

**ACTIVIDAD
FINANCIERA Y
GOBIERNO
CORPORATIVO**

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA
DE LAS
CAJAS DE AHORROS

MEMORIA
2008



SUMARIO

01

005

Presentación

02

011

Introducción

Autodefinición

Introducción

Marco económico y financiero

Las Cajas de Ahorros frente a la crisis

Perfil de las Cajas de Ahorros

03

057

El enfoque social de
la actividad financiera

Proximidad al cliente y capilaridad

Vinculación territorial

Disponibilidad de recursos al
servicio de las familias y las pyme

Contra la exclusión financiera

Garantía de competencia para
el Sistema Financiero español

04

107

Gobierno Corporativo

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

06

303

Indicadores GRI
Anexos
Notas de la Memoria

05

157

Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas

Empleados
Clientes
Proveedores
Administración Pública
Medio Ambiente





01

PRESENTACIÓN



CARTA DE PRESENTACIÓN

PARA LAS CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLAS ES UNA GRAN SATISFACCIÓN PODER PRESENTAR UNA NUEVA EDICIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC). POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO SE HA ELABORADO UNA MEMORIA AGREGADA DEL SECTOR, QUE INCLUYE TODA LA INFORMACIÓN RELEVANTE RELACIONADA CON LAS POLÍTICAS DE RSC DE LAS CAJAS. UNA TAREA COMPLEJA DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS DATOS Y UNA APUESTA FIRME POR MOSTRAR TODOS LOS ASPECTOS DE LA ACTIVIDAD DE NUESTRAS ENTIDADES EN SUS DOS VERTIENTES: LA FINANCIERA Y LA SOCIAL.

La publicación de una nueva Memoria de RSC del Sector se produce, además, en un momento de singular dificultad, dada la gravedad de la coyuntura económica. Estas especiales circunstancias van a ser una definitiva prueba de fuego en relación a la RSC y el grado real en el que muchas empresas se han comprometido con estas prácticas y con su exposición pública.

En el caso de las Cajas, el compromiso con la RSC se plantea a largo plazo. Si en un primer momento nuestro Sector se detuvo a reflexionar sobre esta corriente que procedía de Europa y Estados Unidos, con el ánimo de configurar un modelo propio y no limitarse a copiar lo ya hecho por otras empresas e instituciones, a día de hoy puede decirse que las Cajas son quizá las entidades que más están haciendo por la implantación real de una cultura de responsabilidad empresarial en España.

La RSC forma parte de la reputación corporativa de las Cajas, y ésta sólo se forja con el tiempo y con actuaciones coherentes

En este proceso, como decíamos, lo primero fue buscar el encaje de un modelo tan singular, como lo es el de las Cajas de Ahorros de nuestro país, en un conjunto de políticas, principios y filosofías que en muchos casos nos resultaban ajenas por haber surgido, principalmente, del mundo de las multinacionales anglosajonas y que fue impulsado por serios problemas de reputación que tuvieron algunas de estas grandes corporaciones.

Ninguna de ellas, ni la mayoría de las muchas que luego irían incorporando las prácticas de la RSC a sus estrategias, contaba con una institución como nuestra Obra Social, líder mundial en inversión en acciones a favor de la comunidad, y muy pocas tenían Órganos de Gobierno de una composición tan plural.

Cuando hace ahora cinco años presentamos la primera Memoria sectorial de RSC, no sólo se proclamó la adhesión de las Cajas a los principios de esta nueva filosofía empresarial, sino que también se reivindicó que, de alguna manera, nuestro Sector había sido precursor en muchas de estas prácticas.

Uno de los aspectos en los que las Cajas están haciendo un notable esfuerzo es en las políticas de igualdad de oportunidades y de género

008

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros

Ahora se presenta para las Cajas el nuevo reto de mantener su compromiso con los principios de la RSC en el momento en el que muchas empresas han descubierto que no era una prioridad real de su actividad o que, influidas por los duros momentos vividos, no han podido cumplir, con los hechos, muchas de las apuestas que habían formulado sobre el papel.

Por nuestra parte, como Cajas de Ahorros, el compromiso inmediato es mejorar aquellos aspectos en los que nuestro Sector podía partir, al menos aparentemente, con desventaja sobre otro tipo de entidades; sin descuidar, por descontado, aspectos fundamentales de nuestra RSC, como la Obra Social, el Gobierno Corporativo o la manera particular de enfocar nuestra actividad financiera, siempre desde una perspectiva social, con fuerte raíz local y con las familias y pequeñas empresas como principales clientes.

Uno de esos aspectos en los que las Cajas están haciendo un notable esfuerzo está relacionado con las políticas de igualdad de oportunidades y de género, que han comenzado con las plantillas, prácticamente equiparadas en proporción entre los dos sexos, y que continúa con cargos directivos y Órganos de Gobierno. En este caso, por ejemplo, el número de mujeres que forman parte de las Asambleas de las Cajas creció un diez por ciento en el último año.

Es sólo un dato entre los cientos de indicadores, cifras, estadísticas e iniciativas que completan esta Memoria y que confirman que la política de RSC de las Cajas de Ahorros, al igual que la mayor parte de las actividades de nuestro Sector, está a resguardo de dificultades coyunturales o de acciones cuyo interés se agota en lo meramente publicitario. Conscientes, por tanto, de que la RSC forma parte de la reputación corporativa de las Cajas y que ésta sólo se forja con el tiempo y con actuaciones coherentes, es posible pronosticar que estas Memorias se publicarán por muchos años y que contribuirán a ofrecer una imagen fiel de nuestro Sector.

Juan Ramón Quintás Seoane
Presidente de la CECA



02

INTRODUCCIÓN

Hay que mantener la política de atención de la demanda crediticia de las pyme y los particulares pese al nuevo escenario económico, de menor crecimiento y de restricción de la liquidez en el mercado nacional.

*Manuel Menéndez Menéndez,
Presidente de Cajastur.
Asamblea General Ordinaria.
3 de junio de 2008.*

2.1

012 GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

AUTODEFINICIÓN

VISIÓN

MISIÓN

VALORES

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

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

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

2.2

014 GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

INTRODUCCIÓN

EN LA ECONOMÍA ACTUAL SE HA GENERADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS, EN TODOS LOS PAÍSES, UNA CLARA DEMANDA DE VIRTUD DE LA EMPRESA, ES DECIR, SE PRETENDE QUE LA EMPRESA SE IMPLIQUE Y COMPROMETA CON LA SOCIEDAD, NO SÓLO EN BENEFICIO DE LOS ACCIONISTAS, SINO PARA CONTRIBUIR A MEJORAR EL BIENESTAR DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE RELACIONA.

La empresa ha ganado de manera progresiva protagonismo económico, social y político en estas últimas décadas y este papel preponderante ha creado expectativas de comportamiento de las mismas en los entornos en los que desarrolla su actividad.

Esto significa que de la empresa se espera: respeto a la sociedad y a sus valores morales, desarrollo sostenible, corresponsabilidad intergeneracional, y creación de riqueza y distribución equitativa entre los factores implicados (trabajo, colectividad y capital financiero).

La actividad de la empresa puede tener efectos no deseados por la sociedad, que afecten a personas concretas, a los miembros de un colectivo o al conjunto de la comunidad. Así, las acciones de la empresa pueden afectar a la calidad y seguridad de los productos, a las condiciones de trabajo, a la contaminación o degradación medioambiental, a la generación de residuos perjudiciales, al abuso de los grupos más desfavorecidos, a la desigualdad de oportunidades...

De la empresa se espera respeto a la sociedad, desarrollo sostenible, corresponsabilidad intergeneracional y creación de riqueza

015 INTRODUCCIÓN

MEMORIA 2008

02

La respuesta de la empresa a demandas de responsabilidad social puede tener un carácter reactivo, respondiendo a presiones sociales, exigencias de segmentos de mercado y de inversores, como, por ejemplo, canalizar el ahorro hacia acciones de empresas responsables; o un carácter activo, mediante acuerdos voluntarios con los grupos de interés orientados a crear compromisos positivos de la empresa en un contexto de libertades y derechos.

Este tipo de aproximación, basada en la cooperación y los valores comunes, es propia de las Cajas de Ahorros y se plasma en una mejora del bienestar social, tal y como queda reflejado a lo largo de este documento.

Es una función de las Memorias de Responsabilidad Social Corporativa permitir comparaciones, evoluciones y progresos de las políticas de responsabilidad social aplicadas. Si se atiende a lo acontecido en el último año es posible comprobar cómo muchas de las actuaciones que han proliferado en los mercados tienen como denominador común prácticas contrarias a las que son características de las empresas socialmente responsables.

Muchas de las entidades financieras de otros países han tenido que ser salvadas por sus respectivas comunidades después de haber puesto en riesgo a esas mismas comunidades. Las hipotecas basura, tóxicas o *subprime*, producidas en los últimos años por las entidades financieras, se asocian a comportamientos de la empresa y a la responsabilidad de sus directivos a los que se exige rendición de cuentas. En este sentido, los intereses de accionistas, empleados, proveedores, clientes y ciudadanos ocuparon un lugar muy relegado. Tampoco parece que se fuera consciente de los efectos que esas prácticas podrían tener en el conjunto de la sociedad.

El sector financiero recibió en un año casi diez veces más dinero que los países en desarrollo en cincuenta años

016

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

La crisis financiera, generada por comportamientos de dudosa responsabilidad, ha tenido un impacto negativo en alguno de los proyectos que de forma global se habían impulsado por todo el mundo con implicación también de las empresas, puesto que muchos recursos que podían ser dedicados a estos fines han tenido que ser destinados a paliar esos impactos de la crisis.

El ejemplo más notable es el de la *Campaña del Milenio de Naciones Unidas* para erradicar la pobreza. Desde que se puso en marcha la ayuda al desarrollo hace casi cincuenta años, los países donantes han facilitado cerca de dos billones de dólares en ayuda, cifra que contrasta con los dieciocho billones de dólares que sólo durante el pasado año se movilizaron a nivel mundial para evitar el colapso de entidades financieras.

Además, se espera que debido a la crisis económica mundial, consecuencia de la crisis financiera, el impacto en la prestación de la ayuda a países en desarrollo sea aún más negativo, coincidiendo con un momento en el que esta ayuda resulta muy necesaria. La crisis económica, según ha estimado la FAO, ha provocado que cien millones de personas pasen hambre, elevando la cifra mundial a más de mil millones.

Por lo tanto, mientras que el sector financiero en todo el mundo recibió en un año casi diez veces más dinero que los países en desarrollo en cincuenta años; las Cajas de Ahorros siguen compitiendo en un mercado tremendamente alterado por estas iniciativas sin haber recibido ayuda de ningún tipo e, incluso, canalizando recursos a iniciativas sociales en términos que superan a las primera fundación del mundo en estos cometidos.

Es muy relevante, en el contexto actual y a partir de las actuaciones de entidades financieras, comprobar de qué manera los planteamientos teóricos se convierten en hechos contrastables y cómo las empresas plasman en acciones mensurables su concepción de la responsabilidad social en su relación con los *stakeholders*.

Mientras que otras entidades han generado problemas sustanciales en sus comunidades, las Cajas siguen contribuyendo a solucionar problemas de la sociedad y a sostener el desarrollo económico del país

Esta capacidad para gestionar el negocio, facilitando el crecimiento de las comunidades, de las redes sociales, de los ámbitos donde operan, ha permitido impulsar y seguir mejorando en políticas de Responsabilidad Social Corporativa; hasta el extremo de que hoy en día se puede afirmar que mientras que otras entidades han generado problemas sustanciales en sus comunidades, las Cajas de Ahorros en España siguen contribuyendo a solucionar muchos problemas de la sociedad y a sostener el desarrollo económico del país, evitando la exclusión, atendiendo a los intereses de empleados, proveedores y clientes, y fomentando un desarrollo sostenible de las propias entidades y de todas aquellas con quienes interactúan. Esta es la mejor forma de fomentar el buen comportamiento ciudadano, al mismo tiempo que se refuerza la capacidad competitiva, logrando extender el beneficio conseguido por la actividad financiera a toda la sociedad. De esta forma, se demuestra que comportarse bien y obtener buenos resultados es perfectamente compatible.

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. De hecho, la CECA es la única entidad española que ha intervenido en la elaboración de la nueva versión del suplemento financiero. Al adoptar este estándar se pretende, por una parte, mejorar los niveles de transparencia y *comparabilidad*, tanto interanual como con otras organizaciones; y, por otra, facilitar una mejor comprensión interna y externa sobre los resultados vinculados a las *sostenibilidad*. Todo ello, además, a través de un formato que sintetiza la información de una manera coherente y evita las redundancias con el resto de los informes corporativos.

Esta Memoria pretende ser el reflejo de las principales actuaciones del ejercicio 2008 en materia de *sostenibilidad*, para ello y en consonancia con el Global Reporting Initiative, esta Memoria se ha elaborado teniendo en cuenta los siguientes principios:

MATERIALIDAD Y RELEVANCIA

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

Con esta Memoria se pretende mejorar los niveles de transparencia y comparabilidad, y facilitar una mejor comprensión sobre los resultados vinculados a la sostenibilidad

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.

En este sentido, el Comité de 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 Cajas¹ y se desarrolló en medio de la eclosión de la crisis financiera y económica en el año 2008. Esto dificultó el análisis, pero permitió la emergencia de asuntos que, hasta entonces, no se habían manifestado como relevantes para la contribución de las entidades financieras a la *sostenibilidad*. Asimismo, permitió detectar tendencias de gran valor a la hora de definir líneas estratégicas a medio plazo.

1) Bancaja, Caixa Galicia, Caixa Catalunya, Cajacírculo, 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.

El Comité de RSC de las Cajas encargó un análisis de materialidad a nivel sectorial para identificar aquellos asuntos relevantes desde el punto de vista de la sostenibilidad

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:

- ▶ 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, clave 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*.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Mediante este informe se han identificado 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.

Este informe responde a la necesidad de comunicar por parte de las Cajas el grado de cumplimiento de los compromisos públicos asumidos con la 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:

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.

- ▶ Global Reporting Initiative: *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*, versión 3 (octubre 2006), G3.
- ▶ Global Reporting Initiative: suplemento sobre el sector financiero. Versión piloto (2008).
- ▶ 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.

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 2006* (G3-GRI).

El compromiso de las 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.

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.

La Memoria contiene información suficiente para reflejar los impactos sociales, económicos y medioambientales del Sector de las Cajas de Ahorros

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

023 INTRODUCCIÓN

MEMORIA 2008

02

Los cuestionarios fueron enviados a las Cajas de Ahorros y completados entre los meses de marzo y junio de 2008 con la información correspondiente a las actividades del año 2007 y 2008 (por eso, determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2007 pueden no coincidir 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 el objeto de precisar o ampliar información relevante.

Además de estos cuestionarios, en la parte dedicada a los recursos humanos de las Cajas de Ahorros, también se han utilizado datos facilitados por el Departamento de Recursos Humanos de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (tal y como se indica en las notas de la Memoria) y de la ACARL (Asociación de las Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales). También los departamentos de Estudios y Análisis de Gestión; 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 *Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas*, se han utilizado estudios realizados por la FUNCAS (Fundación de las Cajas de Ahorros) sobre los productos y servicios de las Cajas. En el mismo capítulo, en el epígrafe sobre los *Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros*, se ha utilizado el *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones de clientes 2008*.

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

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

2.3

024 GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

MARCO ECONÓMICO Y FINANCIERO

2.3.1 ECONOMÍA INTERNACIONAL

La **economía mundial** experimentó, a lo largo de 2008, una importante convulsión, tanto a nivel macroeconómico como financiero, especialmente después del verano, cuando la crisis sistémica desatada con la caída de *Lehman Brothers* lleva a un desplome de la actividad real generalizado por países.

El crecimiento económico mundial se desaceleró en dos p.p. en 2008, hasta el 3,2 por ciento, con notables divergencias entre el ritmo de avance de las economías desarrolladas, inferior al uno por ciento, y el de las emergentes, del seis por ciento. El comercio mundial se vio seriamente afectado, especialmente en la segunda mitad de 2008, moderando su crecimiento hasta un dos por ciento en el conjunto de 2008.

La intensidad de la crisis financiera y su interacción con la actividad real derivaron en un desplome de la economía mundial y del comercio, de magnitud desconocida hasta ahora

Las altas tasas de inflación centraron la preocupación de los principales Bancos Centrales durante gran parte del año, si bien estas tensiones remitieron sensiblemente a partir de septiembre, en consonancia con la moderación de la demanda interna y, especialmente, de la caída de los precios de los carburantes.

**CRECIMIENTO
DEL PIB
E INFLACIÓN
MUNDIAL
(en %)**

	PIB		Inflación	
	2007	2008	2007	2008
Estados Unidos	2,0	1,1	2,9	3,8
Japón	2,4	-0,6	0,0	1,4
Eurozona	2,7	0,9	2,1	3,3
Alemania	2,5	1,3	2,3	2,8
Francia	2,1	0,7	1,6	3,2
Reino Unido	3,0	0,7	2,3	3,6
Latinoamérica	5,7	4,2	5,4	7,9
Brasil	5,7	5,1	3,6	5,7
México	3,3	1,3	4,0	5,1
Asia emergente	10,6	7,7	4,9	7,0
China	13,0	9,0	4,8	5,9
India	9,3	7,3	6,4	8,3
Mundo	5,2	3,2	-	-

Fuente: FMI

La economía de **Estados Unidos** redujo su crecimiento interanual a la mitad en 2008, con respecto al año anterior (1,1 por ciento), registrando una tasa negativa en el cuarto trimestre. La severidad del ajuste en el mercado inmobiliario, con una caída de los precios de la vivienda superior al quince por ciento y una contracción de la inversión residencial del veinte por ciento a finales de 2008, ha sido el principal lastre para el crecimiento.

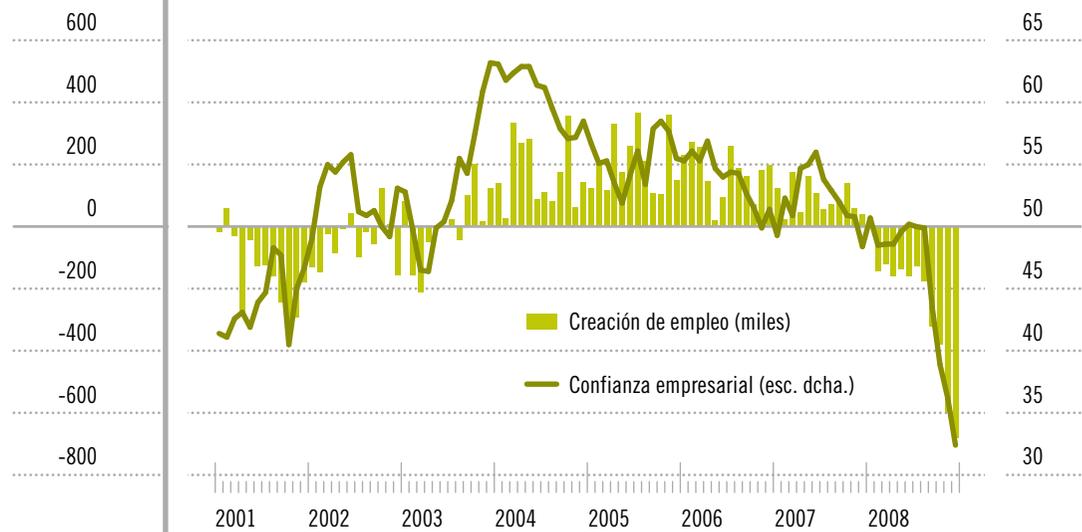
La debilidad de la actividad constructora se extendió al resto de sectores de la economía, especialmente al de manufacturas, donde los indicadores de opinión registraron niveles mínimos históricos. En 2008 se destruyeron más de 2,6 millones de puestos de trabajo y la tasa de desempleo ascendió al 7,2 por ciento en diciembre, la más elevada desde 1993.

La contracción en el mercado inmobiliario ha condicionado el crecimiento en Estados Unidos, el menor en siete años

026

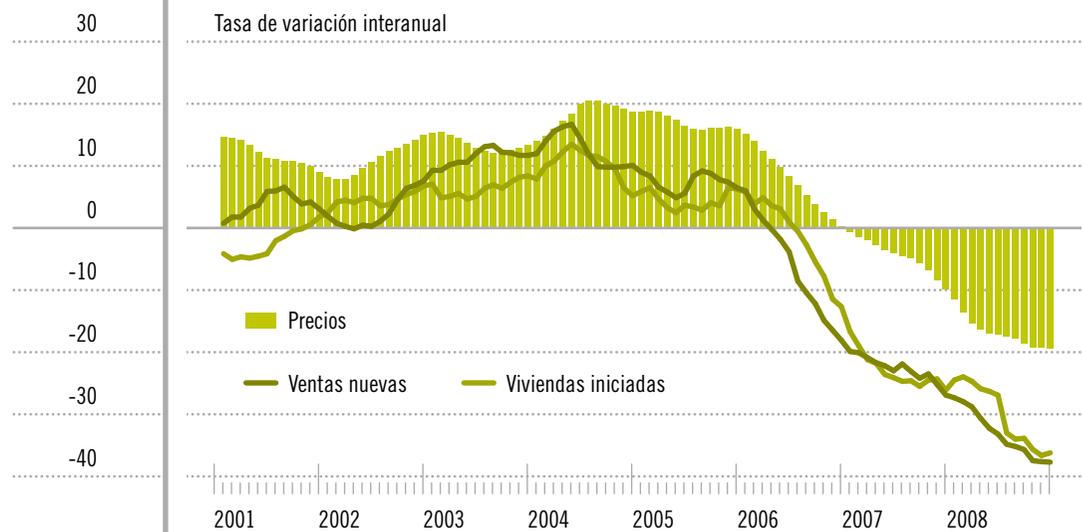
GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

EE.UU.:
CONFIANZA
EMPRESARIAL
Y EMPLEO



Fuentes: Bureau of Labour Statistics/ISM

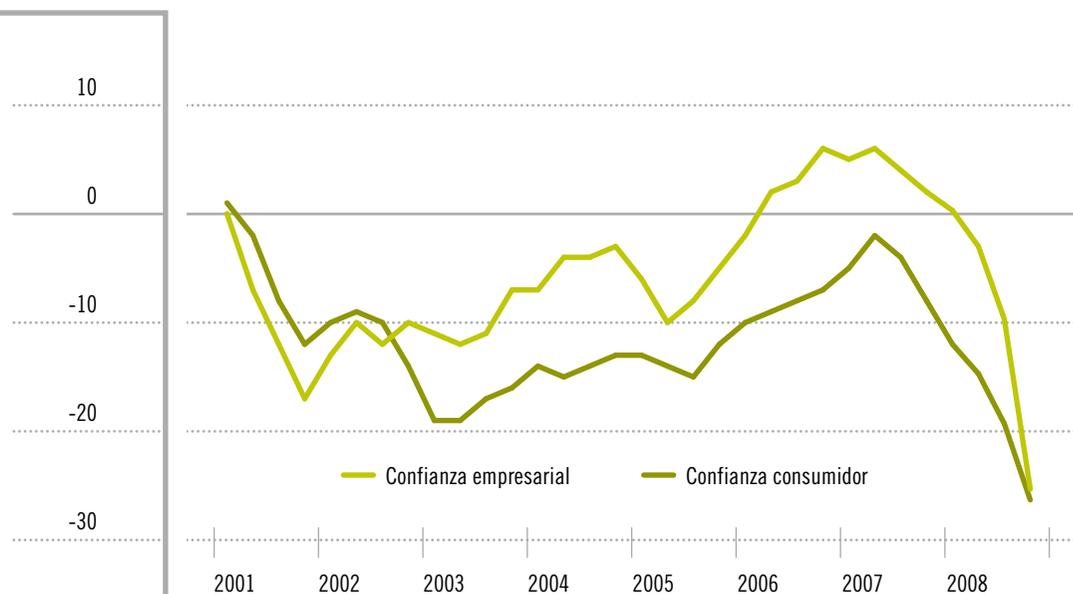
EE.UU.:
MERCADO
INMOBILIARIO



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

La recesión ha sido más severa en la eurozona, en algunos casos por el intenso ajuste del sector inmobiliario y en otros, como Alemania, por la drástica caída de las exportaciones

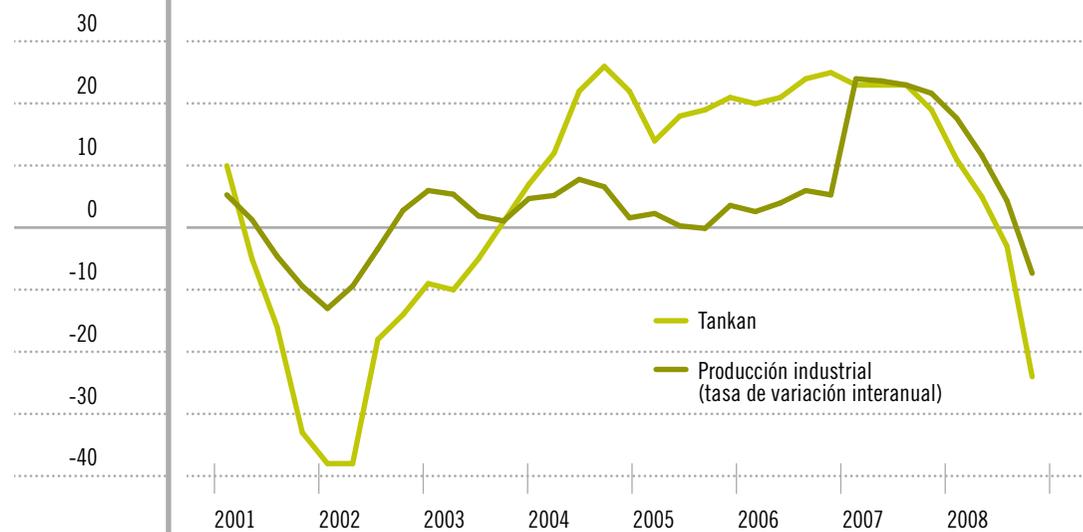
EUROZONA:
INDICADORES
DE CONFIANZA



Fuente: Comisión Europea

Aunque inicialmente mejor posicionada para afrontar la crisis, la economía de la **eurozona** ha sufrido una desaceleración incluso más acusada que la estadounidense en 2008 (0,9 por ciento), registrando tasas de crecimiento trimestrales negativas a partir del segundo trimestre del año.

