- /// CÁRITAS DIOCESANA DE ASTORGA
- /// CÁRITAS DIOCESANA DE AVILA
- /// CÁRITAS DIOCESANA DE BARCELONA



- /// CÁRITAS DIOCESANA DE BURGOS
- /// CÁRITAS DIOCESANA DE VIC
- /// CASA DE CARIDAD DE VIGO
- /// CERMI CANTABRIA COMITÉ DE ENTIDADES DE REPRESENTANTES DE MINUSVÁLIDOS DE CANTABRIA
- /// CONFEDERACIÓN ANDALUZA DE FEDERACIONES DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS
- /// CREU ROJA ESPANYOLA (A PROPUESTA DE LA ASAMBLEA COMARCAL DEL ALT PENEDES)
- /// CREU ROJA ESPANYOLA (ASSEMBLEA LOCAL-TERRASSA)
- /// CRUZ ROJA ESPAÑOLA DE VIGO
- /// CRUZ ROJA ESPAÑOLA (LA CORUÑA)
- /// CRUZ ROJA PROVINCIAL (LUGO)
- /// ECOLOGISTAS EN ACCIÓN
- /// FEAPS-CASTILLA Y LEÓN
- /// FEDERACIÓN CASTELLANO LEONESA DE ASOCIACIÓN PRO DEFICIENTES MENTALES
- /// FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES ANDALUZAS DE MAYORES (FOAM)
- /// FUNDACIÓ HOSPITAL SANT PERE. VILASSAR DE DALT
- /// FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL SANT PERE
- /// FUNDACIÓ PRIVADA VALLÈS ORIENTAL PER A DISMINUÏTS PSIQUICS
- /// FUNDACIÓ AMBOAGE (FUNDACIÓ BENÈFICA RAMÓN PLA DE FERROL)
- /// FUNDACIÓ ASILO DE TORRELAVEGA
- /// FUNDACIÓ CASA DE CARIDAD DE VIC
- /// FUNDACIÓ HOSPITAL SAN JAIME DE MANLLEU
- /// FUNDACIÓ PERE MATA
- /// HERMANDAD DE DONANTES DE SANGRE DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE FERROLTERRA
- /// HOSPITAL DE CARIDAD DE FERROL
- /// PATRONATO FUNDACIÓ HOSPITAL ASILO DE GRANOLLERS
- /// PATRONATO LOCAL DE LA VEJEZ DE MATARÓ
- /// S.A.U.C.E. ONG

3) Centros de enseñanza. Academias, Ateneos y Universidades

- /// 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
- /// ATENEU AGRICOLA NOIA/CLUB SPORTIU NOIA
- /// ATENEO BARCELONÉS
- /// ATENEO DE OURENSE
- /// ATENEU CIENTÍFIC, LITERARI I ARTÍSTIC DE MAÓ
- /// AULA D'EXTENSIÓ UNIVERSITARIA GENT GRAN D'OSONA
- /// 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 ECLESIASTICA -ESADE-
- /// ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE TERRASSA
- /// ESCUELA DE INGENIEROS TÉCNICOS NAVALES (FERROL)
- /// ESCUELA FAMILIAR AGRARIA DE TORTOREOS
- /// FACULTAD DE TEOLOGÍA DE LA DIÓCESIS DE BURGOS