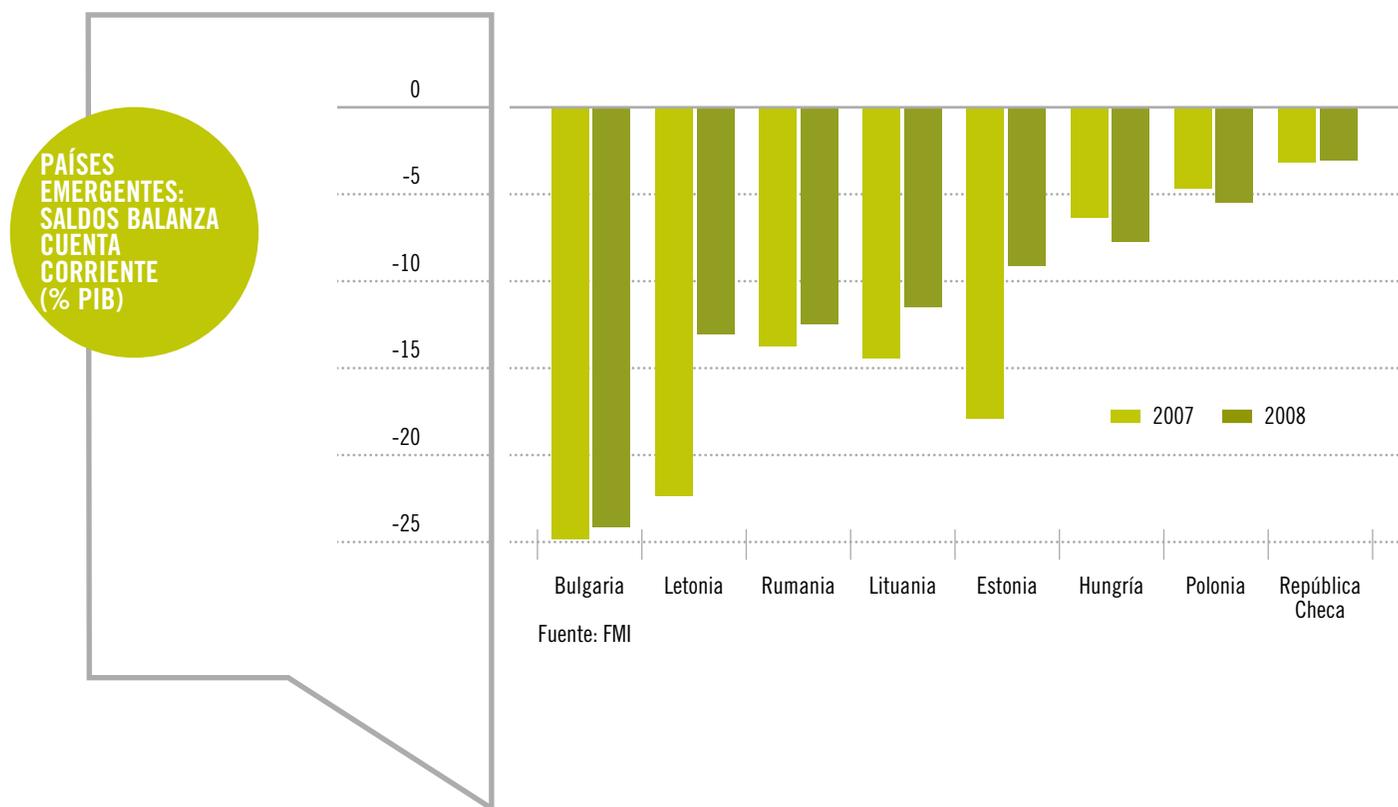
El retroceso de la actividad, aún cuando generalizado a todos sus miembros, difiere sensiblemente en cuanto a su composición. Mientras para algunos países, como Irlanda o España, ha sido la debilidad de la demanda interna, y especialmente del sector inmobiliario, la principal causa de contracción de la actividad, en otros países, como Alemania, ésta se explica por el desplome del sector exterior, que supone algo más del cuarenta por ciento del PIB alemán.

JAPÓN:
INDICADORES
DE ACTIVIDAD

Fuente: Banco de Japón

La economía de **Japón** creció tan sólo un 0,6 por ciento en 2008, registrando en el cuarto trimestre del año una contracción mucho más acusada que el resto de las economías avanzadas, debido a la debilidad de la demanda interna y, especialmente, al drenaje del sector exterior. La caída de las exportaciones ha provocado un desplome de la actividad industrial, llevando el nivel de utilización de la capacidad productiva a mínimos históricos y situando la inflación a finales de año, de nuevo, en tasas próximas a cero.

La caída de la demanda global, la moderación de los precios de las materias primas y el impacto de las restricciones financieras favorecieron el contagio de la crisis a las economías emergentes



Pese al predominio de la “teoría del decoupling” a finales de 2007 y principios de 2008, el agravamiento de las tensiones financieras en otoño, y su contagio a la economía real a partir de entonces, ha terminado por afectar al crecimiento de las **economías emergentes**.

Las economías de Europa del Este, con unos abultados déficits por cuenta corriente y un elevado crecimiento del crédito bancario, en su gran mayoría en moneda extranjera, han sido unas de las más afectadas por la crisis, registrando una fuerte salida de capitales, restricciones de crédito y presiones depreciatorias sobre sus monedas.

*La economía española
entró en recesión técnica
a finales de 2008...*

030

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

La caída de la demanda global, el impacto de la restricción financiera y, especialmente, la moderación en el precio de las materias primas se tradujeron en una ralentización en el crecimiento de las economías de América Latina. No obstante, la mejor posición de partida de la región y la prontitud de las políticas económicas aplicadas permitieron amortiguar la desaceleración de la actividad en 2008.

Las economías asiáticas han sufrido, de forma general, la caída global de los flujos comerciales, si bien este efecto ha sido algo menor sobre el crecimiento de China e India, con una menor dependencia del sector exterior, y gracias al apoyo de las medidas gubernamentales, que han permitido mantener cierto dinamismo de la demanda interna.

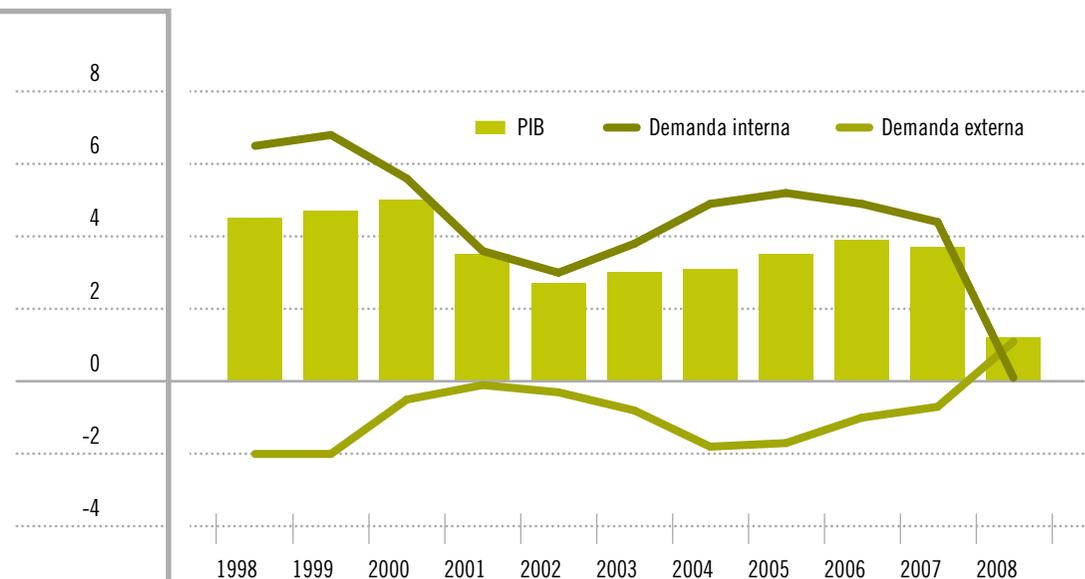
2.3.2 ECONOMÍA ESPAÑOLA

La crisis financiera mundial, unida al deterioro económico de nuestros principales socios comerciales y al profundo ajuste del sector inmobiliario, ha intensificado la tendencia bajista del **ciclo económico español**, iniciada en el segundo trimestre de 2007. La economía española creció un 1,2 por ciento en el conjunto de 2008, frente al 3,7 por ciento del año anterior, reduciendo nuestro diferencial positivo con la eurozona a menos de la mitad (0,5 p.p.). Tras una desaceleración de la actividad en los primeros trimestres, la economía se sumió en recesión en la segunda mitad del año, como resultado de una intensa contracción de la demanda nacional, frente a una contribución positiva (1,1 p.p.) de la demanda externa.

...debido en parte a la caída del consumo, que motivó un aumento del ahorro familiar,

El **consumo privado** se debilitó fuertemente en un contexto de intenso aumento del desempleo, mayores dificultades de acceso al crédito y disminución del patrimonio inmobiliario y financiero de las familias. El gasto en bienes duraderos volvió a presentar una evolución negativa, en consonancia con una caída próxima al treinta por ciento en la venta de automóviles. La confianza de los consumidores retrocedió a niveles mínimos históricos y las familias aumentaron su tasa de ahorro hasta el treinta por ciento de su renta bruta disponible en 2008; lo que, unido a una menor inversión en vivienda, permitió reducir ligeramente el endeudamiento del sector hasta el 125 por ciento de la RBD. Pese a ello, el aumento de los pagos por intereses mantuvo estable la carga financiera en 2008 (dieciocho por ciento de la RBD); lo que, en un contexto de creciente desempleo, elevó la morosidad de los hogares, especialmente en el crédito al consumo.

APORTACIÓN AL CRECIMIENTO DEL PIB (en p.p.)



Fuente: INE

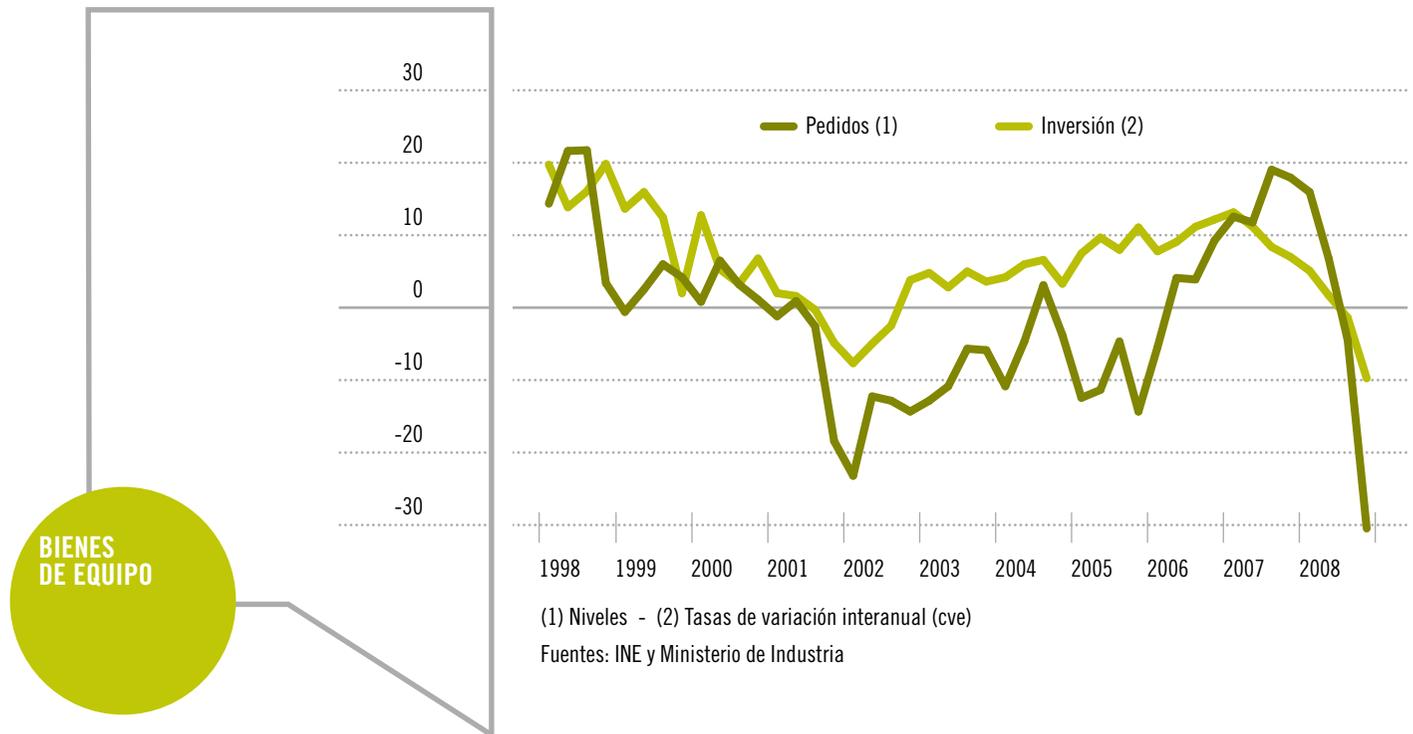
...y en mayor medida, al descenso de la inversión, especialmente en vivienda

La **inversión** fue el componente del PIB que experimentó la caída más acusada en 2008 (tres por ciento), y en mayor medida la inversión en construcción residencial (once por ciento). No obstante, y pese a haber registrado un descenso más moderado (1,1 por ciento), la inversión en bienes de equipo sufrió el mayor deterioro en comparación con el año anterior, en consonancia con indicadores como el saldo de la cartera de pedidos, que se situó en negativo a mediados del ejercicio, por primera vez en tres años, y de una caída de los beneficios y de la rentabilidad empresarial.

Por el lado de la **oferta**, todos los sectores productivos, salvo el energético, han empeorado sus resultados respecto a 2007, con caídas en construcción (3,3 por ciento), industria (2,7 por ciento) y agricultura (0,6 por ciento). En el sector constructor, las caídas son particularmente acusadas en el segmento residencial, con una oferta que continuó ajustándose a la disminución de la demanda. En 2008 se visaron unas 270 mil **viviendas**, menos de la mitad

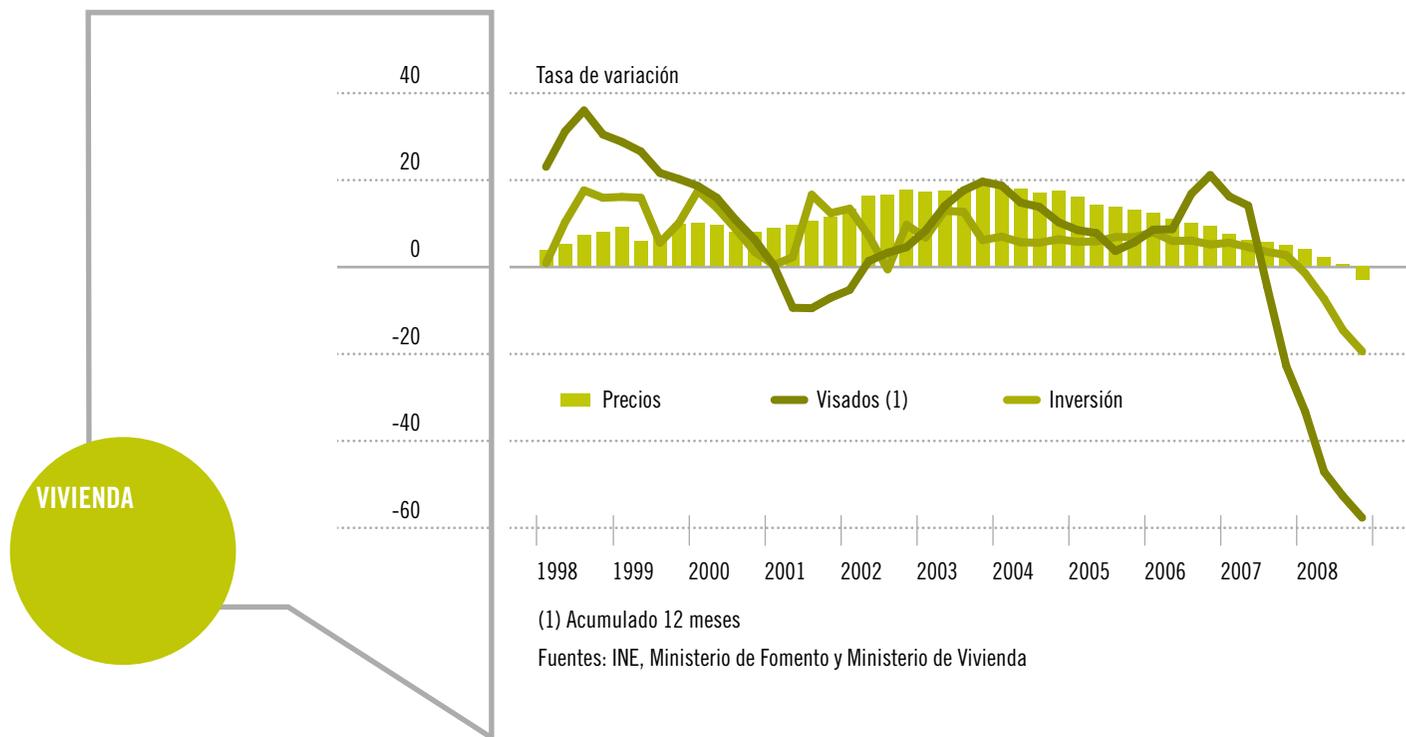
que en el ejercicio anterior, mientras que por el lado de la demanda, tanto el número de viviendas hipotecadas como de transacciones se redujo en torno al treinta por ciento en el año. Todo ello explica la evolución de los precios de la vivienda, que se moderaron notablemente en 2008 (0,7 por ciento), registrando incluso caídas en el último trimestre, tanto en vivienda nueva como, en mayor medida, usada.

En 2008 ha tenido lugar una importante caída de la producción en el sector industrial -superior al siete por ciento, y de dos dígitos en el último trimestre-, más acusada en bienes de equipo. El indicador de confianza retrocedió dieciocho puntos en el año, volviendo a terreno negativo.



El sector servicios volvió a ser el más dinámico, si bien se observa un comportamiento negativo del sector turístico. El tráfico aéreo de pasajeros se redujo por primera vez desde 2002, tras los atentados del 11-S, y en mayor medida que entonces; registrándose asimismo caídas en las pernoctaciones en hoteles nacionales y en la entrada de turistas, que sumaron poco más de 57 millones, y que además moderaron su gasto medio.

Los precios de la vivienda comenzaron a caer en el último trimestre de 2008



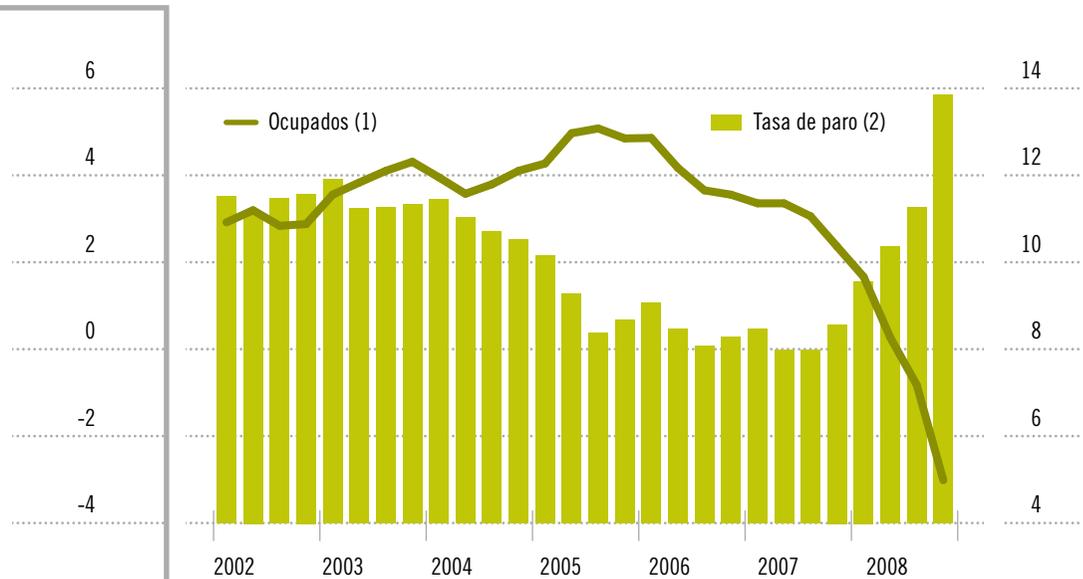
VIVIENDA

Según la Encuesta de Población Activa, en 2008 se produjo una destrucción neta de **empleo** de unas 98 mil personas, lo que supuso una caída anual del 0,5 por ciento, tras catorce años de creación de puestos de trabajo. En consonancia con los datos de actividad, se registran caídas del empleo en todos los sectores salvo servicios, y especialmente fuertes en construcción. El ajuste recayó principalmente sobre los asalariados

con contrato temporal, reduciendo la tasa de temporalidad hasta un 29,2 por ciento del total de asalariados. El número de desempleados se incrementó en más del cuarenta por ciento y casi un setenta por ciento en el último trimestre, conduciendo la tasa de paro al 11,3 por ciento de media en el año (13,9 por ciento en el último trimestre), 3 p.p. superior a la de 2007.

En 2008 se destruyeron cerca de 100 mil puestos de trabajo y la tasa media de paro repuntó al 14% en el cuarto trimestre

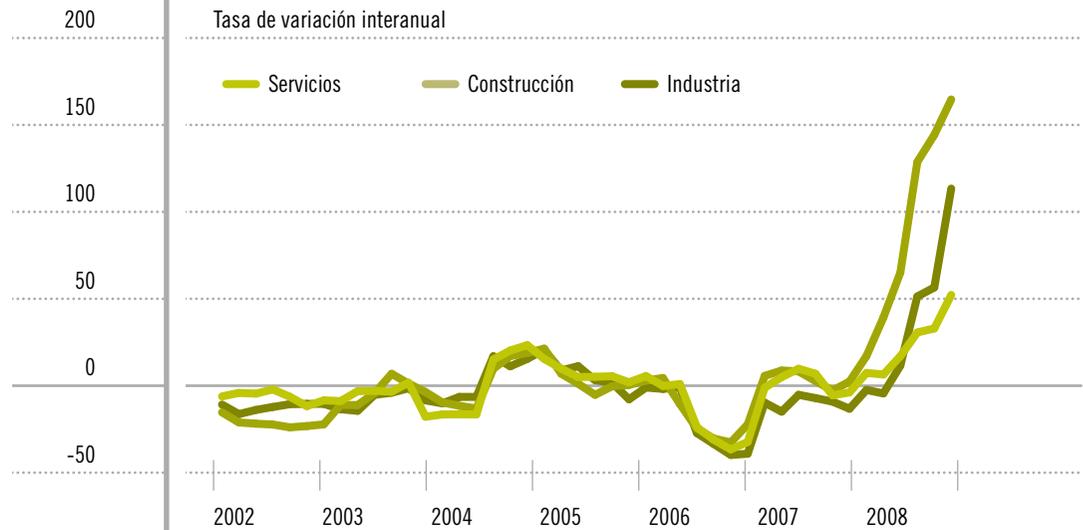
MERCADO LABORAL



(1) Tasas de variación interanual - (2) % población activa (Esc. dcha.)