- /// FACULTAD TEOLÓGICA DEL NORTE DE ESPAÑA (SEDE DE BURGOS)
- /// FUNDACIÓ ESADE
- /// FUNDACIÓN GENERAL DE UNIVERSIDAD DE LEÓN Y DE LA EMPRESA
- /// FUNDACIÓ UNIVERSITÀRIA DEL BAGES
- /// FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS
- /// FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
- /// 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
- /// ASSOCIACIÓ PATRONAT D' ESTUDIS OSONENCs (VIC)
- /// ASSOCIACIÓ PATRONAT DE FORMACIÓ PROFESIONAL DE MANLLEU
- /// PATRONATO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO (LA CORUÑA)
- /// PATRONATO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO (LUGO)
- /// REAL ACADEMIA DE BELLAS ARTES DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (LA CORUÑA)
- /// REAL ACADEMIA GALLEGA
- /// REAL ACADEMIA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
- /// REPRESENTACIÓN DE UNIVERSIDADES
- /// UNATE - UNIVERSIDAD NACIONAL AULAS DE LA TERCERA EDAD
- /// UNIÓN DE FEDERACIONES ANDALUZAS DE PADRES DE ALUMNOS (UFAPA)
- /// UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO
- /// UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
- /// UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
- /// UNIVERSIDAD DE BURGOS
- /// UNIVERSIDAD DE SANTIAGO
- /// UNIVERSIDAD DE BARCELONA
- /// UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
- /// UNIVERSIDAD DE VIGO
- /// UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS DE MADRID
- /// UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE SALAMANCA
- /// UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
- /// UNIVERSIDAD SAN PABLO CEU
- /// UNIVERSITAT AUTÒNOMA BARCELONA
- /// UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

4) Corporaciones públicas de carácter económico y social

- /// ASOCIACIÓN NUEVO FUTURO
- /// CAMARA DE COMERCIO DE MADRID
- /// CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE ARÉVALO
- /// CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE ÁVILA
- /// CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE BARCELONA
- /// CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE BURGOS
- /// CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE OURENSE
- /// CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE PONTEVEDRA
- /// CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE SEGOVIA
- /// CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE VIGO
- /// CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE CASTILLA Y LEÓN
- /// CAMBRA DE COMERÇ DE BARCELONA (DELEGACIÓ AL VALLÈS ORIENTAL)
- /// CAMBRA DE COMERÇ INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE GIRONA
- /// CAMBRA DE COMERÇ I INDUSTRIA DE SABADELL
- /// CAMBRA DE COMERÇ INDUSTRIA I NAVEGACIÓ DE TARRAGONA
- /// CAMBRA DE COMERÇ INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE TORTOSA
- /// CAMBRA DE LA PROPIETAT URBANA DE MATARÓ I EL MARESME
- /// 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
- /// CLUB DE EXPORTADORES E INVERSORES
- /// 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

5) Organizaciones empresariales, sindicales, profesionales y de consumidores

- /// AL-ANDALUS-FEDERACIÓN ANDALUZA DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA
- /// ASAJA CANTABRIA
- /// ASAJA CASTILLA LA MANCHA
- /// ASSOCIACIÓ CATALANA D'ENOLEGS
- /// ASOCIACIÓ DE PROFESSIONALS DE FRUITES I HORTALISSES
- /// 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 MADRID CENTRO FINANCIERO INTERNACIONAL
- /// ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE LA EMPRESA FAMILIAR
- /// ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE GUADALAJARA
- /// CCOO-COMISIONES OBRERAS
- /// CEA-CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA
- /// CECAM -CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CASTILLA LA MANCHA
- /// CEOE-CEPYME
- /// CEOE-CEPYME - CONFEDERACIÓN PROVINCIALDE EMPRESARIOS DE GUADALAJARA
- /// CEPES-A-CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA
- /// COFRARÍA DEL CAVA DE SANT SADURNI
- /// 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 D'ECONOMISTES DE CATALUNYA
- /// COL.LEGI OFICIAL DE METGES DE BARCELONA I PROVÍNCIA
- /// COL.LEGI OFICIAL D'AGENTS COMERCIALS DE TERRASSA
- /// COL.LEGI OFICIAL D'ENGINYERS INDUSTRIALS DE CATALUNYA
- /// COL.LEGI OFICIAL D'ENGINYERS TÈCNICS INDUSTRIALS DE CATALUNYA
- /// COL.LEGI OFICIAL DE DOCTORS I LLICENCIATS EN FILOSOFIA I LLETRES I CIÈNCIES
- /// COLEGIO DE ABOGADOS DE PONTEVEDRA
- /// COLEGIO DE ABOGADOS DE VIC
- /// COLEGIO DE ECONOMISTAS DE PONTEVEDRA
- /// COLEGIO MÉDICO PROVINCIAL DE PONTEVEDRA
- /// COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE OURENSE
- /// COLEGIO OFICIAL DE FARMACEÚTICOS DE OURENSE
- /// COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE OURENSE
- /// COLEGIO PROVINCIAL DE ABOGADOS DE OURENSE
- /// CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE NAVARRA (CEOE-CEN)
- /// CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA (CEPES)

- /// CONFEDERACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE PONTEVEDRA
- /// CONFEDERACIÓN REGIONAL DE EMPRESARIOS DE CASTILLA-LA MANCHA
- /// COORCOPAR, COORDINADORA CONTRA EL PARO DE TORRELAVEGA Y COMARCA
- /// CSI-CSIF, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA
- /// FEDERACIÓ PROVINCIAL D'EMPRESARIS DE COMERÇ DE LLEIDA
- /// FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS i GREMIS
- /// FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS i GREMIS EMPRESARIALS DEL MARESME
- /// FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS DE COMERCIANTS I GREMIS DE RUBÍ
- /// FEDERACIÓ D'ORGANITZACIONS EMPRESARIALS DE GIRONA
- /// FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA (AL-ANDALUS)
- /// 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
- /// GREMI D'EMPRESARIS D' HOSTALARIA DEL MARESME
- /// INSTITUT DEL CAVA
- /// INSTITUTO AGRÍCOLA CATALÁN DE SAN ISIDRO
- /// LLIGA DE DEFENSA DE L'ARBRE FRUITER (MOIÀ)
- /// MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÒFOL MANRESA-BERGA
- /// MÚTUA MANRESANA, FUNDACIÓ PRIVADA
- /// PIMEC, PETITA I MITJANA EMPRESA DE CATALUNYA. PIMEC. GIRONA
- /// SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES Y EDITORES
- /// UGAN-COAG, UNION DE GANADEROS Y AGRICULTORES MONTAÑESES
- /// UGT-UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
- /// UNIÓ DE FEDERACIONS ESPORTIVES DE CATALUNYA
- /// 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 CONSUMIDORES EUROPEOS COMUNIDAD DE MADRID
- /// UNIÓN DE PEQUEÑOS AGRICULTORES Y GANADEROS DE GUADALAJARA
- /// UPA-UNIÓN DE PEQUEÑOS AGRICULTORES Y GANADEROS ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA



8.2.3 COMPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL 2010

Entidad	Impositores (1)	Entidad fundadora (2)	Corporaciones locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Otros (6)	Entidades interés general	
							Administraciones Públicas (7)	Otras entidades (8)
CAM	36,93%	1,71%	23,30%	24,43%	13,64%			
CAJA DE ÁVILA	32,5%	5%	31,67%	15%	10,83%		1,7%	3,3%
CAJA DE BADAJOZ	43,75%	11,25%	40%		5%			
LA CAIXA	40%	12,5%	19,38%		12,5%		4,37%	11,25%
BBK	43%	20%	30%		7%			
CAJA CÍRCULO	20%	40%	20%	9,6%	7,2%		0,8%	2,4%
CAJA DE BURGOS	37,50%		31,67%	15%	10,83%		2,5%	2,5%
CAJA DE EXTREMADURA	43,75%	11,25%	40%		5%			
CAJA GRANADA	25,97%	13,64%	22,73%	15,58%	15,58%			6,49%
CAJA RIOJA	43%	26%	24%		7%			
CAJA MADRID	32,65%		23,32%	15,45%	10,50%		2,38%	15,7%
UNICAJA	27,62%	13,81%	22,10%	14,37%	14,92%			7,18%
CAIXA LAIETANA	40%		20%		10%			30%
CAJA MURCIA	40%	25%	25%		10%			
CAIXA ONTINYENT	36,11%		25%	25%	13,89%			
CAJASTUR	40%	23%	27%		10%			
SA NOSTRA	39%	16%	34%		5%	6%		
LA CAJA DE CANARIAS	43,75%	6,88%	31,88%		6,25%	7,5%	1,9%	1,9%
CAJA NAVARRA	20%	20%	8%	12%	8%			32%
CAIXA POLLENÇA	46%		39%		7,5%	7,5%		
KUTXA	43%	20%	30%		7%			
CAJA CANARIAS	41,9%		36,9%		8,1%	8,8%	1,8%	2,5%