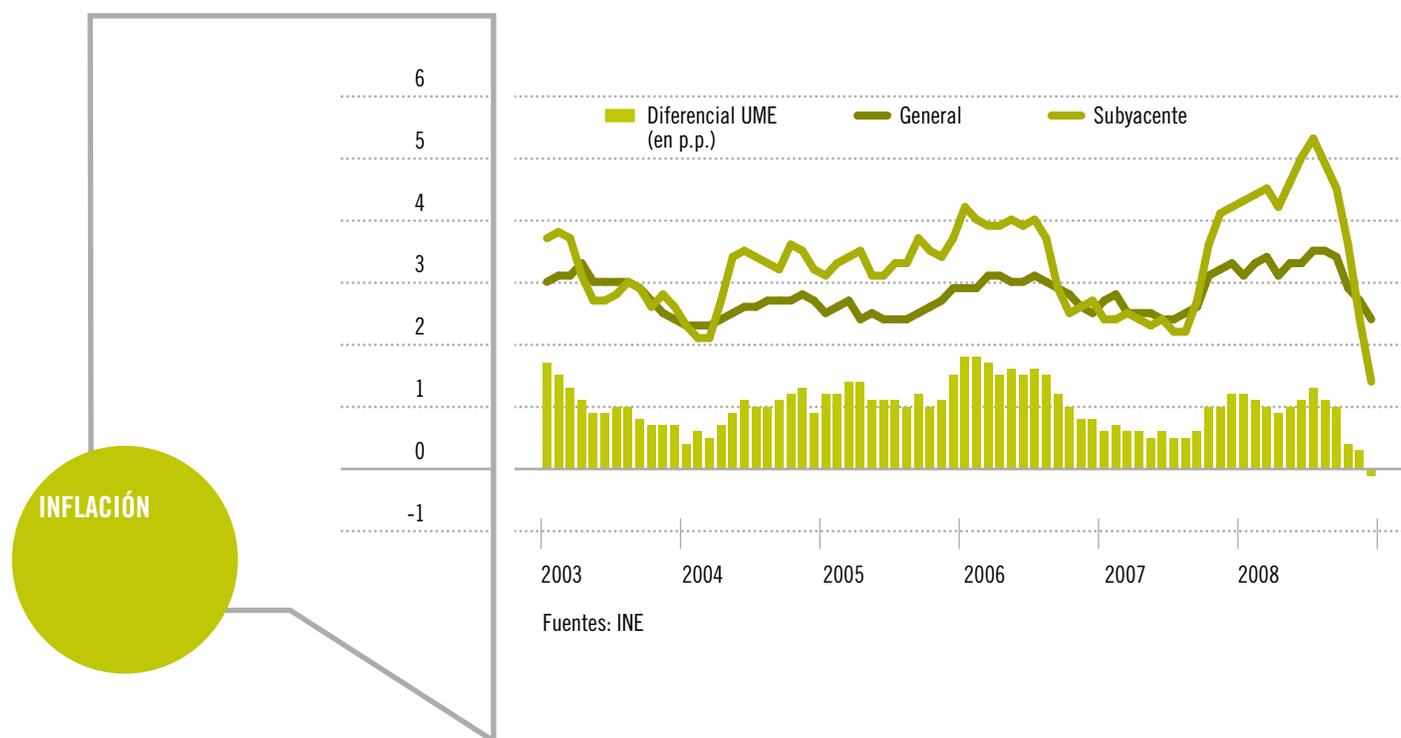
Fuentes: INE (EPA)

PARADOS POR SECTORES



Fuentes: INE (EPA)

La inflación se incrementó en media del año, si bien se redujo desde agosto, debido al abaratamiento energético



INFLACIÓN

La **inflación** repuntó hasta el 4,1 por ciento en 2008, con una marcada tendencia descendente a partir del mes de agosto, finalizando el ejercicio en un 1,4 por ciento, gracias fundamentalmente al abaratamiento de la energía, que comenzó a trasladarse a otros componentes del índice, como los servicios o los bienes

industriales no energéticos, sumándose a la presión bajista sobre los precios ejercida por la contracción de la demanda. El diferencial de precios con la eurozona se incrementó ligeramente (0,8 p.p.), aunque también se observa una senda descendente en los últimos meses del año, tornándose incluso negativo en diciembre.

Las necesidades de financiación de la economía española se redujeron al 9,1% del PIB, pese al aumento del déficit público

El ajuste entre ahorro e inversión en el sector privado permitió reducir el déficit por cuenta corriente de la economía española, hasta un 9,1 por ciento del PIB, pese al aumento de las necesidades de financiación del sector público. El déficit de las **Administraciones Públicas** ascendió al 3,8 por ciento del PIB en 2008, del que 2,8 puntos porcentuales del PIB correspondían al Estado, 1,4 puntos porcentuales a las comunidades autónomas y un 0,4 puntos porcentua-

les a las corporaciones locales; mientras que la Seguridad Social presentaba un superávit de 0,8 puntos porcentuales del PIB. La deuda pública repuntó hasta el 39,4 por ciento del PIB a finales del ejercicio, aunque todavía se encuentra 30 p.p. por debajo de la media de la eurozona. En un contexto de restricciones al acceso a la financiación, se redujo la entrada neta de inversiones, haciendo necesaria la apelación a los activos netos del Banco de España para la cobertura de dichas necesidades de financiación.



Los Bancos Centrales han aplicado importantes reducciones de tipos en 2008 y algunos han recurrido a medidas extraordinarias para inyectar liquidez al mercado

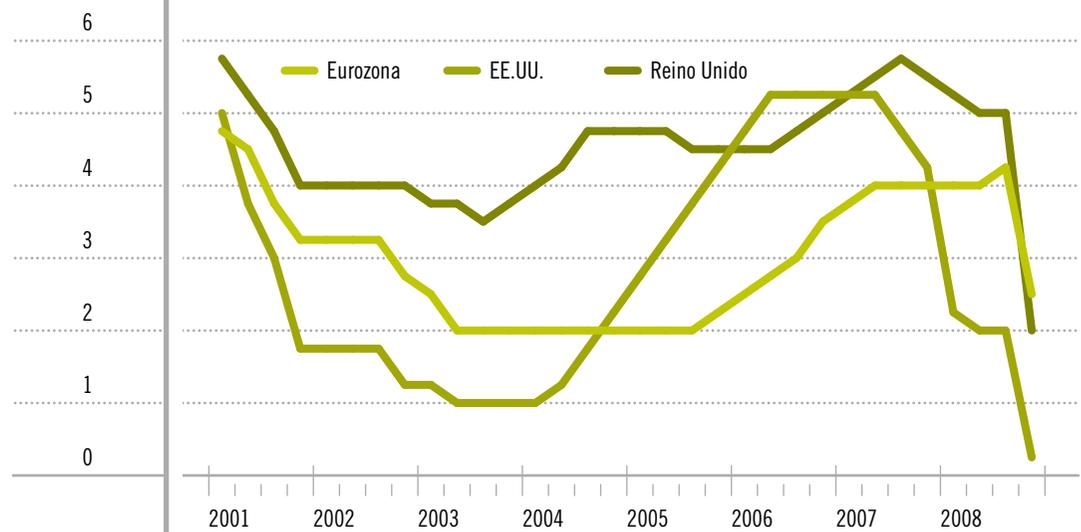
2.3.3 MERCADOS FINANCIEROS

El año 2008 será recordado por la severa inestabilidad financiera a nivel global, reflejada en un comportamiento deficiente de los mercados mayoristas, un desplome de las rentabilidades en todas las plazas y plazos, y cuantiosas pérdidas en grandes instituciones financieras, que han trasladado los problemas iniciales de liquidez a un notable deterioro de la confianza en la solvencia del sector financiero.

El carácter global de la crisis y la gravedad de la misma llevó a las autoridades a diseñar numerosos programas de apoyo al Sistema Financiero, que van desde medidas para garantizar los depósitos bancarios y otros pasivos de las entidades de crédito, a avales otorgados a las emisiones de renta fija a medio y largo plazo, y a planes para inyectar fondos públicos en instituciones de crédito. Estos programas evitaron un colapso del Sistema Financiero, aunque no han sido suficientes para restaurar el normal funcionamiento del mismo.

La fuerte inestabilidad de los mercados financieros, trasladada a la economía real, ha supuesto un reto para las decisiones de política monetaria en 2008. El sesgo fue claramente bajista a lo largo del año, si bien los principales **Bancos Centrales** no reaccionaron con la misma celeridad ni intensidad ante la crisis. Tanto la Fed como el Banco de Inglaterra iniciaron a finales de 2007 y de un modo más intenso en 2008, la tendencia bajista de tipos de interés, mientras que el BCE esperó hasta octubre de 2008 para efectuar los primeros recortes, dejando los tipos de referencia en el 2,5 por ciento. Asimismo, las autoridades monetarias anglosajonas, y también la japonesa, comenzaron a recurrir a instrumentos menos convencionales de política monetaria, como la creación de dinero para la compra de activos de deuda, inyectando así liquidez al mercado.

TIPOS DE INTERÉS OFICIALES



Fuentes: Banco de España

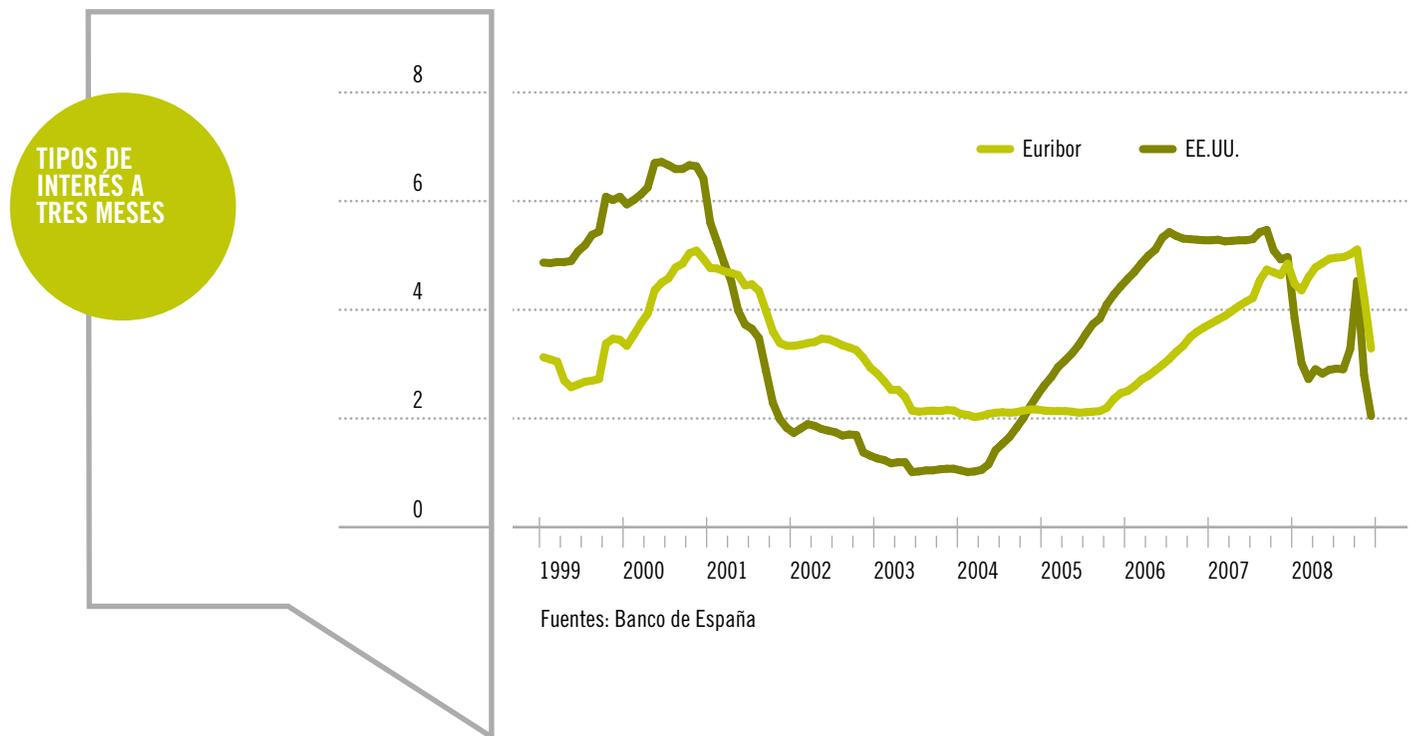
El euribor se redujo notablemente en los últimos meses del año, a todos los plazos...

En consonancia con las decisiones de las autoridades monetarias, los **tipos de mercado a corto plazo** registraron marcados descensos en el año, más intensos en el caso de EE.UU. que en la eurozona. En ésta última, tras una evolución alcista en los diez primeros meses del año, el euribor descendió fuertemente en los últimos meses, hasta situarse en el 3,3 por ciento el plazo de tres meses (3,4 por ciento el de plazo de un año), frente al 2,1 por ciento estadounidense.

...y también la rentabilidad de la deuda, en menor medida la española, penalizada por el déficit público

040

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS



Los **tipos de interés a largo plazo** experimentaron una evolución similar, con una tendencia descendente de las rentabilidades de la deuda pública entre enero y diciembre, más marcada en Estados Unidos que en la eurozona, poniendo de manifiesto, en ambos casos, una política de “huída hacia la calidad”, ante la ele-

vada incertidumbre, el desplome bursátil y el deterioro macroeconómico. La rentabilidad de la deuda pública española registró un fuerte repunte frente a la alemana, llegando a alcanzar los 100 p.b. en diciembre, penalizada por el rápido deterioro de las finanzas públicas y las elevadas necesidades de financiación de la nación.

Los diferenciales exigidos a la renta fija privada se triplicaron respecto a 2007...

041 INTRODUCCIÓN
MEMORIA 2008

02

TIPOS DE INTERÉS A DIEZ AÑOS



Los diferenciales exigidos a la **deuda privada** se situaron a finales del ejercicio en niveles máximos históricos. Los índices CDS, que miden el coste de proteger la deuda privada contra impago, triplicaron en diciembre los niveles registrados un año antes, tanto los referidos a grado de inversión como los de peor calidad -situán-

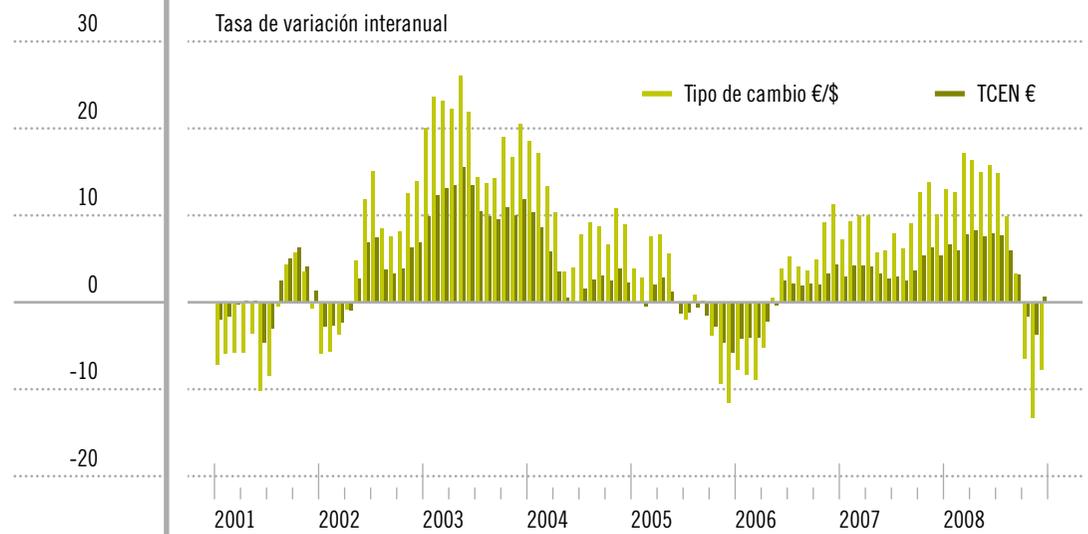
dose los CDS de las instituciones europeas en 220 p.b. y 900 p.b., respectivamente-; reflejo del empeoramiento de los resultados empresariales, así como de los temores de deterioro del riesgo soberano. Asimismo, se registraron importantes caídas en los volúmenes de emisión de deuda privada, especialmente en Estados Unidos, con un retroceso del veinticuatro por ciento en 2008 -y de casi un sesenta por ciento en las emisiones de grado de no inversión-.

Después de cinco años de ganancias, los **mercados bursátiles** acumularon importantes pérdidas en 2008, especialmente los europeos, con caídas superiores al cuarenta por ciento, algo más moderadas en Estados Unidos, con un retroceso del Dow Jones del 34 por ciento. Aunque todos los sectores han cerrado el año en negativo, los mayores descensos se producían en el sector financiero.

*... en un contexto de incertidumbre
mercado por fuertes caídas bursátiles,
especialmente en Europa*

El mercado de divisas también estuvo marcado por una fuerte volatilidad en 2008. El euro se apreció frente al dólar (más del siete por ciento en media del año) y especialmente frente a la libra esterlina (dieciséis por ciento); depreciándose, sin embargo, frente al yen (-5,5 por ciento), que fue el gran beneficiado en un contexto de aversión al riesgo, con la ejecución de numerosas operaciones de *carry trade*. Sin embargo, la tendencia *apreciatoria* del euro frente al dólar se invirtió durante el último trimestre del ejercicio, con un reforzamiento del papel del dólar como moneda refugio, ante el pesimismo imperante, así como a las mejores perspectivas en cuanto a la recuperación económica de Estados Unidos. En términos efectivos -frente a un grupo de veintidós países desarrollados-, el euro se apreció en casi un cinco por ciento en 2008, registrándose, asimismo, ligeras depreciaciones en los últimos meses del año.

TIPO DE CAMBIO DEL EURO

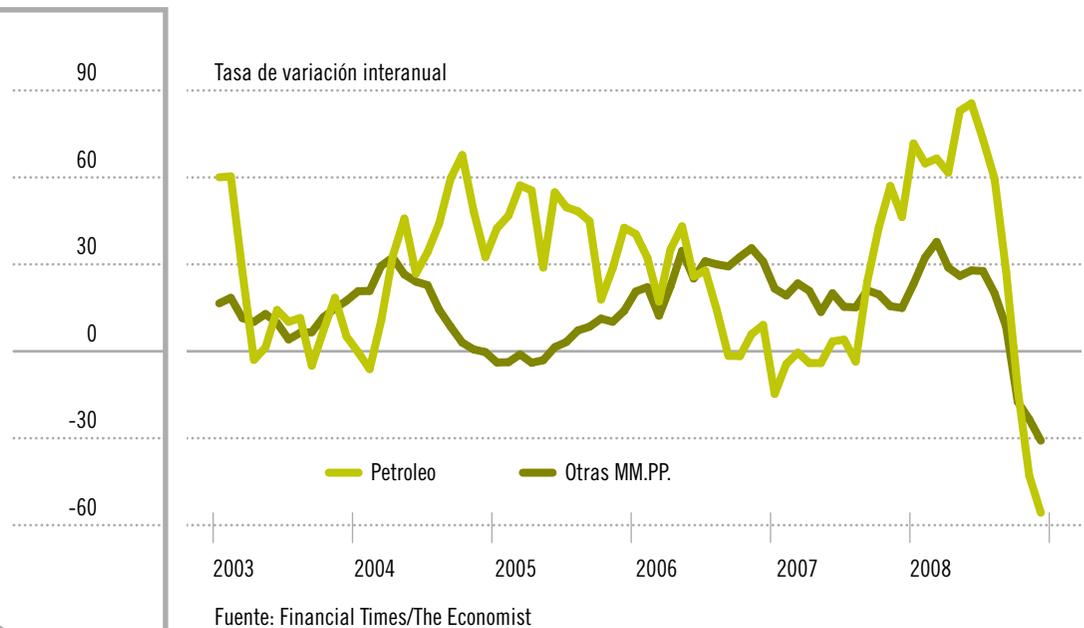


Fuentes: Banco de España

El euro se apreció en el conjunto del año, pero se depreció durante los últimos meses frente al dólar

Las materias primas moderaron sus precios a partir del verano, especialmente el petróleo

PRECIO DE LAS MATERIAS PRIMAS



En los mercados de **materias primas**, el petróleo y los alimentos alcanzaron niveles máximos en los meses de verano, pero registraron, a partir de agosto, una notable moderación en el ritmo de avance de los precios; e incluso caídas en el último trimestre. El barril de crudo Brent se encareció un 34 por ciento en 2008, llegando a cotizar a 146\$ en julio, pero reduciéndose a 35\$ a finales de diciembre, condicionado por la desaceleración de la demanda, en base al deterioro de la economía real.

2.4

045 INTRODUCCIÓN

MEMORIA 2008

02

LAS CAJAS DE AHORROS FRENTE A LA CRISIS

Por su origen fundacional, el modelo de negocio de las Cajas siempre ha tenido una doble vocación: financiera y social. Este aspecto les ha permitido prestar una atención más directa a las demandas y necesidades de los clientes y de las comunidades en las que están presentes, desarrollando las políticas, productos y servicios más adecuados para contribuir al desarrollo y al bienestar de la sociedad.

En el contexto de crisis económica actual, las Cajas de Ahorros se esfuerzan por estar presentes donde su actividad es más necesaria

En este contexto de crisis económica global, las Cajas de Ahorros se han esforzado por estar presentes donde su actividad, tanto financiera como social, ha sido más necesaria, y han mantenido en todo momento el compromiso de ser un instrumento eficaz para luchar contra la exclusión y favorecer el desarrollo económico y social. Con este objetivo, durante 2008 las Cajas han analizado cómo responder desde el negocio y desde la Obra Social a los nuevos retos del actual escenario económico.

En este sentido, cabe destacar las principales actuaciones desarrolladas por las Cajas durante 2008 desde el negocio:

Las ayudas a afectados por desempleo han permitido beneficiar a miles de familias, reduciendo hasta un 50% su carga financiera

046

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros

GESTIÓN RESPONSABLE DEL NEGOCIO

- ▶ protección de la actividad propia con rigor, ejecutando una estrategia de máxima prudencia
 - ▶ mantenimiento de apropiados niveles de solvencia y liquidez
 - ▶ concesión del crédito a clientes con el fin de favorecer el flujo de recursos monetarios a las familias y al sector real
 - ▶ reorientación a la captación de pasivo de particulares
 - ▶ adaptación de planes estratégicos al cambio de ciclo
 - ▶ reflexión en relación a las mejoras que se deben impulsar en el modelo de negocio y en el modelo de gobierno
 - ▶ mayor supervisión de los riesgos éticos, sociales y ambientales de la actividad
- ▶ aplicación de protocolos de actuación en materia de financiación de nuevas operaciones, incorporando en el análisis el impacto de los riesgos no tradicionales: *Principios de Ecuador* y adaptación de modelos de *scoring* y *rating*.

PLANES ESPECÍFICOS PARA FAMILIAS Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO

- ▶ apoyo financiero a los clientes particulares y familias afectadas por la crisis, con medidas específicas para reconducir las situaciones particulares:
 - reunificación de deuda
 - ampliación de periodos de carencia
 - renegociación de condiciones
 - transformación de hipotecas en contratos de alquiler
 - aplazamiento de hipotecas

- ▶ las ayudas a afectados por desempleo han permitido beneficiar a miles de familias (hasta una reducción del cincuenta por ciento de la carga financiera familiar)

PLANES ESPECIALES DE FINANCIACIÓN A LAS MICROEMPRESAS Y LAS PYME

- ▶ suscripción de los distintos convenios ofrecidos por organismos oficiales para dotar de financiación y liquidez al tejido empresarial con condiciones preferentes. Principales beneficiarios: las microempresas y las pyme
- ▶ líneas especiales de crédito para este tipo de empresas y líneas de crédito preaprobadas

Refuerzo de los sistemas de gestión de riesgos, en especial el crediticio, para afrontar el cambio de coyuntura económica

SEGUIMIENTO DEL RIESGO DE CRÉDITO, RECUPERACIÓN Y GESTIÓN DE LA CARTERA INMOBILIARIA

- ▶ refuerzo de los sistemas de gestión de riesgos, en especial el crediticio, para afrontar el cambio de coyuntura económica
- ▶ potenciación del sistema de gestión de cobros en operaciones crediticias en situaciones de dudosa recuperación
- ▶ puesta en marcha de mecanismos y opciones de refinanciación orientadas a minimizar la entrega de inmuebles en dación de pago
- ▶ gestión profesionalizada de la cartera inmobiliaria

Líneas específicas para apoyar a las empresas afectadas por la crisis, a través de diversos convenios con el ICO y las AA.PP.

En relación a lo anteriormente expuesto, las Cajas han potenciado la innovación en productos con una clara necesidad social, así como líneas específicas para apoyar a las empresas afectadas por la crisis, a través de diversos convenios con el ICO y con las Administraciones Públicas (más información en el epígrafe dedicado a la Administración Pública, dentro del capítulo *Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas*).