Entidad	Impositores (1)	Entidad fundadora (2)	Corporaciones locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Otros (6)	Entidades interés general	
							Administraciones Públicas (7)	Otras entidades (8)
CAJA CANTABRIA	25%		25%	25%	9%			16%
CAJA SEGOVIA	37,5%		31,67%	15%	10,83%		3%	2%
CAJASOL	26,79%	12,50%	22,62%	16,67%	14,88%			6,55%
BANCAJA	33%	5%	25%	25%	12%			
CAIXA PENEDÉS	40%		20%		10%			30%
VITAL KUTXA	43%	20%	30%		7%			
IBERCAJA	41,61%	9,40%	20,13%	21,48%	7,38%			
CAI	37,23%	18,09%	19,15%	19,15%	6,38%			
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA	34,48%	2,5%	31,98%	15,05%	11,29%		0,3%	4,4%
CATALUNYA CAIXA	37,50%		15%	35%	12,50%			
UNNIM	39,87%		19,62%		10,13%			30,38%
NOVACAIXAGALICIA	41,25%	8,75%	23,75%		10%		1,25%	15%

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) Cabildos insulares (Canarias) o Consejos Insulares (Baleares).
- (7) Administraciones Públicas: por ejemplo, Universidades.
- (8) 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.

8.3 NOTAS DE LA MEMORIA

2. INTRODUCCIÓN

Nota 1

Bancaja, Caixa Galicia, Caixa Catalunya, Círculo de Burgos, Caja España, Caja Granada, Caja Madrid, CajaSol, Caja de Burgos, Caja Extremadura, CAM (Caja de Ahorros del Mediterráneo), IberCaja, CCM (Caja Castilla - La Mancha) y Kutxa.

3. GOBIERNO CORPORATIVO

Nota 1

Los Cranfield University. *The Female FTSE Report 2009. A Year of Encouraging Progress.*

4. INCLUSIÓN FINANCIERA

Nota 1

Toda la información sobre oficinas publicada en el epígrafe *Accesibilidad geográfica* ha sido facilitada por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de la CECA, y elaborada a partir de los datos correspondientes a todo el Sector (las 35 Cajas de Ahorros existentes en España a 31 de diciembre de 2010, más la Confederación).

Nota 2

La información sobre la Red EURO 6000 se ha obtenido de la Memoria de la CECA del año 2010.

Nota 3

Las cifras sobre la inversión en productos y servicios con enfoque social no son representativas del Sector; ya que pertenecen a una sola Caja de Ahorros, que representa el siete por ciento de los activos del Sector.

**Nota 4**

Toda la información sobre los microcréditos ha sido facilitada por el Departamento de Obra Social y Montes de Piedad, y corresponde a las 35 Cajas de Ahorros existentes en España a 31 de diciembre de 2010.

Nota 5

La información sobre los Montes de Piedad corresponde a datos del total del Sector (dieciocho Montes de Piedad activos, de los veinticinco existentes) y ha sido elaborada por el Departamento de Obra Social y Montes de Piedad.

5. FINANCIACIÓN A LAS PYMES Y A LAS FAMILIAS**Nota 1**

Todos los datos sobre Cajas de Ahorros que aparecen en epígrafe dedicado al *Fomento del desarrollo* local han sido facilitados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de la CECA, y corresponden a las 35 Cajas de Ahorros existentes a 31 de diciembre de 2010.

Nota 2

Todos los datos sobre Cajas de Ahorros que aparecen en epígrafe dedicado a *Disponibilidad de recursos al servicio de las familias y las pyme* han sido facilitados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de la CECA, y corresponden a las 35 Cajas de Ahorros existentes a 31 de diciembre de 2010.

6. INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**Fuentes utilizadas****1**

Observatorio 2010 de la Inversión Socialmente Responsable de ESADE:
http://itemsweb.esade.es/wi/research/iis/publicacions/OISR_2010.pdf

2

Estudio ISR 2010 Spainsif de SpainSIF en:
<http://www.spainsif.es/sites/default/files/upload/publicaciones/Spainsif%20ISR%20Javier.ppt>

3

Miembros SpainSIF en: <http://www.spainsif.es/contenidos/miembros-actuales>

7. GESTIÓN RESPONSABLE

7.1 EMPLEADOS

Nota 1

Los datos sobre la evolución de los empleados de las Cajas de Ahorros (la CECA más las 35 Cajas de Ahorros existentes en España, a 31 de diciembre de 2010) han sido aportados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión 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 (35 Cajas de Ahorros y la Confederación), aportados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de CECA.

Nota 3

La información correspondiente a la red de oficinas de las Cajas ha sido facilitada por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de la CECA.

Nota 4

Los datos sobre la distribución de los empleados de las Cajas de Ahorros (la CECA más las 35 Cajas de Ahorros existentes en España, a 31 de diciembre de 2010) por sexo han sido aportados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Nota 5

El número de mujeres y hombres contratados fijos en 2010 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 veinticuatro entidades, que agrupan al 70,6 por ciento del total de Cajas y al 74,6 por ciento de los empleados.

Nota 6

La información sobre el número de mujeres que han promocionado ha sido facilitada por nueve Cajas de Ahorros, que representan el 27,6 por ciento de los activos del Sector.

Nota 7

El gráfico sobre el desglose de empleados por sexo y grupo laboral ha sido elaborado a partir de los datos 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 veinticuatro entidades, que agrupan al 70,6 por ciento del total de Cajas y al 74,6 por ciento de los empleados. El gráfico sobre el desglose de empleados por el puesto que ocupan ha sido elaborado a partir de los datos correspondientes a todo el Sector (35 entidades y la CECA), facilitados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión (CECA).

Nota 8

La información sobre la distribución de la plantilla por edades ha sido facilitada 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 veinticuatro entidades, que agrupan al 70,6 por ciento del total de Cajas y al 74,6 por ciento de los empleados.

**Nota 9**

El gráfico sobre la edad media del equipo humano ha sido elaborado a partir de los datos 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 veinticuatro entidades, que agrupan al 70,6 por ciento del total de Cajas y al 74,6 por ciento de los empleados.

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 once Cajas de Ahorros, que representan el 33,8 por ciento del total de empleados del Sector.

Nota 11

La información sobre el índice de rotación del equipo humano según edades ha sido aportada por catorce Cajas de Ahorros, que representan el 48,8 por ciento del Sector.

Nota 12

El porcentaje sobre contratos indefinidos existentes en las Cajas de Ahorros se ha calculado según la evolución histórica del mismo.

Nota 13

El alcance temporal del estudio *Merco Personas 2011* y *Merco Empresas 2011* es el año 2010.