Asimismo, han seguido apostando por el fomento del espíritu emprendedor y el apoyo a la creación de nuevas empresas, el desarrollo económico y social de sus zonas de influencia, la inclusión financiera, la educación financiera, la protección del cliente y el control de los impactos económicos, sociales y medioambientales derivados de la financiación de grandes proyectos.

Además, en este contexto económico, las Cajas son conscientes de la importancia que tiene para sus clientes la buena gestión y adecuación de las prácticas bancarias al actual ciclo económico. Por este motivo, han realizado importantes esfuerzos para mejorar la información, financiera y no financiera, ofrecida al público en general y a los organismos reguladores. Asimismo, han realizado esfuerzos para ayudar a sus clientes a mejorar el control de sus riesgos.

Igualmente hay que destacar la labor desarrollada por la Obra Social de las Cajas, que en 2008 han intensificado el giro experimentado en los últimos años hacia las áreas de más urgencia social, con una especial atención a aquellos grupos de población que se han vuelto más vulnerables como consecuencia del cambio de ciclo. Esta información puede ampliarse en el volumen específico dedicado a la Obra Social que forma parte de la Memoria de RSC de las Cajas de Ahorros 2008.

2.5

049 INTRODUCCIÓN

MEMORIA 2008

02

RESUMEN SE
LA CUENTA DE
RESULTADOS DEL
SECTOR DE CAJAS
DE AHORROS
Ejercicio 2008

PERFIL DE LAS CAJAS DE AHORROS

	Millones de €	% anual de variación	% s/balance medio
Intereses y rendimientos asimilados	60.228	23,41	5,06
Intereses y cargas asimiladas	42.866	32,08	3,60
A) MARGEN DE INTERESES	17.362	6,19	1,46
Rendimiento de instrumentos de capital	3.459	-27,88	0,29
Comisiones (netas)	5.039	2,10	0,42
Resultado operaciones financieras (neto)	1.611	-55,76	0,14
Diferencias de cambio (neto)	179	1,40	0,02
Otros resultados de explotación	372		
B) MARGEN BRUTO	28.021	-7,45	2,36
Gastos de personal	8.971	8,74	0,75
Otros gastos generales de administración	3.778	5,15	0,32
Amortización	1.184	4,07	0,10
Dotación a provisiones	708	23,37	0,06
Perdida por deterioro de activos financieros	8.626		0,73
C) RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	4.754		0,40
Perdida por deterioro del resto de activos	371		
Otras ganancias y pérdidas (neto)	1.468	70,75	0,12
D) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	5.851	-53,13	0,49
Impuesto sobre beneficios	43		0,00
Resultado de operaciones interrumpidas	-14		
F) RESULTADO DEL EJERCICIO	5.793	-47,28	0,54
BALANCE MEDIO	1.189.538	9,67	

RASGOS
BÁSICOS

Datos a diciembre 2008

	Número	Variación en el año	
		Número	%
Cajas de Ahorros	45	0	
Empleados	134.867	2.934	2,22
Oficinas	25.035	398	1,62
Cajeros automáticos	35.864	259	0,73
Tarjetas emitidas (miles)	37.869	408	1,09

DISTRIBUCIÓN
DEL BENEFICIO
DESPUÉS
DE IMPUESTOS

	2008		2007		Variación 08/07	
	Millones de €	%	Millones de €	%	Millones de €	%
A reservas	4.188	72,29	9.036	82,23	-4.848	-53,65
A Obra Social	1.605	27,71	1.952	17,77	-347	-17,79
Total	5.793	100,0	10.988	100,0	-5.195	-47,28

**RESUMEN DEL
BALANCE
DEL SECTOR
DE CAJAS
DE AHORROS**

051 INTRODUCCIÓN

MEMORIA 2008

02

	2008		2007		% anual de variación
	Millones de €	Estructura	Millones de €	Estructura	
ACTIVO					
Caja y depósitos en Bancos Centrales	29.303	2,36	22.285	1,93	31,49
Depósitos en entidades de crédito	49.502	3,99	83.438	7,22	-40,67
Credito a la clientela	913.202	73,69	854.093	73,95	6,92
Valores representativos de deuda	107.493	8,67	91.572	7,93	17,39
Otros instrumentos de capital	13.629	1,10	27.717	2,40	-50,83
Participaciones	31.869	2,57	24.015	2,08	32,70
Otros activos financieros	94.197	7,60	51.881	4,49	81,56
Total Activo	1.239.195		1.155.001		7,29
PASIVO					
Depósitos en Bancos Centrales	50.965	4,11	19.881	1,83	156,35
Depósitos de entidades de crédito	79.752	6,44	78.471	7,21	1,63
Depósitos de la clientela	798.260	64,42	732.031	67,21	9,05
Débitos representados por valores neg.	165.071	13,32	179.390	16,47	-7,98
Pasivos subordinados	30.395	2,45	30.002	2,75	1,31
Otros pasivos financieros	42.667	3,44	40.586	3,73	5,13
Provisiones	9.224	0,74	8.756	0,80	5,34
Total pasivo	1.176.335		1.089.117		8,01
Total patrimonio neto	62.860	5,07	65.884	5,70	-4,59
del que: reservas	56.921	4,59	47.942	4,15	18,73
Total pasivo y patrimonio neto	1.239.195		1.155.001		7,29

CUOTAS DE
MERCADO

	%	Variación en el año
Recursos de clientes en balance	48,42	-0,50
Fondos de inversión	30,67	1,66
Activos totales	40,36	-0,53
Créditos	47,25	-0,25
Crédito a hogares	52,75	-0,18
Crédito a empresas	43,10	0,39
Crédito hipotecario	56,92	-0,49

PRINCIPALES
RATIOS

	%	Variación en el año
Tasa de morosidad del crédito	3,68	2,79
Tasa de morosidad total	3,01	2,27
Solvencia (mínimo 8 %)	11,09	-0,96
Eficiencia (GE/MO)	49,0	5,59
R.O.A. (después de impuestos)	0,52	-0,43
R.O.E. (después de impuestos)	10,4	-9,84

La Responsabilidad Social Corporativa en las Cajas de Ahorros



OFICINAS DE
LAS CAJAS DE
AHORROS EN
EL EXTRANJERO
A 31 de diciembre
de 2008

	ALEMANIA	Stuttgart Frankfurt " " Munich	De representación: " " " "	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Raum Nr. 4.4.03 Am Hauptbahnhof, 2, D-70173) CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Schaumainkai, 69) C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Schaumainkai, 69) C.A. 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. Ajaró 13ª Planta Avda. de Córdoba 673. D.P. 1054) C.A. de Galicia (Calle San Martín, 108-6º Ed. Banco Provincia) C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (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: " "	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Avenue Louise, 65 1er. Étage (1050)) CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Avenue des Arts, 3-4-5. 6º) M. P. Y C. de A. de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Avenue des Arts, 3-4-5, 10ª)
	BRASIL	Sao Paulo "	De representación: " "	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (C/ Av. das Nações Unidas 12.551 18º andar - salas 1809 e 1810) C.A. de Galicia (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	Shanghai Pekín	De representación: " "	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante - Bancaja (Bank of China Tower, #402 B, 200 Yincheng Road Central, Pudong New Area) C.A. del Mediterráneo (Unit J. Floor 21 Pufa Tower, 588 South Pudong Road) C.A. i Pensions de Barcelona - La Caixa
	ESTADOS UNIDOS	Miami " " "	Operativa: " " "	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (1395 Brickell Ave. Suite 950. Miami FL 33131) C.A. y M.P. de Madrid (Brickell Avenue 701 Suite 2000- Florida 33131) C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (1111 Brickell Avenue-26th Floor, suite 2600) C.A. de Galicia (1111 - Brickell Avenue, 21 - Suite Flor) C.A. del Mediterráneo (0612 - Miami: Brickell Avenue, 701 - Suite 1750, 33131)
	FRANCIA	París " " " " Bayona Bordeaux Hendaya Perpignan Pau Toulouse	De representación: " " " " " " " " " "	C.A. de Galicia (111, Rue du Faubourg Saint Honoré, 1º) C.A. de Valencia, Castellón y Alicante - Bancaja (7, rue Meyerbeer, 75009) CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (14, Avenue du Président Wilson) C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Avenue Du Président Wilson, 14) C.A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Coeur Defense) C.A. y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián (26, Rue Thiers) C.A. y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián (22 Allees de Tourny) C.A. y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián (7, Rue du PortThiers) C.E. de Catalunya (4, Boulevard Clemenceau - Perpignan 66000) C.A. y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián (16, Rue Henri IV) C.A. y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián (6 Rue de Remusat)
	IRLANDA	Dublín	Operativa:	C.A. y M.P. de Madrid (IFS Center Custom House Quay - Dublin 1)
	ITALIA	Milán "	De representación: " "	C. A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Via Mazzini, 11, 20121) C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (Corso Giuseppe Garibaldi 50, 20124)
	MARRUECOS	Casablanca " "	De representación: " "	C.A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (219 BD Zerktoni, 3 ^{ème} étage) C.A. del Mediterráneo (Med Zerktoni Angle Roudani 25, 2º piso) 0927 - Of. Rep. Casablanca - Marruecos: 219, BD Med Zerktoni Angle Roudani, 25 2 Piso, CP 20100
	MÉXICO	México D.F. " " Cancún	De representación: " " "	C.A. de Galicia (Cl. Homero, 440 esq. Emerson 8ª Colonia Polanco) C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Ed. Torre Mayor Reforma 505, Piso 32 Col. Cuauhtémoc) C.A. de Asturias (Ed. Omega 5º Piso. Campos Eliseos 345. Colonia Polanco DP 11560) 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:	C.A. de Galicia (Torres Las Americas, of. b-802)
	POLONIA	Varsovia " " "	De representación: " " Operativa	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante - Bancaja (ul. Mysia 5, Liberty Corner building 00496 Warsaw) C.A. del Mediterráneo (Rondo Onz, 1 - 26 th Floor, 00124) C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Emili Plater, 53) C.A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Ul. Prost, 51 00-838 Varsovia)



03

EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

La característica más importante de las Cajas de Ahorros es que han sabido compaginar su actividad financiera con su carácter social. De ahí, que ese compromiso que tienen con la clientela se traduzca en el éxito que nos ha permitido llegar a las Cajas de Ahorros a la mitad del Sistema Financiero español. Esto no ha sido por casualidad, sino por una serie de factores: el primero es la especialización en la banca retail, se trata de una atención distinta, una forma de buscar el traje a la medida del cliente. El segundo factor es la proximidad, que permite un vínculo entre Caja y cliente; y el tercero es la Responsabilidad Social Corporativa, de la que nos gusta destacar la Obra Social.

EL AÑO 2008 HA VENIDO
MARCADO POR LA INTENSA
CRISIS INTERNACIONAL QUE
HA AFECTADO A LOS
MERCADOS FINANCIEROS
DE TODO EL MUNDO Y
AUNQUE, COMO ES SABIDO,
EN ESPAÑA NO HUBO
IMPACTO DE HIPOTECAS
SUBPRIME, ORIGEN DE LA
CRISIS EN 2007, SÍ LO HA
TENIDO EL CIERRE CASI
TOTAL DE LOS MERCADOS
INTERBANCARIOS Y DE
FINANCIACIÓN MAYORISTA, Y
LOS PROBLEMAS DEL
SECTOR INMOBILIARIO.

El Banco Central Europeo ha mantenido a lo largo del ejercicio una activa política de inyecciones de liquidez al sistema que, si bien han supuesto un apoyo importante en el corto plazo, no responden a la necesidad de financiación a largo en un mercado que se ha mantenido sin apenas signos de actividad.

Para hacer frente a esta necesidad de financiación, en casi todos los países se pusieron en marcha durante 2008 distintas medidas de apoyo, tanto a otros sectores productivos como a las entidades financieras, llegándose en algunos de ellos a la nacionalización de entidades.

En el caso español, las medidas se han concretado en la adquisición de activos de alta calidad y en proporcionar avales para facilitar la colocación de las emisiones; lo que en la práctica ha hecho que, no sólo no se hayan utilizado fondos públicos, sino que en realidad y, aunque no era el objetivo del Gobierno, el Estado haya obtenido unos ingresos que superan ampliamente el coste de la propia financiación del Estado a través de la deuda pública.

El volumen total de balance gestionado por las Cajas de Ahorros se situó en 2008 por encima de los 1,2 billones de euros

Para el conjunto de las entidades financieras españolas, tras los importantes crecimientos de actividad que se habían prolongado durante una década, 2008 se ha caracterizado por una ralentización de este crecimiento que se ha reflejado tanto en el balance como en los resultados.

01 EVOLUCIÓN DEL BALANCE

A pesar de ello, el volumen total de balance gestionado por las Cajas de Ahorros se situó en 2008 por encima de los 1,2 billones de euros, tras registrar un aumento a lo largo del año cifrado en algo más de 84.200 millones; lo que, en términos relativos, supone una tasa de variación anual del 7,3 por ciento, esto es, nueve puntos por debajo del registrado en el anterior ejercicio, pero que casi duplica el crecimiento nominal del Producto Interior Bruto español en 2008.

La estructura del balance, frente a la estabilidad de años anteriores, ha sufrido algunas modificaciones, aunque como viene siendo habitual, hay que destacar en el lado del activo, la importancia del crédito a la clientela, con un peso relativo del 74 por ciento del total, prácticamente idéntico al del anterior ejercicio, destinado de forma prioritaria a las familias y a las pequeñas y medianas empresas. El incremento de la inversión crediticia ha sido del siete por ciento en línea con el del total del balance.

También en el lado del activo y, como respuesta a la actual situación de los mercados, aumenta de forma importante la primera línea de liquidez, Caja y Bancos Centrales, por encima del treinta por ciento.

En contrapartida, la atonía del mercado interbancario en el ejercicio, hace que las Cajas hayan reducido de forma importante sus préstamos a otras entidades financieras, con lo que la participación de este epígrafe en el total del balance se reduce en más de tres puntos con respecto al año anterior. Del resto de la inversión de las Cajas de Ahorros en 2008, cabe destacar un aumento de la cartera de renta fija, diecisiete por ciento y, sobre todo, de las participaciones, 33 por ciento, frente a un importante retroceso en la inversión en renta variable, que a lo largo del ejercicio se ha reducido a la mitad.

El beneficio neto de las Cajas de Ahorros como entidades individuales en 2008 fue de 5.793 millones de euros

060

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros

El crecimiento de la inversión se financia en su mayor parte con los depósitos de la clientela, apartado que absorbe el 64 por ciento del pasivo total, con una cuantía que, en cifras absolutas, roza los 800.000 millones de euros, tras aumentar en el ejercicio un nueve por ciento, superando el crecimiento total del balance. Estos datos avalan la confianza que los clientes tienen depositada en las Cajas de Ahorros, que en la actualidad supone que sean por este concepto el primer subsector financiero del país por delante de Bancos y Cooperativas de Crédito. Las emisiones realizadas, segunda fuente de financiación de las Cajas, que apenas alcanzan un peso relativo del trece por ciento del pasivo, han adquirido un creciente protagonismo a lo largo de 2008, con un aumento del 31,6 por ciento en el ejercicio, debido principalmente a su capacidad para actuar como colaterales en la apelación a fondos del Banco Central Europeo y a los facilitados por el Gobierno comentados al principio de este apartado.

Por último, los recursos propios, compuestos en su mayor parte por las reservas acumuladas, reducen ligeramente su participación en el balance, aunque se mantienen en un sólido nivel, por encima del cinco por ciento.

02 CUENTA DE RESULTADOS

La nueva estructura de los estados públicos que las entidades remiten al Banco de España, que entró en vigor en diciembre de 2008, presenta dificultades a la hora de comparar los datos con los correspondientes al anterior ejercicio; con especial incidencia en la cuenta de resultados, al haberse modificado no sólo la denominación de los márgenes, sino también la composición de los mismos, por lo que algunos de sus epígrafes no pueden ser analizados en términos comparativos.

Como resultado de la gestión realizada a lo largo del ejercicio, el beneficio obtenido por el conjunto de las Cajas de Ahorros, como entidades individuales en el ejercicio 2008, fue de 5.793 millones de euros, una vez deducidos los impuestos, y representa el 0,5 por ciento de su balance medio.

El 72% de los beneficios obtenidos por las Cajas se ha destinado a reforzar sus recursos propios por medio de las reservas

061

EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

MEMORIA 2008

03

Aunque estos resultados son claramente inferiores a los registrados el ejercicio anterior, hay que tener en cuenta, además de la actual situación económica, el hecho de que los beneficios obtenidos en 2007 fueron absolutamente extraordinarios, al suponer un incremento del 55 por ciento sobre el año anterior, y difícilmente repetibles.

En la parte alta de la cuenta, el margen de intereses ha aumentado un seis por ciento, con un avance de los intereses percibidos del veintitrés por ciento. Sin embargo, este crecimiento se ve ampliamente superado por el registrado por los costes, esto es, los intereses pagados a los clientes como retribución de los depósitos confiados a las Cajas, que aumentan un 32 por ciento.

Las comisiones netas apenas han aumentado un dos por ciento y tanto los dividendos obtenidos como los resultados de operaciones financieras han disminuido frente a los ingresos obtenidos por estos conceptos el ejercicio anterior. Con ello, el margen bruto se reduce un siete por ciento con respecto a 2007.

La política de contención de costes, que viene siendo habitual en los últimos años, se ha mantenido a lo largo de 2008, por lo que permanece estable la participación en el balance de los gastos de personal y resto de gastos generales de administración.

Las partidas que integran la parte inferior de la cuenta de resultados, las pérdidas por deterioro de activos y las dotaciones a provisiones, han cobrado un protagonismo importante en los resultados del ejercicio, al detracer de la cuenta 9.705 millones de euros, debido en parte a la estricta política del Banco de España en lo referente a provisiones para insolvencias y también a la prudente gestión que tradicionalmente realizan estas entidades.

03

DISTRIBUCIÓN
DEL BENEFICIO

El 72 por ciento del beneficio obtenido por las Cajas se ha destinado a reforzar sus recursos propios a través de su asignación a reservas, mientras el veintiocho por ciento restante, es decir, 1.605 millones de euros se ha destinado a la Obra Social.

3.1

062

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

PROXIMIDAD AL CLIENTE Y CAPILARIDAD

Tenemos oficinas en muchísimos pueblos, incluso algunas que no son rentables; pero creemos que nos debemos a las personas que siempre nos han apoyado y que necesitan una prestación de servicios, aunque cada vez sea menor. Lo más cómodo sería cerrarlas, pero para nosotros el dinero no lo es todo, también pensamos en las personas.

José Ignacio Mijangos Linaza,
Presidente de Caja Círculo.
Entrevista en *El Diario de Burgos*.
9 de marzo de 2008.

▶ LAS CAJAS CUENTAN CON LA MAYOR RED DE OFICINAS EN ESPAÑA, 24.985 OFICINAS OPERATIVAS

▶ LA CAPILARIDAD DE LA RED DE OFICINAS DE LAS CAJAS PERMITE MANTENER LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN EN EL 97%

▶ EL 25 % DE LAS OFICINAS SE LOCALIZA EN MUNICIPIOS DE MENOS DE 10.000 HABITANTES

▶ EN 32 PROVINCIAS, LAS CAJAS CUBREN MÁS DEL 95% DE LA POBLACIÓN

El Sistema Financiero español se caracteriza por una clara vocación minorista, reflejada en la extensa capilaridad de su red de oficinas. De hecho, España continúa siendo el país de la eurozona con una mayor densidad de red de oficinas bancarias, situándose tan sólo después de Chipre si se tienen en consideración los vein-

tiseite países que componen la Unión Europea. Así, mientras en el conjunto del área euro, el número de habitantes por cada oficina bancaria ha aumentado en la última década, hasta situarse en 2.700 en 2007, en España esta ratio se ha reducido por debajo de las mil personas por sucursal.

NÚMERO DE OFICINAS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

Por cada 100.000 habitantes (2007)

Chipre	117
España	101
Bélgica	76
Francia	62
Portugal	57
Italia	56
Austria	51
Luxemburgo	49
Alemania	48
Bélgica	42
Dinamarca	40
Eslovenia	35
Grecia	34
Hungría	34
Finlandia	31

Polonia	30
Letonia	30
Rumanía	29
Lituania	29
Irlanda	27
Malta	25
Holanda	22
Eslovaquia	22
Reino Unido	20
Suecia	20
Estonia	20
Rep. Checa	18
UME	58
UE-27	47

España es el país de la eurozona con una mayor densidad de red de oficinas bancarias

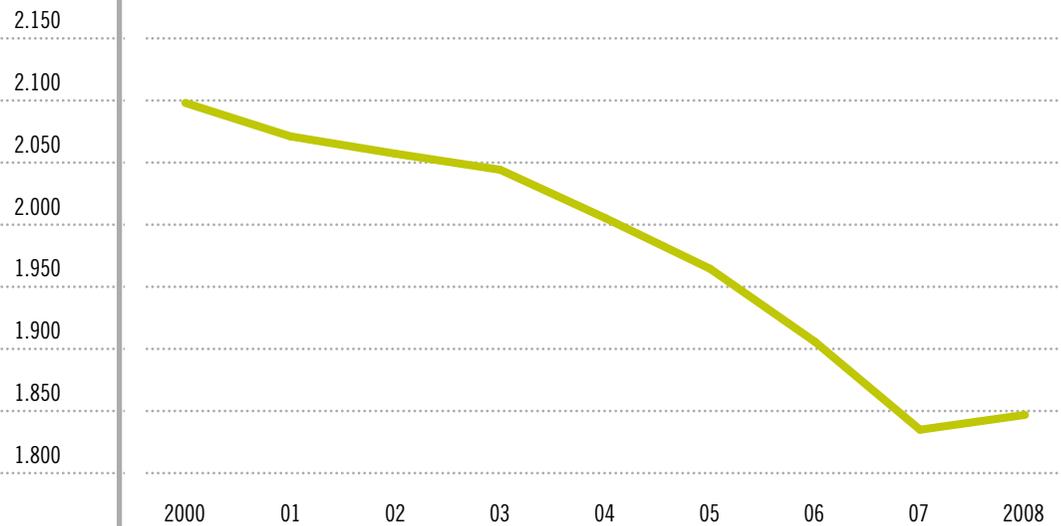
Dentro de nuestro país, la red de oficinas de las Cajas de Ahorros se constituye como una de las más tupidas del mundo, lo que proporciona a las Cajas una perspectiva privilegiada para detectar las necesidades de sus principales clientes: las familias, y las pequeñas y medianas empresas.

En el ejercicio 2008, las Cajas han seguido ampliando el número de oficinas, hasta registrar a finales del pasado año un total de 24.985 oficinas en España, a las que habría que sumar 109 oficinas en el extranjero, cincuenta operativas y 59 de representación. Esta amplia red de oficinas permite ofrecer una cobertura de 1.850 personas por cada oficina de Caja de Ahorros en el ejercicio 2008, ratio que no obstante supone un ligero aumento frente al registrado en el ejercicio anterior.

NÚMERO DE OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS

	2008	Variación en el año	
		Número	%
Oficinas	25.094	404	1,64
Oficinas operativas	25.035	398	1,62
En España	24.985	394	1,60
En el extranjero	50	4	8,70
Representación	59	6	11,32

NÚMERO DE
HABITANTES
POR CADA
OFICINA DE
LAS CAJAS



La extensa red de oficinas de las Cajas se distribuye por todo el territorio nacional, posibilitando la accesibilidad de los servicios financieros a todos los grupos sociales y áreas geográficas. En el año 2008, esta orientación ha continuado reforzándose, con la apertura del 36 por ciento de las nuevas oficinas de Cajas en municipios de tamaño pequeño y mediano, municipios que cuentan en la actualidad con más de 11.600 oficinas de Cajas, cerca de la mitad del total.

Las Cajas de Ahorros ofrecen una cobertura de 1.850 personas por cada oficina

La distribución de oficinas en 2008 ha permitido mantener el 97,4 por ciento de la población española atendida por oficinas de Cajas de Ahorros, al estar éstas presentes en 4.189 municipios, más de la mitad de los que hay en nuestro país. Los porcentajes de cobertura de la población se mantienen extraordinariamente elevados, tanto si se realiza el análisis en base a criterios de población como geográficos.

En el primer caso, la cobertura es total para todos aquellos municipios de más de 10.000 habitantes, superior al 96 por ciento para municipios entre 2.000 y 10.000 habitantes y de más del sesenta por ciento para aquellos con una población superior a los quinientos habitantes. Tan sólo, en los municipios con menos de quinientos habitantes, la cobertura en términos de oficinas de Cajas alcanza a un veinte por ciento de la población.