Nota 14

Los datos sobre formación presencial y *on line* corresponden a dieciséis Cajas, que representan al 62,3 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 15

Los datos sobre el número de empleados que han recibido formación se han obtenido de nueve Cajas, que representan el 18,7 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 16

La información sobre el número total de asistentes a acciones formativas en cada uno de los niveles laborales del Grupo I corresponde a nueve Cajas de Ahorros, que representan el 18,7 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 17

La información sobre formación a nuevas incorporaciones corresponde a trece Cajas, que representan el 35,9 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 18

La información sobre asistentes a acciones formativas que son nuevas incorporaciones corresponde a once Cajas de Ahorros, que representan el 20,75 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 19

Los datos sobre formación a las Cajas por medio de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA) corresponden a todo el Sector (35 Cajas y la CECA) y han sido facilitados por la ESCA.

Nota 20

Los datos sobre el número de personas que han promocionado corresponden a diez Cajas, que representan al 28,5 por ciento de los empleados.

Nota 21

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 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 veinticuatro entidades, que agrupan al 70,6 por ciento del total de Cajas y al 74,6 por ciento de los empleados.

Nota 22

Los gastos salariales de las Cajas en 2010 se han obtenido de la cuenta de pérdidas y ganancias pública de las Cajas de Ahorros a diciembre de 2010.

Nota 23

La información sobre el salario base y otros conceptos salariales según el convenio ha sido facilitada por el Departamento de Recursos Humanos de la CECA y publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) de 5 de julio de 2008.

Nota 24

El gráfico sobre la representación de la plantilla en Comités de Seguridad y Salud ha sido elaborado a partir de la información facilitada por catorce Cajas, que representan al 55,2 por ciento de los empleados totales del Sector.

Nota 25

El índice de absentismo laboral corresponde al año 2010 ha sido facilitado 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 veinticuatro entidades, que agrupan al 70,6 por ciento del total de Cajas y al 74,6 por ciento de los empleados.

Nota 26

Los días perdidos de trabajo 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 veinticuatro entidades, que agrupan al 70,6 por ciento del total de Cajas y al 74,6 por ciento de los empleados.

Nota 27

Los datos sobre la representación sindical a efectos de la negociación del convenio del Sector han sido facilitados por la ACARL y corresponde a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra.

Nota 28

En el gráfico sobre voluntariado corporativo, la información sobre donaciones generales corresponde a una Cajas de Ahorros (6,9 por ciento de los activos del Sector); las donaciones de empleados, a dos entidades (24,7 por ciento de los activos de totales de las Cajas); la financiación de proyectos de cooperación, a una Caja de Ahorros (6,9 por ciento de los activos); igual que las contribuciones en especie y la inversión en acciones de voluntariado corporativo.

** Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2009 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2009, por un proceso de homogeneización de la información.*

7.2 RECURSOS MATERIALES

Nota 1

La inversión en medio ambiente realizada por la Obra Social de las Cajas corresponde a todo el Sector (la Confederación y las 35 Cajas de Ahorros existentes en España, a 31 de diciembre de 2010). Dato facilitado por el Departamento de Obra Social y Montes de Piedad de la CECA.

Nota 2

La información sobre las sanciones en materia de medio ambiente ha sido facilitada por nueve Cajas de Ahorros (51,5 por ciento de los activos totales del Sector).

**Nota 3**

La información sobre políticas medioambientales corresponde a dieciocho Cajas de Ahorros, que representan el 65,4 por ciento de los activos del Sector.

Nota 4

Dieciocho Cajas de Ahorros (65,4 por ciento de los activos del Sector) han informado sobre la implantación de un sistema de gestión ambiental en alguno de sus edificios, que ha sido certificado según la Norma UNE EN ISO 14.001

Nota 5

Dieciocho Cajas de Ahorros (65,4 por ciento de los activos del Sector) han informado sobre la implantación de un sistema de certificación internacional como EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental).

Nota 6

La información sobre el consumo total de papel blanco consumido ha sido aportada por nueve Cajas, que representan el 51,2 por ciento de los activos del Sector. Los datos sobre el papel reciclado se han obtenido de ocho Cajas, que representan el 46,1 por ciento de los activos del Sector.