DISTRIBUCIÓN
DE LAS OFICINAS DE
LAS CAJAS DE
AHORROS POR
TRAMOS DE
POBLACIÓN EN 2008

Nº de habitantes	Nº de oficinas	%
Más de 250.000	6.362	25
De 50.001 a 250.000	6.933	28
De 10.001 a 50.000	5.498	22
Hasta 10.000	6.192	25
Total	24.985	100

**MUNICIPIOS
CON OFICINAS
DE CAJAS DE
AHORROS 2008**

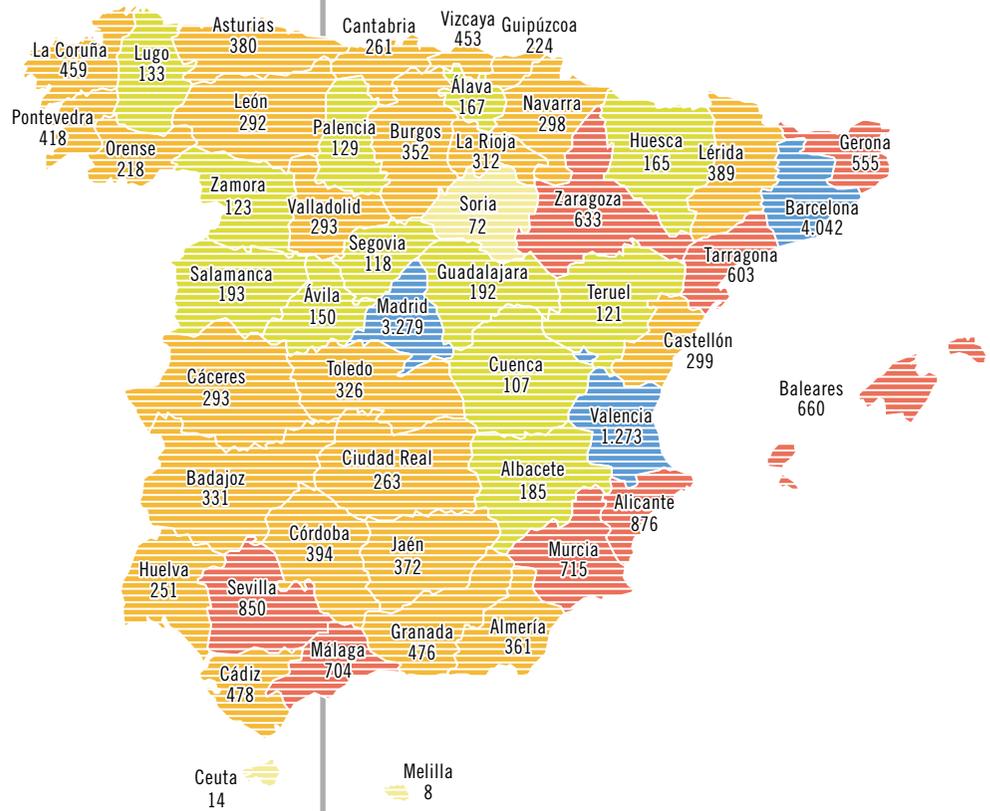
Tamaño del municipio
(número de habitantes)

	Con oficinas		Sin oficinas		% de población cubierta
	Número	Población total	Número	Población total	
Más de 10.000	741	36.287.335	0	0	100,00
De 5.000 a 10.000	547	3.805.084	2	10.402	99,73
De 2.000 a 5.000	988	3.113.809	38	105.545	96,72
De 1.000 a 2.000	799	1.137.951	138	188.352	85,80
De 500 a 1.000	643	471.310	431	291.978	61,75
< 500	471	149.461	3.314	596.595	20,03
Total	4.189	44.964.950	3.923	1.192.872	97,42

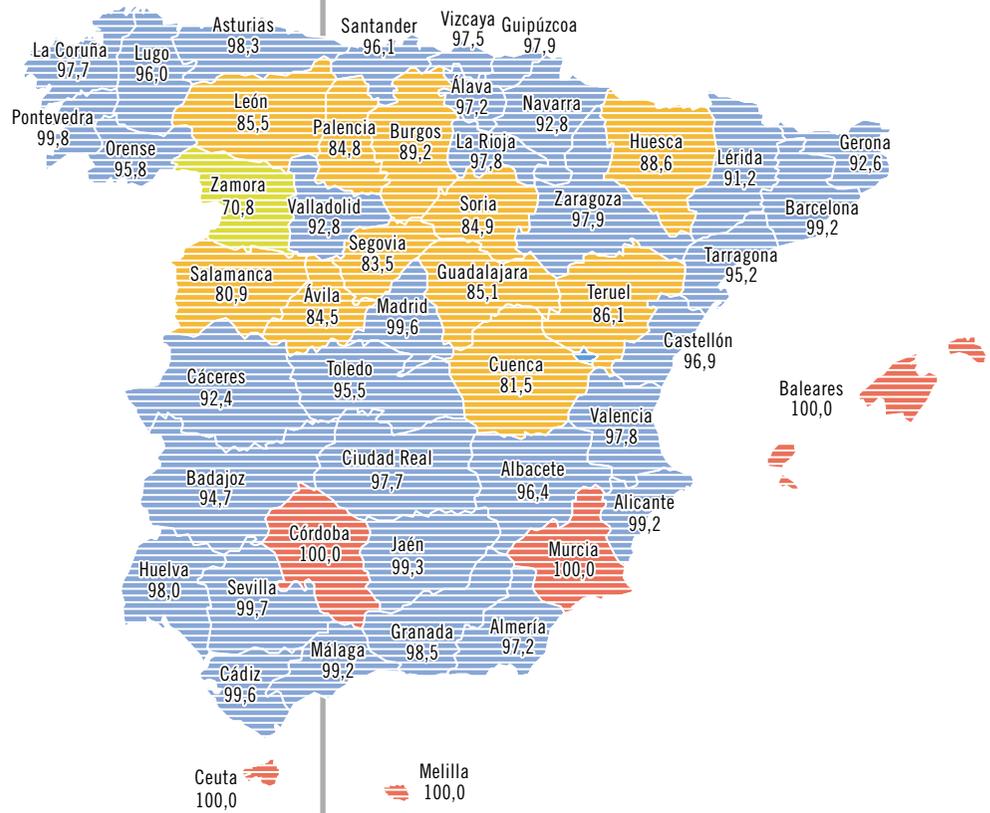
*La cobertura es total para
los municipios con más de 10.000
habitantes*

A nivel geográfico, y a pesar de la dispersión de la población de algunas regiones españolas, en todas las provincias a excepción de una, las oficinas de las Cajas se encuentran situadas de forma que cubren a más del ochenta por ciento de la población y en 32 de ellas la cobertura supera el 95 por ciento de la población.

NÚMERO DE OFICINAS POR PROVINCIAS



PORCENTAJE DE POBLACIÓN CUBIERTA POR OFICINA



3.2

070

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros

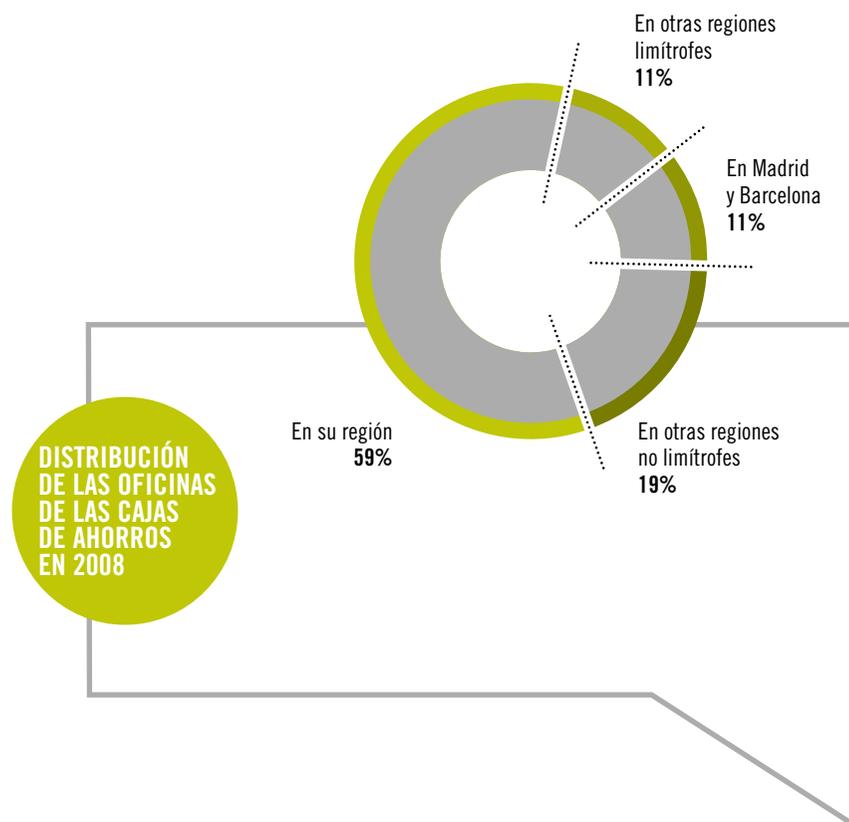
VINCULACIÓN TERRITORIAL

A pesar del esfuerzo dedicado a actualizar parámetros financieros, la Obra Social no ha cesado de materializar acciones por toda el área geográfica en donde estamos presentes. Continuaremos trabajando para mantener estos proyectos y, en cualquier caso, para renovarlos atendiendo a nuevas carencias que la actual coyuntura pueda propiciar.

Josep Colomer Rafols,
Presidente de Caixa Penedés.
Informe anual de 2008.

- ▶ **LAS CAJAS MANTIENEN CASI EL 60% DE SUS OFICINAS EN SUS COMUNIDADES AUTÓNOMAS DE ORIGEN**
- ▶ **ESTAS ENTIDADES DESTINAN MÁS DE LA MITAD DEL CRÉDITO A FINANCIAR A HOGARES Y EMPRESAS EN SUS COMUNIDADES DE ORIGEN**
- ▶ **LAS CAJAS CONTRIBUYEN DE FORMA NOTABLE AL DESARROLLO REGIONAL, CON UNA CUOTA DE MERCADO SUPERIOR AL 40% EN CRÉDITOS Y DEPÓSITOS EN LAS CC.AA., EXCEPTO EN MADRID Y MELILLA**

El alto grado de identificación de las Cajas con su entorno y con la población es una cuestión de arraigo histórico, en la que han tenido gran influencia tanto sus orígenes como su propia estrategia de desarrollo. La apertura de oficinas por parte de las Cajas de Ahorros estuvo restringida por la legislación hasta finales de la década de los ochenta, de forma que las obligaba a desarrollar su actividad en zonas geográficas limitadas.



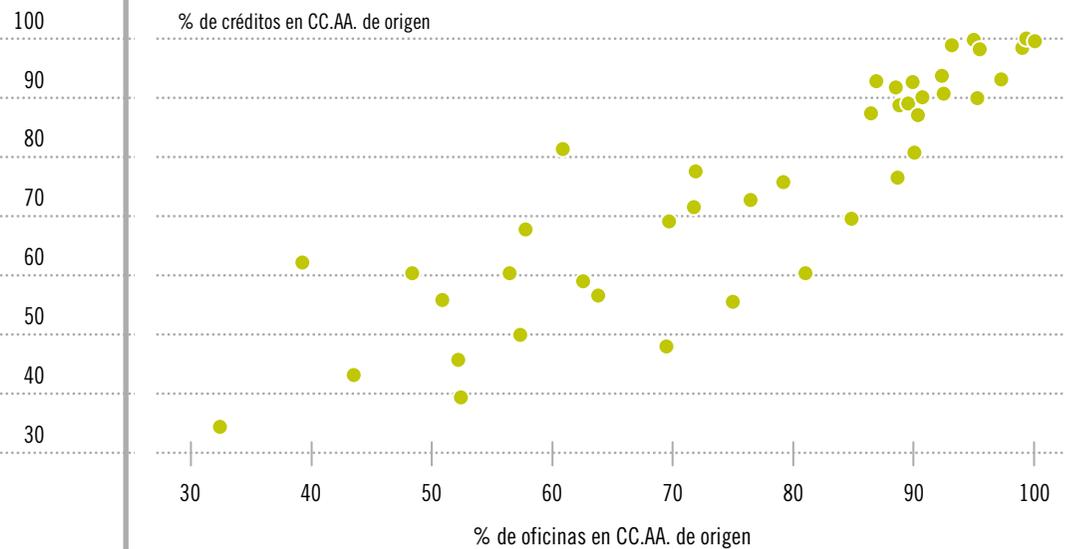
Esto, si bien era restrictivo para las Cajas y limitaba su autonomía a la hora de abrir nuevas sucursales frente a otras entidades financieras que contaban con plena libertad de expansión, ha favorecido el hecho de que las Cajas dispongan de un intenso conocimiento de sus zonas de actuación, así como una amplia red de oficinas locales, con una clara orientación social y una gran proximidad física a la población.

A pesar de que el aumento de oficinas recogido en los últimos años ha contribuido a aumentar la presencia de las Cajas de Ahorros en regiones distintas a sus tradicionales áreas de actuación, estas mantienen más de la mitad de sus oficinas en sus lugares de origen. Así, con datos de diciembre de 2008, el 59 por ciento de las oficinas de Cajas está ubicado en su región de origen y un once por ciento adicional, en regiones limítrofes. Del resto, un once por ciento de las oficinas se localiza en los dos mayores centros de actividad económica, Madrid y Barcelona; mientras que el diecinueve por ciento restante radica en otras regiones.

Las Cajas disponen de una amplia red de oficinas locales, con una clara orientación social y una gran proximidad física a la población

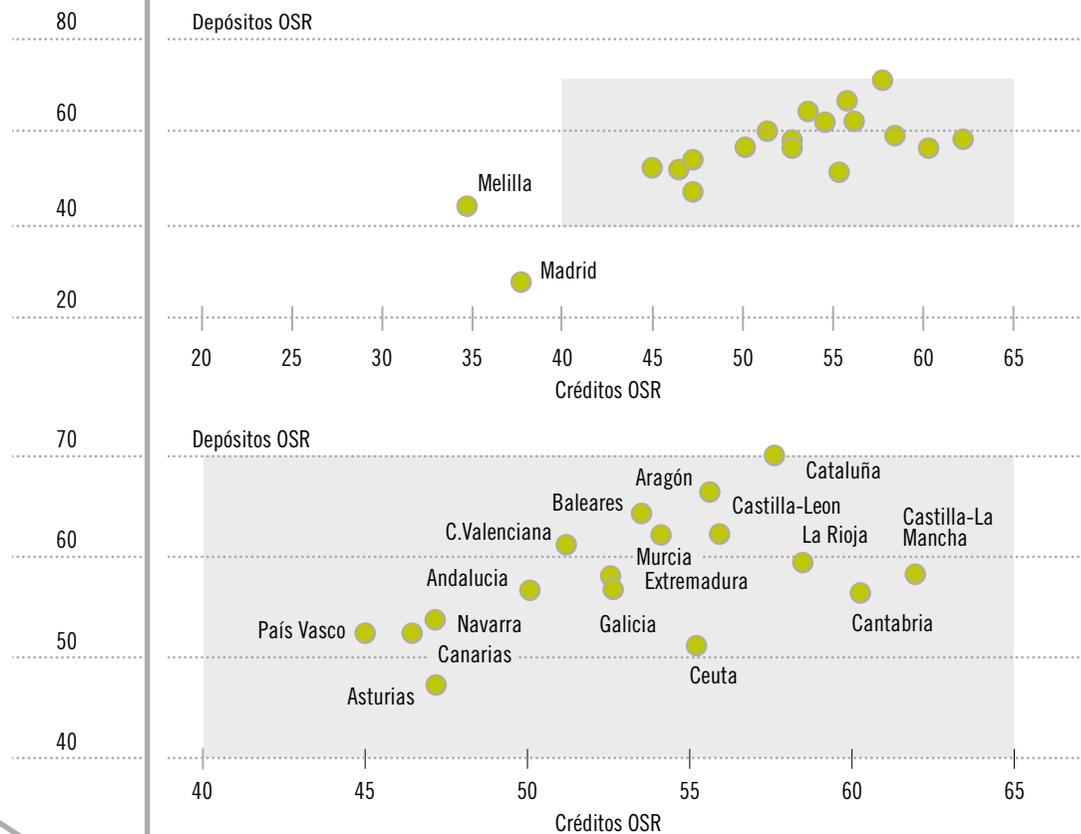
Descendiendo al análisis individual de las Cajas de Ahorros, con datos de diciembre de 2008, se constata que la gran mayoría de las Cajas no sólo mantiene más de la mitad de sus oficinas en sus regiones de origen; sino que, además, destina más de la mitad del crédito concedido al sector privado a financiar a hogares y empresas en su propia Comunidad de origen, contribuyendo con ello al desarrollo económico de estos territorios.

DISTRIBUCIÓN
DE OFICINAS
Y CRÉDITO DE
LAS CAJAS 2008



Un 11% de las oficinas de Cajas se localiza en los dos mayores centros de actividad económica, Madrid y Barcelona

CUOTA DE LAS CAJAS EN CRÉDITOS Y DEPÓSITOS AL SECTOR PRIVADO POR CC.AA. EN 2008



En la actualidad, las oficinas atendidas por las Cajas, que representan el 55 por ciento del total de oficinas de las entidades de depósito en España, están distribuidas de forma equilibrada a lo largo de toda su geografía, ofreciendo una amplia cobertura tanto a nivel nacional como regional. La destacada labor de intermediación

financiera que desempeñan las Cajas en todas las Comunidades Autónomas se constata en una cuota de mercado del Sector de Cajas superior al cuarenta por ciento, tanto en créditos como en depósitos al sector privado, en la totalidad de las regiones españolas, a excepción de la Comunidad de Madrid y Melilla.

3.3

074 GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

Es preciso enviar un mensaje de confianza, sobre todo, porque las Cajas de Ahorros no van a dejar de asumir su responsabilidad con las familias y las empresas. Disponemos de los recursos y de la solvencia necesarios para atender el compromiso asumido con la sociedad. Haremos frente a esa situación haciendo honor a nuestro arraigo y a la voluntad de servicio que desde siempre hemos mostrado.

Álvaro Arvelo Hernández,
Presidente de Caja Canarias.
Tribuna Revista *Ahorro*.
Abril 2008.

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS AL SERVICIO DE LAS FAMILIAS Y LAS PYME

- ▶ EL CRÉDITO DE LAS CAJAS AL SECTOR PRIVADO SE RALENTIZÓ EN 2008, SI BIEN CRECIÓ POR ENCIMA DEL PIB NOMINAL
- ▶ EL CRÉDITO A EMPRESAS CRECIÓ MÁS DE UN 7% EN 2008, ESPECIALMENTE EN ACTIVIDADES NO INMOBILIARIAS
- ▶ LAS CAJAS CONCEDIERON NUEVOS CRÉDITOS A HOGARES Y FAMILIAS POR IMPORTE SUPERIOR A LOS 32.000 MILLONES DE EUROS EN PROMEDIO MENSUAL EN 2008
- ▶ EL 52% DE LOS DEPÓSITOS Y CRÉDITOS DE LAS CAJAS AL SECTOR PRIVADO CORRESPONDE A HOGARES

La actividad del Sector de Cajas de Ahorros se ralentizó en el ejercicio 2008, por segundo año consecutivo, acompasando su ritmo de avance al del resto de entidades del Sistema Financiero español; lo que le ha permitido mantener sus elevadas cuotas de mercado, tanto en lo que se refiere al crédito como a los recursos de clientes destinados al sector privado, manteniendo así su papel destacado en la labor de intermediación entre el ahorro y la inversión.

Desde el punto de vista del crédito, si bien el deterioro de la coyuntura económica, unido a los efectos de la crisis financiera internacional, ha supuesto una ralentización de la financiación concedida por las Cajas de Ahorros en 2008 al sector privado residente de la economía, no es menos cierto que ésta continuó siendo positiva e incluso ha crecido a un ritmo superior al avance estimado del PIB nominal (4,2 por ciento).

En diciembre de 2008, el saldo del crédito de las Cajas de Ahorros al sector privado residente ascendió a 889.000 millones de euros, lo que supone un avance del 6,7 por ciento en los últimos doce meses, frente al 17,4 por ciento registrado en el mismo periodo de 2007.

La financiación destinada a los hogares, un 52 por ciento del crédito de las Cajas al sector privado, que había iniciado con antelación al resto de sectores el cambio de tendencia, continuó mostrando unas tasas de avance más moderadas, del orden del tres por ciento interanual en diciembre, debido tanto al débil crecimiento de los préstamos destinados a la adquisición y rehabilitación de vivienda, como a una caída de los préstamos destinados al consumo. Este comportamiento se explica fundamentalmente por la fuerte debilidad de la demanda, tanto en lo que refiere a inversión en vivienda como en gasto en consumo, de bienes duraderos, en la segunda mitad de 2008.

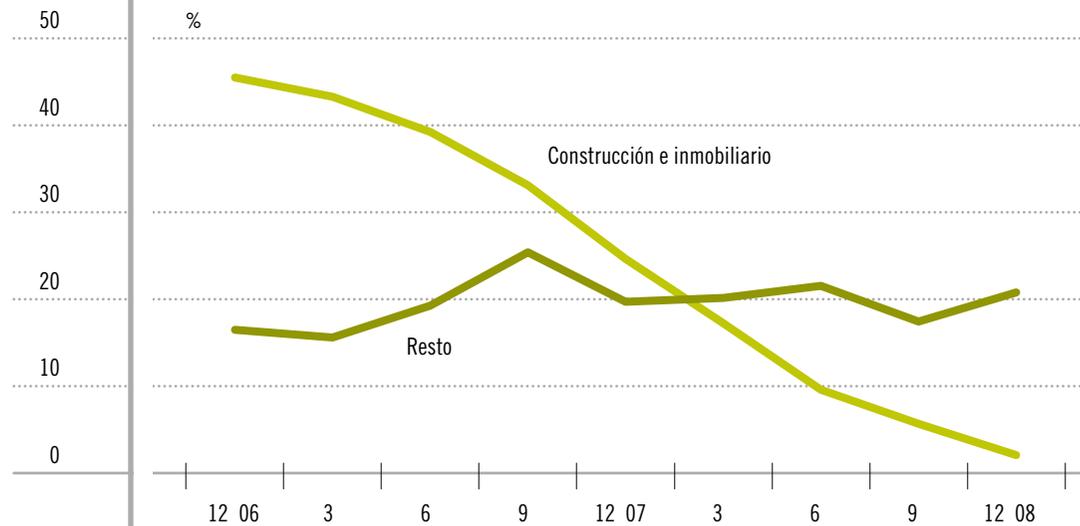
CRÉDITOS
DE LAS CAJAS
AL SECTOR
PRIVADO

En España en 2008	Saldo		Variación en el año	
	Millones de €	% distribución	Millones de €	%
Hogares e ISFL	464.380	52,38	19.575	4,40
Crédito al consumo	34.555	3,90	-1.017	-2,86
Crédito a la vivienda	363.912	41,04	14.372	4,11
Otros	62.769	7,08	5.764	10,11
Empresas	410.336	46,28	28.937	7,59
Instituciones financieras no monetarias	14.360	1,62	7.698	115,55
Total	889.076	100,00	56.210	6,75

La financiación del sector empresarial, principalmente destinada a las pyme, que ha sido tradicionalmente un objetivo prioritario en el Sector, ha seguido creciendo a un ritmo positivo y superior al registrado por los hogares, aún cuando se desacelera desde tasas interanuales próximas al veinte por ciento en 2007, hasta un 7,5 por ciento en diciembre de 2008. Por sec-

tores de actividad, se aprecia una amplia divergencia en el comportamiento del crédito destinado a actividades de construcción e inmobiliarias, que prácticamente se ha frenado en 2008, frente al dinamismo de la financiación a otras actividades productivas no ligadas a la construcción, que representa un 44 por ciento del crédito concedido por las Cajas de Ahorros al sector empresarial y que ha crecido a un ritmo algo superior al veinte por ciento, similar al registrado en la última década.

CRÉDITOS A
EMPRESAS
POR SECTORES
DE ACTIVIDAD



Destaca la financiación a actividades productivas no ligadas a la construcción, que representa un 44% del crédito concedido por las Cajas al sector empresarial y que ha crecido a un ritmo superior al 20% en 2008

La información relativa a los nuevos créditos del sector privado residente, constata que las Cajas concedieron o renovaron financiación por un importe cercano a los 32.000 millones de euros en promedio mensual en el ejercicio 2008, cifra inferior a la concedida en el ejercicio anterior, pero que equivale al 3,6 por ciento mensual del total de la cartera crediticia de las Cajas. De esta cuantía, los nuevos préstamos a empresas ascendieron a cerca de 25.000 millones de euros en promedio mensual, frente a los 7.000 millones de euros concedidos o renovados a los hogares.