Nota 7

Doce Cajas, que representan el 52,3 por ciento del total de activos del Sector, han facilitado la información sobre electricidad consumida. La información sobre el consumo de gas ha sido aportada por siete Cajas, que representan el 19,3 por ciento de los activos totales del Sector, y la de gasóleo consumido por diez Cajas (51,9 por ciento de los activos totales del Sector). Se ha utilizado el factor de conversión recomendado por GRI, y por ello existen diferencias con la información publicada el año pasado.

Nota 8

La información sobre el agua consumida ha sido facilitada por once Cajas de Ahorros (54,3 por ciento de los activos del Sector). Las Cajas de Ahorros únicamente consumen agua a través de la red principal.

Nota 9

Once Cajas de Ahorros, que representan el 53,0 por ciento de los activos totales del Sector, han aportado los datos acerca del total de residuos de equipos informáticos. En cuanto a los residuos de envases, la información procede de ocho Cajas de Ahorros (51,5 por ciento de los activos totales del Sector). Los datos sobre el total de residuos de pilas proceden de ocho Cajas, que representan el 51,5 por ciento de total de activos del Sector. Y la información sobre otros residuos corresponde a cinco Cajas (13,5 por ciento del Sector).

Nota 10

Los datos sobre la emisión de gases a la atmósfera han sido facilitados por seis Cajas de Ahorros (47,2 por ciento de los activos del Sector).

Nota 11

Los datos sobre financiación a proyectos medioambientales se refieren únicamente a los proyectos financiados fuera del ámbito de actuación de la Obra Social (la información correspondiente a la Obra Social se publica en el otro volumen de esta Memoria). La información sobre la financiación a parques eólicos y proyectos de financiación ICO ha sido aportada por siete Cajas, que representan el 48,2 por ciento de los activos totales del Sector. Los datos de financiación a otros proyectos proceden de seis Cajas (45,9 por ciento de los activos totales del Sector).

Nota 12

La información sobre la inversión en productos y servicios con enfoque medioambiental ha sido facilitada por una Caja de Ahorros (6,9 por ciento de los activos).

** Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2009 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2009, por un proceso de homogeneización de la información.*

7.3 PROVEEDORES Y CLIENTES

Nota 1

El dato sobre el gasto en proveedores nacionales fue aportado por trece Cajas de Ahorros, que representan el 56,2 por ciento de los activos totales del Sector.

Nota 2

El dato sobre el número total de proveedores lo han aportado trece Cajas, que representan el 52,2 por ciento de los activos del conjunto de las Cajas de Ahorros.

Nota 3

La información sobre los Centros Especiales de Empleo fue facilitada por veinte Cajas de Ahorros, que representan el 68,2 por ciento de los activos del Sector.

Nota 4

La información sobre el seguimiento de los proveedores fue facilitada por veinte Cajas de Ahorros, que representan el 68,2 por ciento de los activos del Sector.

Nota 5

El gráfico sobre los tipos de clientes se ha elaborado a partir de la información facilitada por diez Cajas de Ahorros, que representan el 30,8 por ciento de los activos del Sector.

Nota 6

Todos los datos sobre los Servicios de Atención al Cliente han sido obtenidos del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente 2010*.

** Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2009 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2009, por un proceso de homogeneización de la información.*

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.

José María Méndez Álvarez-Cedrón
Director General de la Confederación Española de Cajas de Ahorros

ELABORACIÓN:
Área Asociativa
División de Obra Social, Comunicación
y Marketing Corporativo

Persona de contacto:
Javier Úbeda
(Jefe de Obra Social y Montes de Piedad de la CECA)
email: comunica@ceca.es

DISEÑO ORIGINAL: STROCEN.COM New Corporate Design

DEPÓSITO LEGAL: M-00000-2011



www.ceca.es
www.cajasdeahorros.es