Los depósitos de la clientela de las Cajas han crecido por encima del crédito, a una tasa del 9% interanual en diciembre de 2008

**NUEVOS
PRÉSTAMOS
CONCEDIDOS O
RENOVADOS POR
LAS CAJAS AL
SECTOR PRIVADO
EN EL MES. 2008**

	Millones de €	Variación anual en %
P. y C. Hogares	6.935	-33,07
Crédito a la vivienda	4.064	-39,52
Crédito al consumo	1.109	-26,66
Crédito para otros fines	1.761	-17,31
P. y C. Soc. no financieras	24.935	-12,46
Créditos hasta 1 millón €	9.038	-11,31
Créditos más de 1 millón €	15.897	-13,10
Total sector privado	31.870	-17,96

Si bien es cierto que la captación de recursos para financiar la inversión ha sufrido una notable ralentización en el ejercicio 2008, ello se ha debido, básicamente, al negativo comportamiento de las emisiones, ante el cierre de los mercados mayoristas a nivel internacional durante dicho ejercicio. Mientras, los depósitos a la clientela de las Cajas han crecido por encima del crédito, a una tasa del nueve por ciento interanual en diciembre. Así, a pesar del aumento experimentado por la financiación mayorista en la última década expansiva, los depósitos continuaron representando algo más del ochenta por ciento del total de los recursos de clientes del sector en 2008.

De los depósitos constituidos en las Cajas de Ahorros por el sector privado residente, el 53 por ciento corresponde a los hogares e instituciones sin fines de lucro, que ha registrado un incremento del once por ciento a lo largo del 2008; lo que pone de manifiesto la importante labor que desempeña el sector en la canalización y fomento del ahorro de las familias.

En 2008
Sociedades no financieras
Hogares e ISFLSH
Resto IFNM
Total depósitos OSR

DEPÓSITOS DEL
SECTOR
PRIVADO EN LAS
CAJAS DE
AHORROS

Saldo		Variación en el año	
Millones de €	% Distribución	Millones de €	%
95.677	14,09	-2.916	-3,05
361.964	53,30	40.800	11,27
221.489	32,61	83.459	37,68
679.130	100,00	121.342	17,87

Los depósitos continúan representando más del 80% del total de los recursos de clientes del Sector

3.4

080

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

Los Montes de Piedad son una actividad poco conocida, son una parcela de lucha contra la exclusión social. Es una actividad, que lejos de plantear su desaparición, lo lógico es que se mantenga.

Julio Feroso García,
Presidente de Caja Duero.

*XVIII Asamblea Nacional de Montes de Piedad.
9 de junio de 2008.*

▶ **LAS CAJAS DE AHORROS
HAN CONCEDIDO 1.492
MICROCRÉDITOS SOCIALES
EN 2008, POR UN IMPORTE
DE 15,01 MILLONES DE EUROS**

▶ **LOS MICROCRÉDITOS
CONCEDIDOS POR LAS CAJAS
DESDE SU PUESTA EN MARCHA
EN EL AÑO 2001 SUPERAN
LOS 100 MILLONES DE EUROS
DE VOLUMEN DE CRÉDITO
CONCEDIDO, EN 11.500
OPERACIONES**

LOS MONTES DE PIEDAD EN 2008 CONCEDIERON EN ESPAÑA 274.063 NUEVOS PRÉSTAMOS PRENDARIOS, POR UN IMPORTE SUPERIOR A 130 MILLONES DE EUROS. EL SALDO VIVO, CON UN TOTAL DE 417.179 PRÉSTAMOS EN VIGOR, ALCANZÓ LOS 206,69 MILLONES DE EUROS

EN 2008 SE ENVIARON, DESDE LA PLATAFORMA DE REMESAS DE LAS CAJAS, 102.250 REMESAS EN DÓLARES AMERICANOS, POR UN IMPORTE DE 76,86 MILLONES DE DÓLARES. EN EL CASO DE LAS 34.589 REMESAS ENVIADAS EN EUROS, EL IMPORTE FUE DE 22,05 MILLONES DE EUROS

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 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).

Una de las herramientas adoptadas en la lucha contra la exclusión financiera son los microcréditos. Por esta razón, las Cajas de Ahorros llevan desde comienzos de la presente década utilizando este instrumento frente a las circunstancias específicas de nuestra realidad socioeconómica. Durante el ejercicio del año 2008, las Cajas han vuelto a ser las únicas entidades financieras que han concedido microcréditos en España, en su mayor parte, gestionados mediante programas vinculados a la Obra Social.

Los objetivos fundacionales de las Cajas son impulsar el desarrollo económico y financiero, evitar la exclusión social y financiera, y extender a toda la sociedad los beneficios de su actividad como empresa

Los Montes de Piedad han desempeñado su labor ininterrumpidamente desde la fundación de la primera de estas instituciones en España, el Monte de Piedad de Madrid, en 1702. En la actualidad existen en España veinticinco Montes de Piedad, todos ellos pertenecientes a Cajas de Ahorros, de los cuales veintiuno tienen actividad. En estos más de tres siglos, su misión no ha cambiado sustancialmente: permitir el acceso al crédito a personas sin garantías y en riesgo de exclusión, y servir de alternativa a las prácticas usurarias que aún se producen en España.

Uno de los últimos instrumentos de las Cajas para combatir la exclusión financiera procede, sin embargo, de la parte más operativa. Se trata del servicio de remesas para inmigrantes, que prácticamente ofrecen todas las Cajas, ya sea de forma individual o a través de la iniciativa sectorial, la plataforma de remesas *Bravo*, a través de la cual se enviaron 136.839 remesas en 2008.

Las Cajas son las únicas entidades financieras que conceden microcréditos en España

083

EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

MEMORIA 2008

03

3.4.1 MICROCRÉDITOS

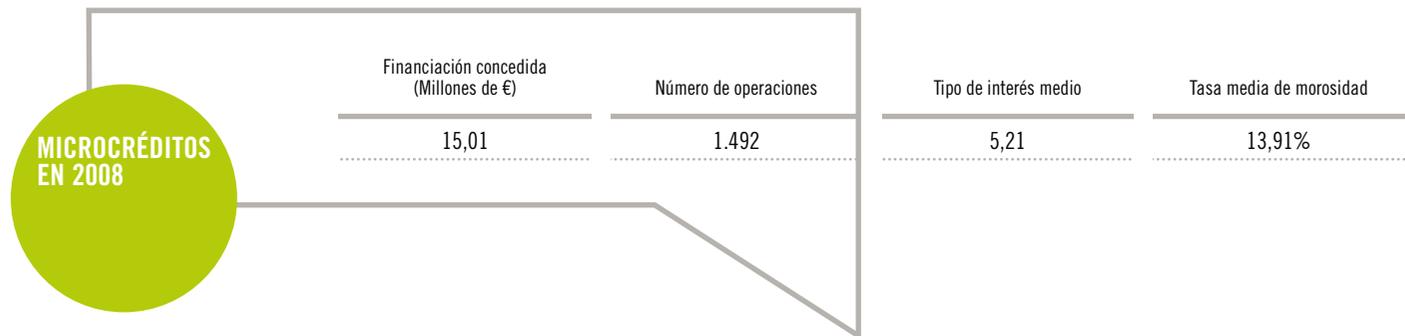
Los microcréditos constituyen uno de los principales instrumentos de los que se sirven las Cajas de Ahorros en la lucha contra la exclusión financiera. Estas entidades llevan desde el año 2001 adaptando esta herramienta a las circunstancias específicas de la realidad social y económica dentro del territorio español. Durante el ejercicio de 2008, las Cajas han vuelto a ser las únicas entidades financieras que han concedido microcréditos en España, gestionados la mayoría a través de programas vinculados a las respectivas Obras Sociales.

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 o respalda, según los casos, la concesión de los préstamos. La mayoría de las Obras Sociales de las Cajas participa, en mayor o menor medida, en el proceso de gestión o concesión de los microcréditos, siendo en muchos casos una competencia exclusiva de este departamento o de alguna de las Fundaciones de la Obra Social.

La definición comúnmente aceptada por las Cajas sostiene que el microcrédito social es un crédito de importe variable, de pequeña cuantía, que se concede para el auto empleo o actividades económicas a personas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión o con el acceso cerrado al Sistema Financiero tradicional y que, además, no cuentan con garantías reales con las que respaldar su petición, por lo que son aceptadas garantías personales 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.

Otro de los rasgos del microcrédito social, ampliamente compartido por las Cajas de Ahorros, es el rigor en el estudio de la viabilidad de las operaciones, circunstancia que propicia una morosidad baja, un alto índice de éxito de los proyectos de auto empleo o microempresa y, en definitiva, una notable confianza en el sistema.

El 73,4% de los microcréditos se destina al auto empleo; el resto, a la cobertura de necesidades familiares



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

En los últimos seis años, las Cajas de Ahorros españolas han concedido un total de 11.500 microcréditos sociales, por un importe superior a los cien millones de euros.

Concretamente en 2008 el número de operaciones concedidas fue de 1.492, por un valor de 15,01 millones de euros. Respecto al año 2007 se observa una disminución en las operaciones totales concedidas, que fueron entonces 1.900 microcréditos*. Junto con el número de operaciones concedidas, disminuye ligeramente la tasa media de morosidad, pasando del 14,2 por ciento la registrada en 2007 al 13,9 por ciento un año después.

La cantidad media concedida por microcrédito se situó ligeramente por encima de los 10.000 euros, unos 2.000 más que en 2007.

Del total de las operaciones concedidas, el 73,4 por ciento se destinó al auto empleo, en concreto 1.095 microcréditos y el resto a la cobertura de necesidades familiares, 397 operaciones.

Dentro de la categoría de auto empleo, 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 necesidades familiares, los principales destinos son el saldo de deudas de origen usurero o los viajes al país de origen que tienen la finalidad de regularizar los papeles, debido a que son los inmigrantes, mayoritariamente, los que solicitan los microcréditos dentro de esta categoría.

* Las cifras correspondientes a 2007 no coinciden con las publicadas en la Memoria de RSC de 2007, por un proceso de homogeneización de la información.


**DESTINO DE LOS
MICROCRÉDITOS**

	Suma	%
Comercio al por menor	441	29,56
Actividades diversas de servicios personales	243	16,29
Hostelería	206	13,81
Construcción/reformas	60	4,02
Actividades informáticas	40	2,68
Actividades recreativas culturales	39	2,61
Transporte terrestre	18	1,21
Educación	16	1,07
Actividades sanitarias	14	0,94
Comercio al por mayor	12	0,80
Actividades auxiliares intermediación financiera	6	0,40
Necesidades familiares	397	26,61
Total	1.492	100,00

Una mujer iberoamericana joven, que solicita un préstamo de 10.000 euros para poner un pequeño negocio, perfil del usuario de los microcréditos de la Cajas

El perfil del usuario de los microcréditos en las Cajas se mantiene apenas sin variaciones con el paso de los años. A pesar de lo cual se aprecia en 2008 como se acercan los porcentajes entre hombres y mujeres, siendo la distribución de 42,4 por ciento para los primeros y 57,6 por ciento para las segundas. En lo que se refiere a colectivos de pertenencia, el de inmigrantes sigue siendo el más numeroso, con un 65,7 por ciento del total de los clientes.

SEXO DE LOS
BENEFICIARIOS
DE LOS
MICROCRÉDITOS
EN 2008

	Suma	%
Hombres	633	42,43
Mujeres	859	57,57
Total	1.492	100,00

COLECTIVOS
BENEFICIADOS
POR LOS
MICROCRÉDITOS
EN 2008

	%
Inmigrantes	65,68
Otros	17,56
Jovenes desempleados	6,57
Parados	5,76
Hogares monoparentales	3,49
Minorías	0,87
Discapacitados	0,07

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 iden-

tificar 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.

De estos, las nacionalidades más presentes son las de procedencia latinoamericana, seguidas de los europeos del este.

**NACIONALIDAD
DE LOS
BENEFICIARIOS
DE LOS
MICROCRÉDITOS**

	Suma	%
Colombia	170	17,35
Ecuador	127	12,96
Argentina	74	7,55
Rumania	73	7,45
Marruecos	57	5,82
Bolivia	45	4,59
Perú	43	4,39
Brasil	19	1,94
República Dominicana	19	1,94
Cuba	16	1,6
Bulgaria	15	1,53
Chile	15	1,53
Uruguay	15	1,53
Otros inmigrantes	292	29,80
Total	980	

El 66% de los microcréditos se concede 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 mil euros. El plazo para devolverlo oscila entre los tres y los ocho años, con periodos de carencia que alcanzan hasta veinticuatro meses. Los intereses (TAE) de estas prestaciones se sitúan en torno al cinco por ciento, con un mínimo del cuatro por ciento y un máximo del siete 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, esto ocurre en el 95 por ciento de las Cajas.

3.4.2 MONTES DE PIEDAD

Los Montes de Piedad continúan en 2008 con algunas de las principales líneas de actuación sugeridas desde el Comité Nacional de Montes de Piedad en tres ejes fundamentales: modernización de estructuras, capacitación y formación permanente de los profesionales de los Montes, y divulgación de su labor.

En los más de tres siglos de existencia de los Montes de Piedad en España, su misión no ha cambiado sustancialmente: permitir el acceso al crédito a personas sin garantías y en riesgo de exclusión, y servir de alternativa a las prácticas usurarias que aún se producen.

Ahora, como entonces, el Monte de Piedad concede préstamos con tipos de interés por debajo del mercado. La garantía es pignoraticia, habitualmente joyas elaboradas con metales o piedras preciosas cotizados internacionalmente, lo que implica un alto grado de profesionalización y transparencia en todo el proceso. Los préstamos que conceden los Montes 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 477 euros en 2008.

*El importe medio del préstamo
concedido por los Montes de Piedad
se situó en 477 euros en 2008*



Saldo a 31 de diciembre de 2007
Préstamos concedidos
Préstamos renovados
Préstamos cancelados y vendido
Diferencia en el año
Saldo a 31 de diciembre de 2008

Número	Miles de €	Evolución % Nº 08/07	Evolución % Vol 08/07
367.220	171.387		
274.063	130.671	12,91	20,21
139.191	72.372	11,85	35,67
223.121	96.717	-5,09	-1,07
49.959	35.300		
417.179	206.687	13,60	20,60

En el conjunto del año, los Montes de Piedad concedieron un total de 274.063 préstamos, por un importe de 130,67 millones de euros, y cancelaron 223.121, con un volumen de reembolso de 96,71 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2008, estaban en vigor 417.179 préstamos, con un saldo final de 206,69 millones de euros. Se experimenta respecto a 2007 un importante aumento tanto en el número de préstamos concedidos como en el saldo final, 13,6 por ciento y 20,6 por ciento, respectivamente.

La cartera de clientes de los Montes de Piedad, entendidos como personas o entidades con un préstamo o más en vigor, se situó en 202.005; de los cuales 31.273 fueron clientes nuevos, lo que ha supuesto frente a 2007 un aumento del 17,7 por ciento en la cartera de clientes.

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

De los 202.005 clientes de los Montes, un total de 31.273 son clientes nuevos, un 52% más que el año anterior

090

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorro

**MONTES DE PIEDAD.
OTROS DATOS DE INTERÉS**

	2008	2007	Diferencia	Evolución % 08/07
Horas semanales de apertura	28	28	-	
Nº de clientes con préstamos vigentes a fin de año	202.005	171.569	30.436	17,7
Nº de clientes nuevos en el año	31.273	20.602	10.671	51,8
Periodos por los que se conceden y/o renuevan los préstamos (meses)	13	12	1	
Porcentaje de importes prestados sobre tasaciones	71,0	71,8	-0,8	

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 no suelen superar el diez por ciento.

La idea de que el crédito pignoraticio que facilitan los Montes de Piedad es cada vez más accesible se refuerza con el hecho de que el mayor número de préstamos de los concedidos en 2008 corresponde al tramo de entre 150 y 300 euros.

Algunos datos que ayudan a concretizar la idea de la actividad de los Montes de Piedad tienen que ver con las tasaciones realizadas o con el peso del oro valorado por los técnicos de los Montes. En España se tasaron 1.037.881 piezas a largo del año 2008, con un peso en oro que superó las nueve toneladas y 12.985 quilates. Estas cifras son superiores a las registradas en 2007, con evoluciones que se sitúan en torno al veinte por ciento.

De todas las garantías empeñadas por los clientes en los Montes de Piedad, sólo el seis por ciento salió a subasta en 2008, el resto fue recuperado por los clientes o bien el empeño fue renovado.

**MONTES DE
PIEDAD.
TASACIONES**

	Número	Evolución % 08/07
Nº de piezas tasadas	1.037.881	19,72
Peso en gramos de las joyas tasadas	9.299.722	18,76
Peso en quilates de los diamantes tasados	12.985	27,37

*De todas las garantías
empeñadas sólo el 6%
salió a subasta en 2008*

**MONTES DE
PIEDAD.
VENTAS EN
SUBASTAS
EN 2008**

	Número	Miles de €	Evolución % 08/07
Garantías vendidas	23.340		-1,50
En subastas	23.324		
Por otros medios	16		
Importes en subastas			
Importe de los préstamos		9.052	12,91
Importe de salida en subasta		13.360	12,02
Importe obtenido en las pujas		17.436	13,30
Diferencia [obtenido-prestado]		8.384	13,72

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

En 2008 los veintiún Montes de Piedad activos realizaron un total de 108 subastas, incluidas las subastas conjuntas, dos menos que en el ejercicio anterior. En dichas subastas se obtuvo un sobreprecio, entre el precio de salida y el precio final del lote, del 42 por ciento, lo que supone respecto a 2007 una disminución de un 12,5 por ciento en la ganancia del lote. Este sobreprecio de los lotes subastados se devuelve al propietario, una vez liquidado el préstamo y los intereses correspondientes. Esta cantidad en 2008 se cifró en 8,3 millones de euros. Dichos sobrantes son ingresados en las cuentas de sus clientes una vez cancelado el préstamo pignoraticio.

Esta práctica no es la única que distingue la actividad realizada por los Montes de Piedad de los negocios de compra-venta de joyas o de las casas de empeño, pero sí es la que pone de manifiesto con más claridad la radical diferencia existente entre una actividad pensada para favorecer el acceso al crédito y otras concebidas exclusivamente con ánimo de lucro.

En los últimos años y por iniciativa del Comité Nacional de Montes de Piedad, presidido por Antonio-Claret García, se ha obtenido una información más precisa sobre la actividad de estas instituciones, con una mejora constante de las estadísticas. Esta optimización de la información se deja notar, especialmente, en el cada vez más profundo conocimiento de los prestatarios.

Las características que definen el perfil de los clientes de los Montes de Piedad se mantienen en 2008 en términos muy similares a los del anterior ejercicio. En los peticionarios existe una importante diferencia entre las mujeres y los hombres, siendo la proporción entre estos de 65 a 35, respectivamente. Este reparto proporcional ya no llama la atención debido a la creciente importancia que están cobrando las mujeres, tanto como cabezas de familia como en el mundo del mercado laboral. Prueba de ello es que este tipo de proporciones es extensible a otras modalidades de prestaciones.

La distribución por tramos de edad presenta en 2008, igualmente, porcentajes casi idénticos a los del ejercicio de 2007, tan sólo pierden un punto porcentual el tramo de los más jóvenes, en beneficio del tramo de edades entre cincuenta y 65 años.

PERFIL DEL
CLIENTE DE
LOS MONTES
DE PIEDAD

% de distribución por sexo:

Hombres	35
Mujeres	65

% de distribución por grupos de edad:

Entre 18 y 35 años	25
Entre 35 y 50 años	35
Entre 50 y 65 años	29
Más de 65 años	11

% de nuevos residentes

18

(extranjeros con tarjeta de residente o que formalizan operaciones con el pasaporte)

De esta forma, el tramo de las personas más mayores, aquellos con edades superiores a los 65 años, sigue siendo el grupo de edad más pequeño, un once por ciento del total de los clientes. El siguiente grupo de más edad, aquel que se encuentra comprendido entre los cincuenta y los 65 años, representa el veintinueve por ciento.

Los dos grupos más jóvenes de clientes suponen el sesenta por ciento del total, siendo los menores de 35 años un cuarto del total de los clientes y los comprendidos entre 35 y cincuenta años el grupo más numeroso, con un porcentaje del 35 por ciento.

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

Otro dato de interés es la proporción de inmigrantes con los que se cuenta entre los clientes de Montes de Piedad, que se situó en 2008 en el dieciocho por ciento, lo que supone una disminución de dos puntos porcentuales respecto a 2007, coincidiendo con el porcentaje que se dio en 2006 y aún por encima del obtenido en 2005 (un quince por ciento).

	Recuperación morosidad/fallidos (en euros)	641.553
	Nº de tasaciones para clientes	376
	Nº de expedientes de defunción y testamentarias tramitadas	366

Por otra parte, los Montes de Piedad realizan otro tipo de servicios, como operaciones de recuperación de morosidad, que durante el ejercicio del 2008 supuso 641,55 millones de euros. También se tramitaron 366 expedientes de defunción y testamentarias, y casi cuatrocientas tasaciones.

De los datos recogidos durante el ejercicio de 2008 se puede concluir que todos los conceptos susceptibles de ofrecer información de utilidad para el conocimiento de la actividad de los Montes de Piedad experimentan incrementos muy positivos: el número de préstamos, de clientes nuevos, de piezas tasadas y el importe concedido. Dando cuenta este hecho del importante auge de estas antiquísimas instituciones.

*Los inmigrantes
representan el 18% de
los clientes de los Montes
de Piedad*

3.4.3 REMESAS

Las remesas son transferencias enviadas por los inmigrantes a sus países de origen, con el fin de ayudar al sostenimiento de sus familias, la devolución de préstamos o el ahorro e inversión en el territorio de origen.

De ahí, que desempeñen un papel relevante en las economías de los países de origen de los inmigrantes, a medio y largo plazo, contribuyendo a reducir la pobreza y otorgando una mayor estabilidad que los flujos de capital, al presentar un ciclo opuesto al de la economía. De hecho, constituyen un instrumento muy eficaz en la lucha contra la exclusión financiera, uno de los fines fundacionales de las Cajas de Ahorros; en este sentido, las remesas son consideradas como el primer paso para la plena integración financiera de la población inmigrante.

Dado que este fenómeno ha aumentado en todo el mundo, las Cajas consideran que su papel puede ser esencial en este ámbito, facilitando transacciones a bajo coste, contribuyendo a realizar inversiones productivas en los países receptores y sentando las bases para la consolidación de un Sistema Financiero capaz de movilizar los recursos necesarios para el desarrollo económico de esos países.

Aunque existen servicios similares en otras entidades financieras, la apuesta de las Cajas de Ahorros por las remesas de los inmigrantes presenta un sesgo distinto y unos objetivos claramente diferenciados. Bien a través de la plataforma sectorial o a título individual, prácticamente todas las Cajas ofrecen entre sus servicios el envío de las remesas de los inmigrantes.

La plataforma sectorial de remesas, *Bravo*, fue creada en el año 2004; está integrada por 31 entidades (actualmente, operan veintiséis de ellas y otra está en pruebas) y coordinada por la CECA. Desde el principio, las premisas de esta iniciativa conjunta son favorecer el acceso a los servicios financieros de los inmigrantes extranjeros en España y, a su vez, propiciar la incorporación de las remesas de dinero en los Sistemas Financieros de los países de origen.

Las remesas formales están consideradas como el primer paso para la plena integración financiera de la población inmigrante

De esta manera, el envío de remesas, el principal producto bancario que demandan los inmigrantes, se convierte en puerta de acceso a otros servicios, como el ahorro o el crédito, que mejoran las condiciones de vida de estos grupos de población y favorecen su integración en la sociedad española. En este sentido, los inmigrantes representan hoy para las Cajas uno de los grupos de mayor interés, como lo fue en los años setenta la clase media y media-baja de la sociedad española, que presentaba similares problemas de acceso a servicios financieros y rentas bajas. Su posterior crecimiento y consolidación ha sido, también, una de las claves del fuerte crecimiento de las Cajas de Ahorros españolas.

La plataforma *Bravo* 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 en las economías de estos países.

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

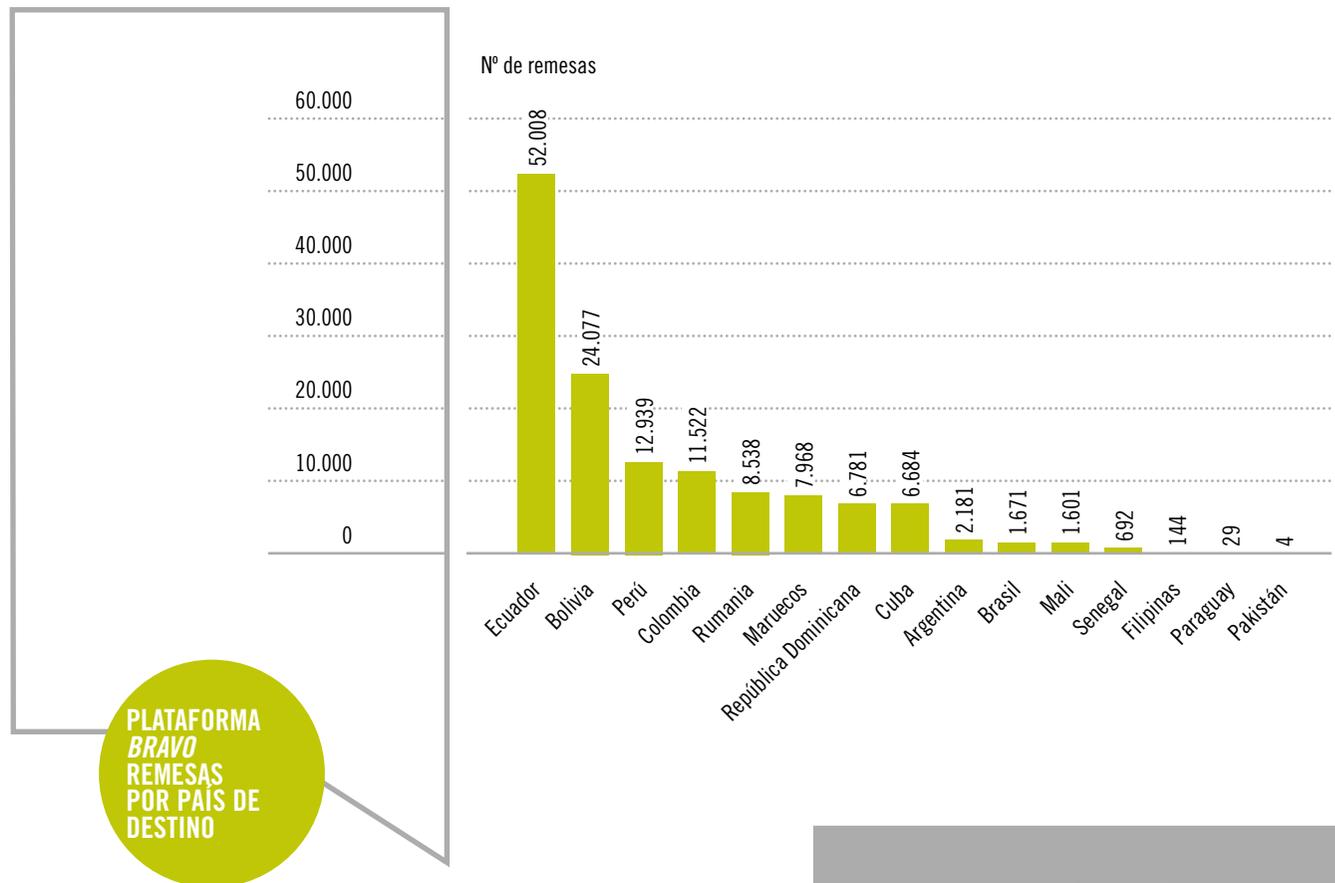
Otras de las ventajas competitivas de las remesas de las Cajas se centran en que no se aplican deducciones a los beneficiarios de los envíos y que todo el proceso es totalmente transparente (con la posibilidad de hacer un seguimiento permanente del estado del envío mediante el *call center*), tanto para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

Las remesas enviadas por la plataforma *Bravo* de las Cajas de Ahorros llegan a quince países; más de la mitad en 2008 fueron a Ecuador y Bolivia.

**BANCOS
ACTUALMENTE
OPERATIVOS EN
LA PLATAFORMA
BRAVO**

Banco Bolivariano	Ecuador
Banco Solidario	Ecuador
Banco de Crédito del Perú	Perú
Banco Caja Social	Colombia
Banque Centrale Populaire	Marruecos
Banco BHD	República Dominicana
Banco Macro Bansud	Argentina
Banco Sol	Bolivia
Banco Interbank	Perú
Banco Credicoop	Argentina
Banca Comercial Romana	Rumanía
Habib Bank	Pakistán
Metropolitan Bank	Filipinas
Banco Crédito de Bolivia	Bolivia
Banco do Brasil	Brasil
Banque Internationale pour le Mali	Mali
BRD	Rumanía
Société Générale de Banques au Senegal	Senegal
Banco Popular del Ahorro	Cuba
Banque de l'Habitat du Mali	Mali
Banco Familiar (S.A.E.C.A)	Paraguay

En total, en 2008, se enviaron desde la plataforma de las Cajas de Ahorros 102.250 remesas en dólares americanos, por un importe de 76,86 millones de dólares. En el caso de las 34.589 remesas enviadas en euros, el importe fue de 22,05 millones de euros.



Más de la mitad de las remesas enviadas desde la plataforma de las Cajas en 2008 fueron a Ecuador y Bolivia

Las principales características de Bravo son su bajo coste, el corto plazo de entrega, y la seguridad y solvencia del proceso

099

EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

MEMORIA 2008

03



Datos estadísticos de remesas anuales

	Remesas enviadas (USD)	Importe (USD) Miles de \$	Remesas enviadas (€)	Importe (€) Miles de €
2006	58.076	42.715,15	10.940	9.714,23
2007	93.978	73.472,9	26.588	19.879,03
2008	102.250	76.856,97	34.589	22.053,97
Total	254.304	193.044,31	72.117	51.647,23

Remesas enviadas

2006	69.016
2007	120.566
2008	136.839
Total	326.421

3.5

100

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

GARANTÍA DE COMPETENCIA PARA EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

La presencia de las Cajas españolas garantiza que el mercado financiero español disponga de un alto nivel de competencia, evitando las prácticas abusivas que el poder de mercado pudiera generar y compensando en gran medida la polarización que ejercen los dos grandes Bancos nacionales. De esta manera, en aquellos países donde no existen las Cajas, el mercado ha tendido a un oligopolio que ha perjudicado a los consumidores.

Carlos Egea Krauel,

Presidente de Caja Murcia.

II Foro Estratégico de Cajas de Ahorros.

9 de octubre de 2008.

EL ÍNDICE HH SE SITUÓ EN 2008 EN 631, INDICATIVO DE UNA REDUCIDA CONCENTRACIÓN. SIN LA APORTACIÓN DEL SECTOR DE CAJAS, ESTE ÍNDICE ALCANZARÍA NIVELES DE ELEVADA CONCENTRACIÓN

EL NÚMERO MEDIO DE CAJAS DE AHORROS QUE ACTÚA EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA SE SITÚA EN 21, NO DETECTÁNDOSE INDICIOS DE PODER DE MERCADO EN NINGUNA DE ELLAS

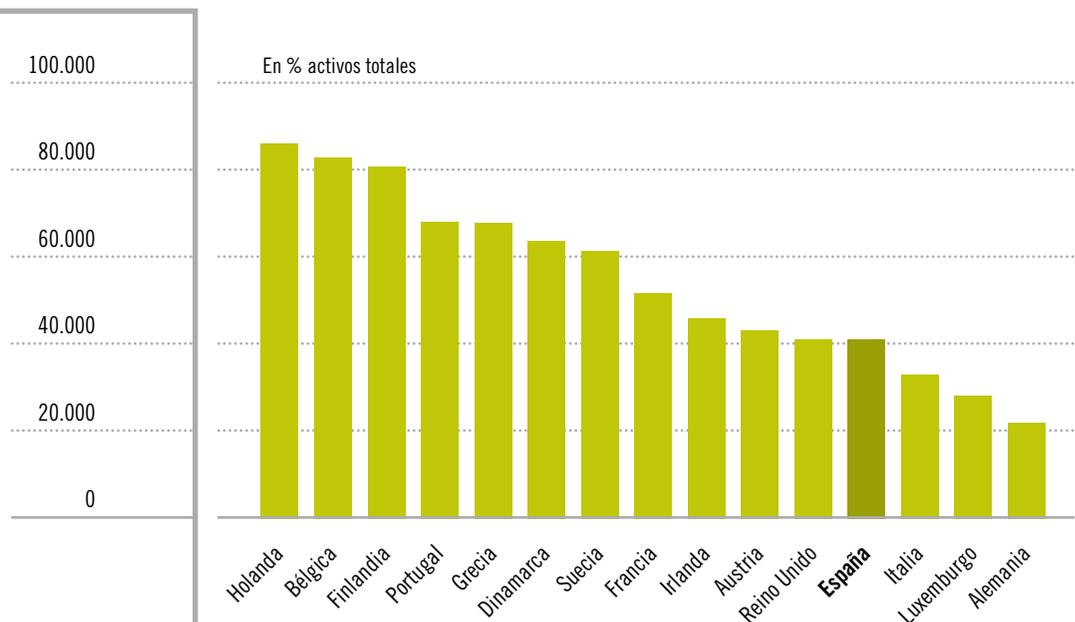
LA CUOTA MÁXIMA DE MERCADO QUE ALCANZA UNA CAJA A NIVEL REGIONAL ASCIENDE AL 35%, SITUÁNDOSE LA CUOTA PROMEDIO A NIVEL REGIONAL EN EL 20%

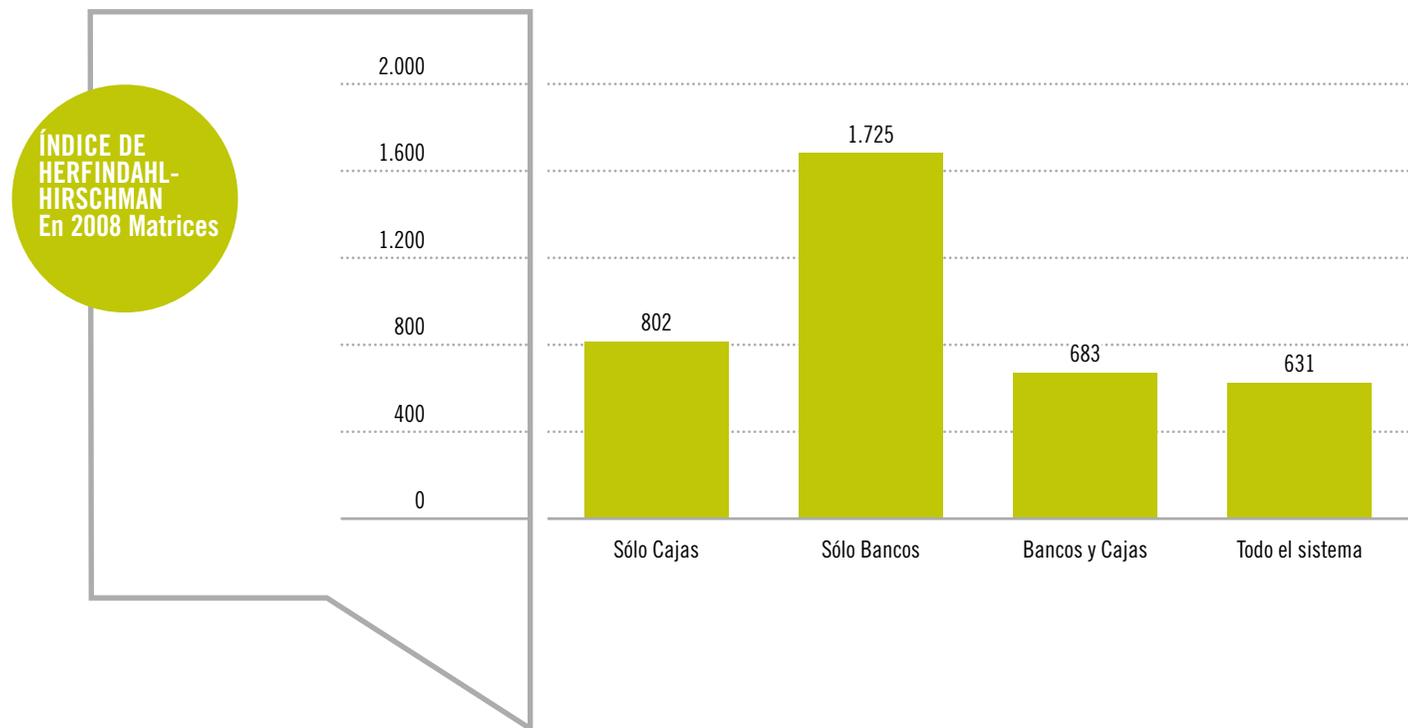
España es uno de los países de la Unión Europea con unos menores niveles de concentración

En el ejercicio 2008, las entidades que componen el Sector de Cajas de Ahorros son 45 entidades más la CECA y desempeñan un papel esencial a la hora de garantizar la competencia en el Sistema Financiero español.

Las Cajas de Ahorros españolas son entidades de crédito totalmente independientes unas de otras, que compiten directa y activamente entre ellas y con otras entidades de crédito de otra naturaleza (Bancos y Cooperativas) que operan en España. Con ello, compensan en gran medida la polarización que ejercen los dos grandes Bancos nacionales, evitando las prácticas abusivas que el poder de mercado pudiera generar. Así, España es uno de los países de la Unión Europea con unos menores niveles de concentración, en términos de cuota de mercado de las cinco mayores entidades.

CUOTA DE MERCADO DE LAS 5 MAYORES ENTIDADES DE CRÉDITO EN 2007





El índice habitualmente utilizado para evaluar las condiciones de competencia o concentración de los mercados financieros, índice de Herfindahl-Hirschman, presenta en el caso de España escasas variaciones con respecto al año anterior y se mantiene en niveles aceptables.

Con datos de diciembre de 2008, el índice Herfindahl-Hirschman (HH) para el conjunto de las entidades de crédito toma el valor 631, indicativo de un nivel de reducida concentración. Sin la aportación del Sector de las Cajas de Ahorros, el mercado financiero español se situaría en niveles del índice HH superiores a los 1.700 puntos, indicativo de un nivel de concentración elevado.

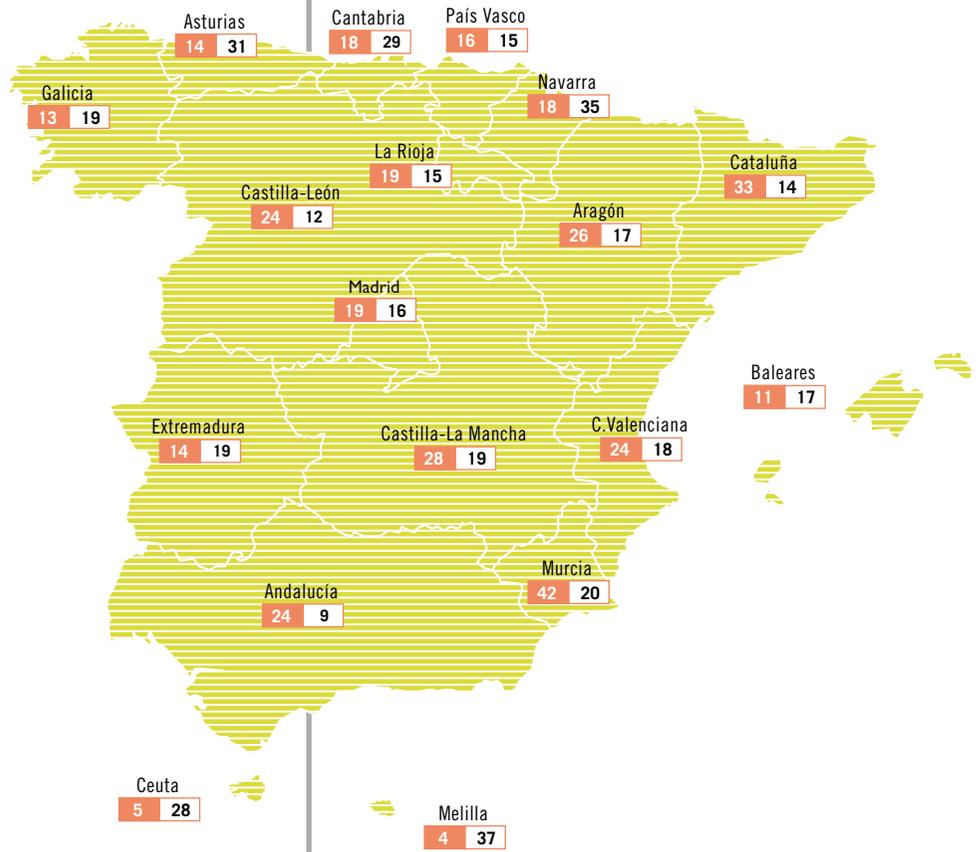
Además de contribuir a eliminar los posibles abusos de mercado en el conjunto del Sistema Financiero, las Cajas de Ahorros compiten unas con otras, tanto a nivel nacional como regional; no detectándose indicios de poder de mercado de ninguna entidad local en su zonas de actuación, lo cual garantiza a los consumidores y usuarios la disponibilidad de servicios financieros en las condiciones más favorables.

A esta realidad ha contribuido de forma significativa la expansión de los últimos años, que ha permitido que los índices de concentración regional se hayan reducido en prácticamente todas las regiones. Esto es debido a que gran parte de la apertura de oficinas del ejercicio se ha producido fuera de los territorios tradicionales de actuación de cada entidad; el número medio de Cajas con oficinas en las distintas Comunidades Autónomas se ha incrementado considerablemente. Así, si exceptuamos las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, el número medio de Cajas de Ahorros que actúa en cada Comunidad Autónoma se sitúa en veintiuno, siendo las Comunidades insulares donde menos Cajas de Ahorros hay establecidas, entre once y doce entidades.

Aproximando el poder de mercado del Sector de Cajas de Ahorros a nivel regional a través de la cuota de mercado del crédito al sector privado que cada Caja de Ahorros mantiene en su zona de actuación, se advierte que la cuota máxima que alcanza una Caja a nivel regional asciende al 35 por ciento, situándose la cuota promedio a nivel regional en el veinte por ciento. Estos datos evidencian que las Cajas no sólo contribuyen a garantizar la competencia a nivel nacional, sino también a nivel de Comunidades Autónomas, gracias a la competencia que las propias Cajas ejercen no sólo frente a los Bancos, sino también frente al resto de Cajas allí ubicadas.

La expansión territorial de los últimos años ha reducido considerablemente los niveles de concentración regional

COMPETENCIA ENTRE CAJAS DE AHORROS EN 2008



PROMEDIO
 21 19

Comunidad Autónoma
 00 00

Nº de Cajas de Ahorro con oficinas en cada CC.AA.

Máxima cuota de mercado de una Caja de Ahorro
 En porcentaje de crédito OSR del conjunto del sistema







04

GOBIERNO CORPORATIVO

El modelo de las Cajas se define por ser un negocio minorista, de banca universal, de banca relacional, con mucha proximidad al cliente, de compartir los intereses con los clientes a largo plazo y la prudencia en la gestión del riesgo.

*Braulio Medel Cámara,
Presidente de Unicaja.
II Foro Estratégico de Cajas de Ahorros.
9 de octubre de 2008*

LAS CAJAS DE AHORROS
ESPAÑOLAS DISPONEN DE UNA
FÓRMULA CORPORATIVA QUE
PERMITE INTEGRAR, CON
EFICACIA EN SU ESTRUCTURA
DE GOBIERNO INTERNO, A
PERSONAS DESIGNADAS POR
UNA PLURALIDAD DE GRUPOS
QUE COMPARTEN UN INTERÉS
COMÚN EN ELLAS, ESTO ES,
EL CONJUNTO DE AGENTES
REPRESENTATIVOS DE LA
SOCIEDAD EN LA QUE CADA
CAJA DESARROLLA SUS
ACTIVIDADES.

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

El modelo de gobierno corporativo de las Cajas de Ahorros permite integrar en su estructura al conjunto de agentes representativos de la sociedad

109

Gobierno Corporativo

Memoria 2008

04

Este año, al igual que los anteriores, a través de los datos que han sido tomados de los Informes Anuales de Gobierno Corporativo publicados por 43 Cajas, se analizan de forma diacrónica las características más importantes del modelo de gobierno de las Cajas de Ahorros en 2008: 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.

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

La Memoria sectorial de RSC representa una oportunidad única para difundir el modelo de buen gobierno de las Cajas

4.1

110

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

EL COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

LA *WEB* DE CADA UNA DE LAS CAJAS Y SU INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO SIRVEN PARA PROPORCIONAR A SUS GRUPOS DE INTERÉS INFORMACIÓN PRECISA Y COMPLETA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS CAJAS

LAS CAJAS DISPONEN DE *WEBS* CARACTERIZADAS POR UNA PRESENTACIÓN EN PANTALLA DIRECTA, RÁPIDA Y EFICAZ, SOMETIDAS A CONTINUOS PROCESOS DE MEJORA Y ACTUALIZACIÓN

EL INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO ES EL INSTRUMENTO MEDIANTE EL CUAL LAS CAJAS OFRECEN LA INFORMACIÓN MÁS COMPLETA Y EXHAUSTIVA SOBRE SUS ESTRUCTURAS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO INTERNO

ESTE AÑO SE HA PUBLICADO, POR PRIMERA VEZ, LA DENOMINADA *INFORMACIÓN CON RELEVANCIA PRUDENCIAL*, POR MEDIO DE LA CUAL LAS CAJAS INFORMAN AL MERCADO DE LA ADECUACIÓN DE SUS SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

- 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. Una novedad significativa de este ejercicio ha sido la elaboración y publicación de la denominada *Información con relevancia prudencial*, por medio de la cual, y en aplicación de las directrices de Basilea II, las Cajas informan al mercado de la adecuación de sus sistemas de gestión de riesgos.

Para todo ello, las Cajas disponen de *webs* caracterizadas por una presentación en pantalla directa, rápida y eficaz. En 2008 muchas de ellas se han sometido a procesos de revisión, mejora y actualización. En el anexo I se puede encontrar un listado de las *webs* de las Cajas en donde está contenido el Informe Anual de Gobierno Corporativo de cada una de ellas.

Este año, por primera vez, el Informe Anual de Gobierno Corporativo forma parte del Informe de Gestión, lo que implica que es aprobado por la Asamblea General

- 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. Este año, por primera vez, el Informe Anual de Gobierno Corporativo forma parte del Informe de Gestión, lo que implica que es aprobado por la Asamblea General (Nota 1).

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.

4.2

113

GOBIERNO CORPORATIVO

MEMORIA 2008

04

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

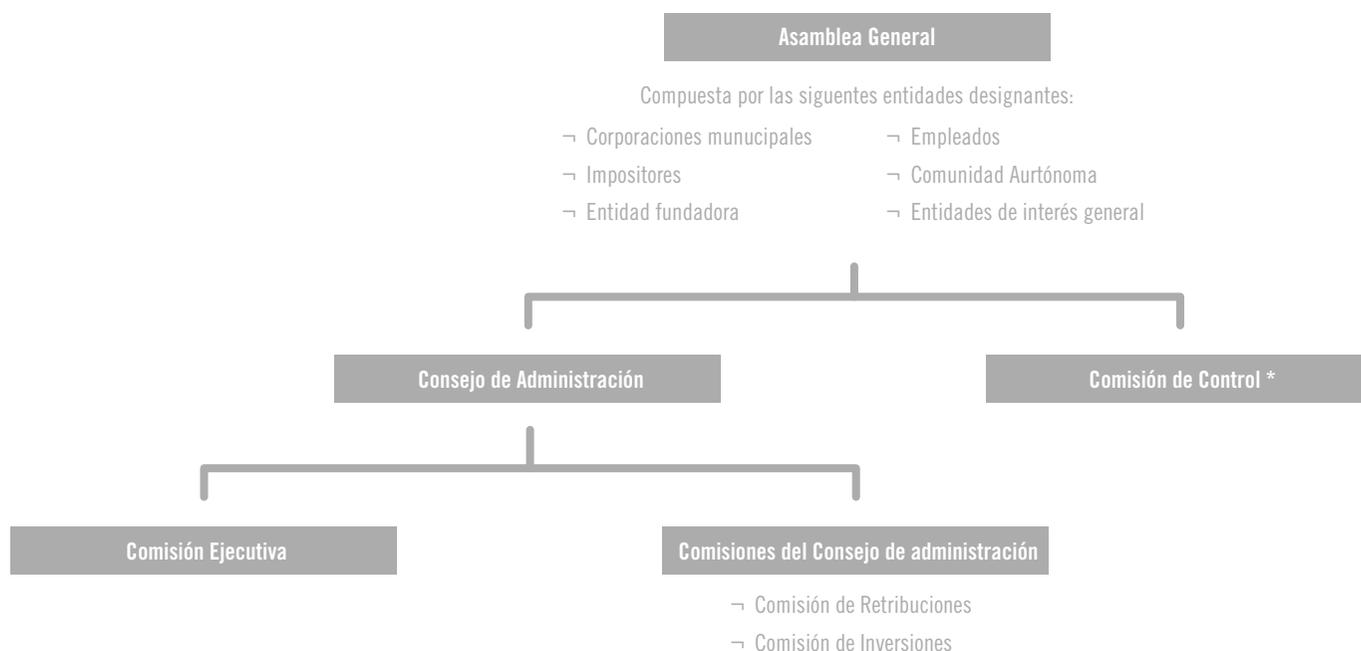
▶ **LAS CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLAS SE ESTRUCTURAN EN TORNO A TRES ÓRGANOS RECTORES: LA ASAMBLEA GENERAL, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA COMISIÓN DE CONTROL**

▶ **EN TORNO A ESTOS TRES ÓRGANOS RECTORES, LAS CAJAS HAN CREADO UN CONJUNTO DE COMITÉS Y COMISIONES DE APOYO**

▶ **LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LAS CAJAS DE AHORROS SE RIGEN POR CUATRO PRINCIPIOS FUNDAMENTALES: DIVERSIDAD DE LA PARTICIPACIÓN, EQUILIBRIO DE PODERES, NO PREPONDERANCIA DE LA PARTICIPACIÓN PÚBLICA E INDEPENDENCIA**

▶ **EL PORCENTAJE DE MUJERES CON PRESENCIA EN LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2008 SE INCREMENTÓ RESPECTO AL AÑO ANTERIOR EN MÁS DE DIEZ PUNTOS, ALCANZANDO UN 25,9% DE MEDIA**

La administración, gestión y representación de las Cajas de Ahorros corresponde a la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control



* Puede asumir la función de Comité de Auditoría (vid infra)

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 Adminis-

tración y su composición se nutre de entre sus miembros, como es el caso de la Comisión de Retribuciones y de la Comisión de Inversiones. También es precisa la existencia de un Comité de Auditoría, salvo que sus funciones las asuma la Comisión de Control de la Caja. Además, para completar su estructura de gobierno corporativo, muchas Cajas cuentan con una Comisión Ejecutiva o Delegada del Consejo y una de Obras Sociales. En el organigrama se muestra en detalle cual es la estructura organizacional típica de las Cajas.

4.2.1 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 cincuenta por ciento en ninguno de los órganos rectores.
- ▶ **Permanencia:** la duración del ejercicio del cargo de los miembros de los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros, que oscila entre cuatro y seis años, confiere estabilidad a los mismos y garantiza su profesionalización, al tiempo que asegura una continua **renovación**, 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.

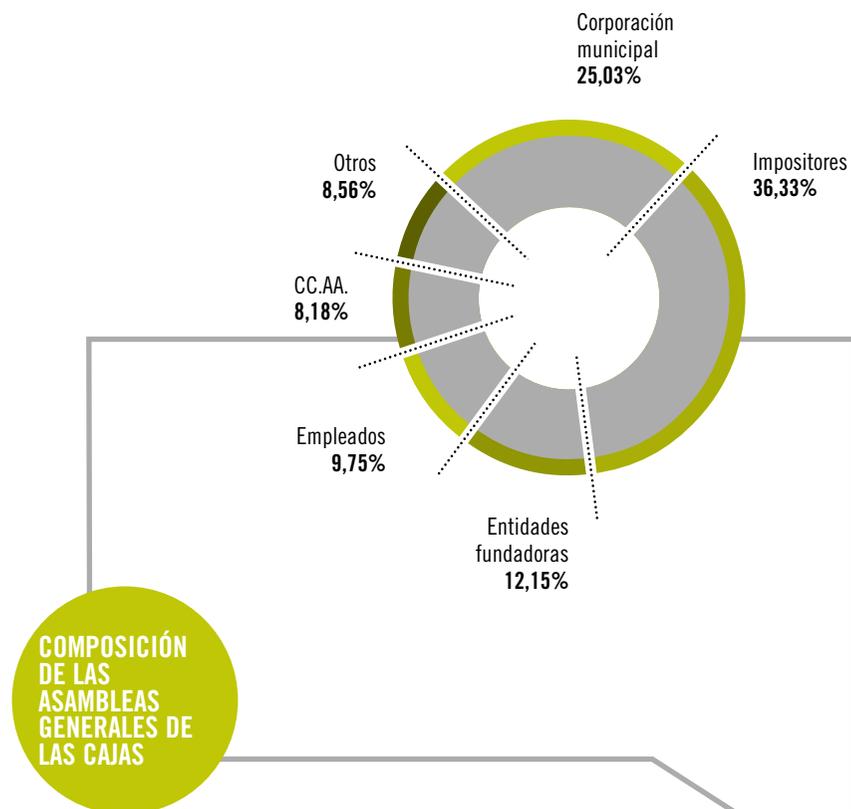
En los órganos rectores están presentes todas las instancias legítimamente interesadas en su administración: fundadores, clientes, corporaciones municipales, empleados y organizaciones de interés general

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.

Esta enumeración de los grupos que se integran en los Órganos de Gobierno recoge exclusivamente las instancias que, por Ley, deben designar, pero no es limitativa, debido a que una gran mayoría de Cajas de Ahorros también incorporan en ellos a miembros nombrados por otras entidades, de interés general, que realizan su labor social dentro del ámbito de actuación de la entidad. 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. En 2008 nueve entidades se incorporaron a esta lista.

Con tales premisas, puede indicarse que en el 2008 la **composición media** de las Asambleas Generales y de los Consejos de Administración del conjunto de las Cajas de Ahorros se ha mantenido estable respecto de años anteriores, distribuyéndose entre los grupos de participación y de acuerdo con los porcentajes siguientes:



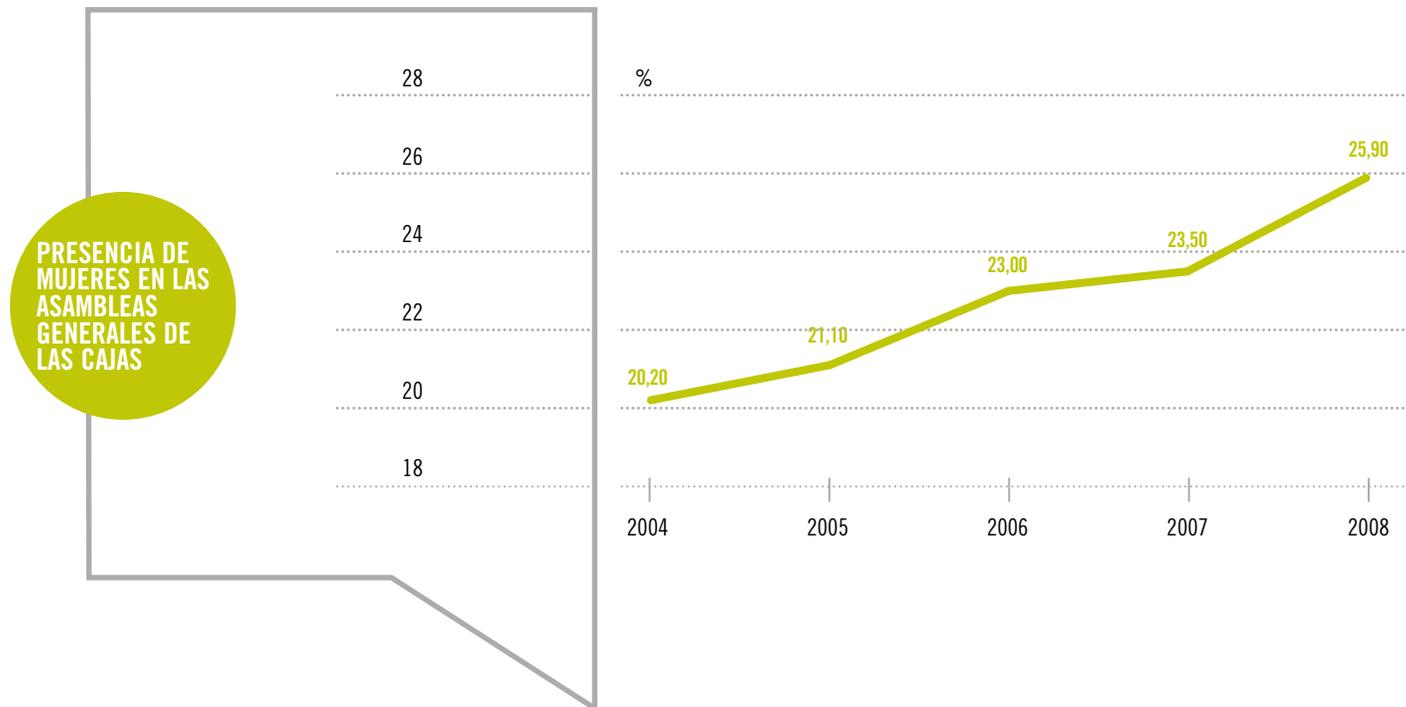
Por lo que se refiere a la **distribución según el género**, el porcentaje de mujeres con presencia en las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros en 2008, siguiendo con la tendencia de los últimos años, se incrementó respecto al año anterior en más de diez puntos, alcanzando un **25,9 por ciento** de media.

Ninguno de los grupos representados puede tener un peso determinante en la toma de decisiones, que le otorgue una mayoría decisiva y excluyente

La participación pública no puede alcanzar más del 50% en ninguno de los Órganos de Gobierno

118

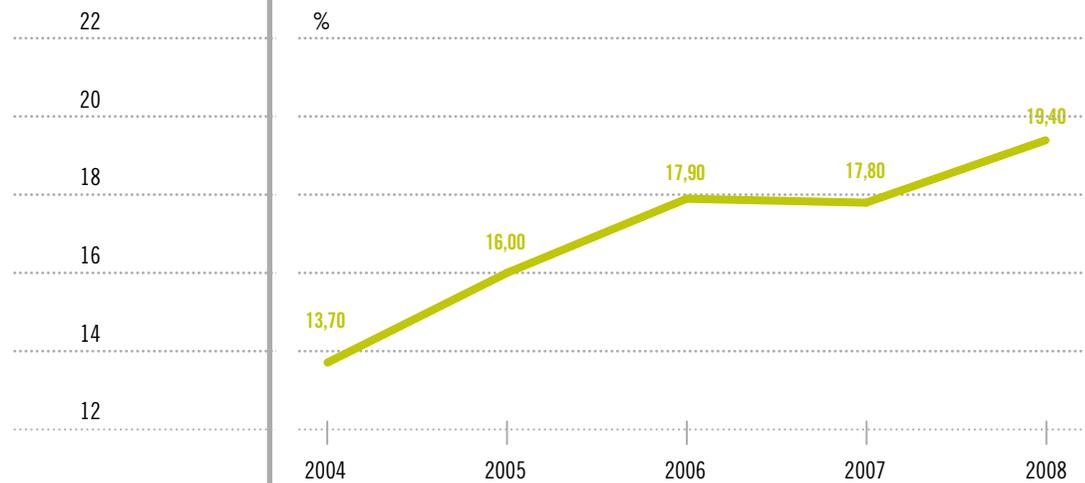
Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros



A la vista del gráfico anterior se puede concluir que la proporción de mujeres en el Órgano de Gobierno superior de las Cajas, la **Asamblea General**, 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 conseguir una mayor diversidad de género en los Órganos de Gobier-

no. 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 2).

PRESENCIA DE MUJERES EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS



La presencia femenina en los Consejos de Administración de las Cajas se ha incrementado en 2008 hasta situarse en el 19,4%

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 2008 hasta situarse en el 19,4 por ciento, siendo muy superior a la que existe en las sociedades cotizadas englobadas en el IBEX-35, donde solamente existe una presencia femenina en los Consejos del seis por ciento (Nota 3) y en el conjunto de los emisores de un 7,5 por ciento (Nota 4).

La evolución en la presencia de mujeres en los Órganos de Gobierno muestra una tendencia positiva sostenida en el tiempo

Como puede observarse en el gráfico, la evolución de la presencia de mujeres en los Consejos de Administración fue positiva durante los años 2004, 2005 y 2006, manteniéndose constante en 2007 y volviéndose a incrementar en el año 2008. Se trata de una tendencia positiva sostenida en el tiempo que nos permite seguir siendo optimistas en la consecución del objetivo de lograr una adecuada diversidad de género. Estos datos son especialmente reveladores si tenemos en cuenta, como hemos 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).

4.2.2 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

121

GOBIERNO CORPORATIVO

MEMORIA 2008

04

- 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.
- **Independencia:** el nombramiento de los miembros de los Órganos de Gobierno es **irrevocable**, en tanto no se haya cumplido el plazo para el que fueran designados. Sólo en determinados supuestos legalmente tasados se admite el cese. Con este principio de irrevocabilidad, la labor de los miembros de los Órganos de Gobierno queda definitivamente desvinculada de la entidad que los designó, reforzándose así la independencia de los miembros de las Asambleas Generales y su deber de atender, en primer término, los intereses de la entidad.
- **Honorabilidad y experiencia:** adicionalmente, los miembros de los Consejos de Administración deben poseer una probada honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia suficiente cuando tenga funciones ejecutivas.

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

4.2.3 LA ASAMBLEA GENERAL

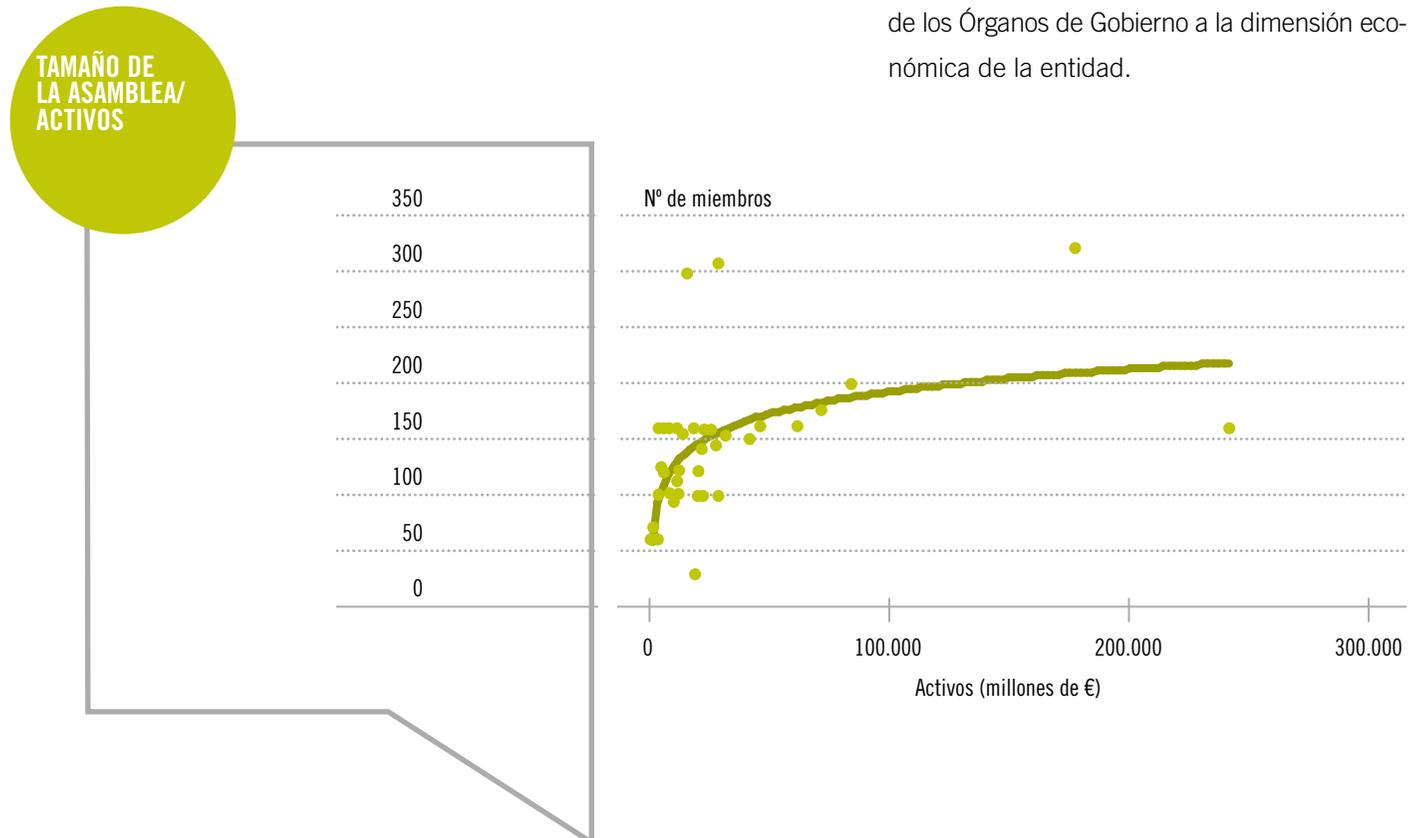
La Asamblea General es el máximo órgano de representación, de gobierno y de decisión de las Cajas. En razón de ello, corresponde a este órgano tomar las decisiones más importantes que afectan a la entidad. Dentro de sus funciones principales se destacan las siguientes:

- ▶ El nombramiento y cese de los vocales del Consejo de Administración y de los miembros de la Comisión de Control.
- ▶ La aprobación y modificación de los Estatutos y el Reglamento.
- ▶ La disolución y liquidación de la Caja de Ahorros o su fusión con otras.
- ▶ La definición anual de las líneas generales del plan de actuación de la entidad, que sirva de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.
- ▶ 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 treinta y 320 miembros, siendo la media de **137**. En el anexo III se aporta de forma individualizada la distribución por grupos de representación en cada una de las Cajas de Ahorros.

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



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 reconocimiento, las Cajas configuran la Asamblea General como un órgano plenamente **democrático**, que dispone de mecanismos suficientes para constituirse en el caso de que así lo considere necesario un número suficiente de miembros (y no sólo, por tanto, el Consejo de Administración).

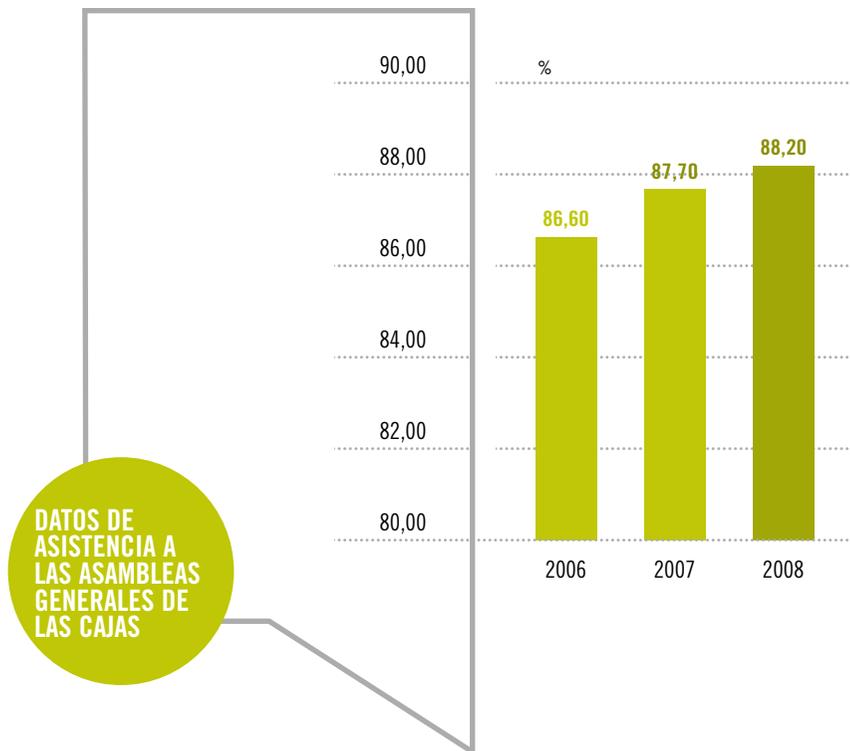
Una vez convocada la Asamblea es preciso que se comunique a los Consejeros Generales, a fin de garantizar su participación en las deliberaciones. Las Cajas cumplen este compromiso mediante la **publicación** de las convocatorias en diversos medios, siendo los más utilizados: el Diario Oficial de la Comunidad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

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

Datos de asistencia

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

La media de presencia física en las Asambleas Generales en 2008 ha sido del 88,2%, muy superior al 69,5% de las empresas del IBEX-35



DATOS DE ASISTENCIA A LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS

Las Asambleas de las Cajas muestran un altísimo grado de **participación**. La media de **presencia física** en 2008 es del **88,2** por ciento, presentando un incremento en comparación con los años 2006 y 2007 como se muestra en el siguiente gráfico.

Esta tendencia refleja un saludable interés de los *stakeholders* que participan en las decisiones estratégicas de las Cajas. En comparación con las sociedades cotizadas englobadas en el IBEX-35 (Nota 5) el porcentaje medio de asistencia a las Asambleas de las Cajas de Ahorros es muy superior al presentado por aquellas en las Juntas Generales, cifrado en un 69,5 por ciento.

Régimen de adopción de los acuerdos

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

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

Corresponde al Consejo de Administración convocar las sesiones ordinarias de la Asamblea General

126

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros

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 del Consejo de emisión de títulos valores

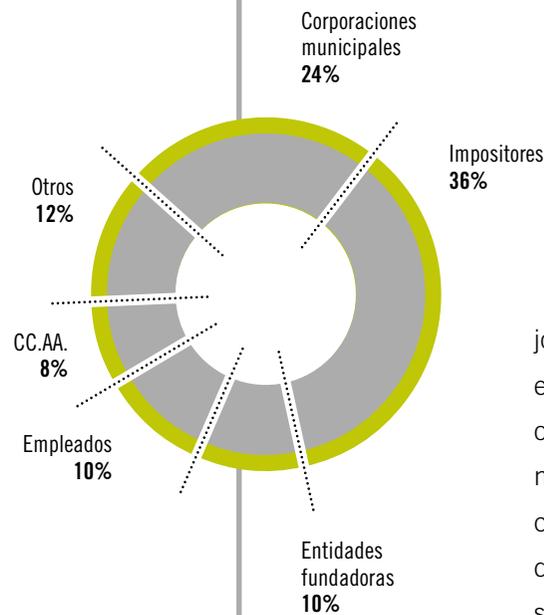
4.2.4 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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
DE LOS
CONSEJOS DE
ADMINISTRACIÓN
DE LAS CAJAS
DE AHORROS



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 **17,6**, oscilando entre un mínimo de siete y un máximo de cuarenta. Los datos ponen de relieve el cumplimiento por parte de las Cajas de Ahorros de las recomendaciones de buen gobierno que sugieren que el Consejo de Administración disponga de una **dimensión razonable**, que le permita desarrollar con eficacia sus funciones.

La Ley establece que todos los miembros del Consejo deben ser a su vez miembros de la Asamblea General. No obstante, este principio admite, como excepción, la incorporación de un número limitado de profesionales (hasta cuatro) en este órgano, sin necesidad de que formen parte de la Asamblea General. Actualmente, catorce 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.

Las Cajas cuentan, para el fortalecimiento de la eficacia del Consejo, con una red de Comisiones especializadas

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 (diez Cajas), 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.

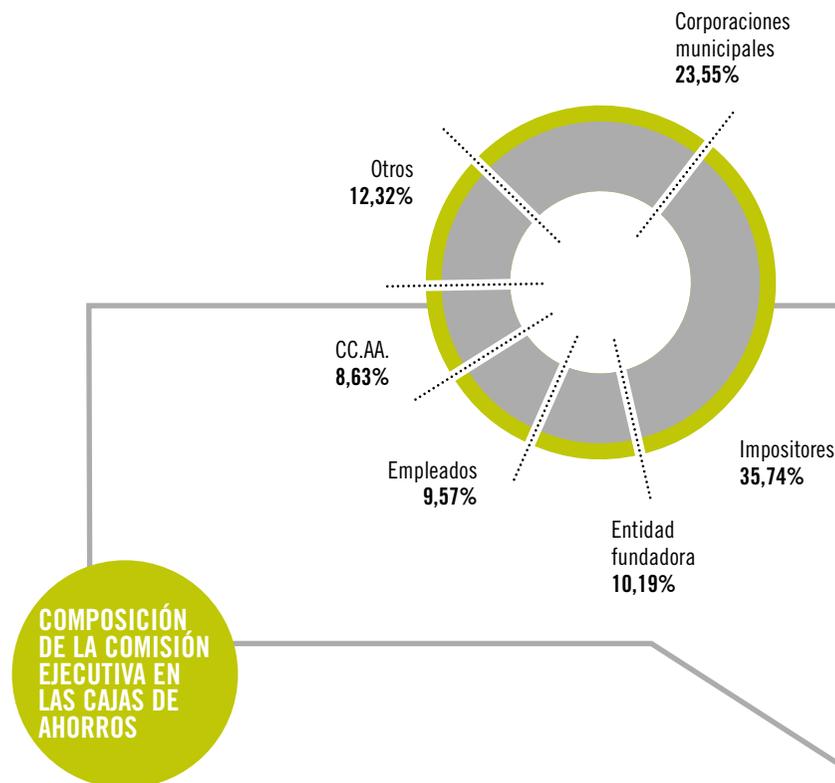
Frecuencia de las reuniones

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 **dieciséis 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.

Un total de 38 Cajas dispone de una Comisión Ejecutiva, con una media de ocho miembros cada una



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. Un total de 38 Cajas disponen de una Comisión Ejecutiva, con una media de ocho miembros, oscilando entre un máximo de veinte y un mínimo de cinco.

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

Las diferencias en relación a la composición entre Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión Ejecutiva se explican tanto por cuestiones de redondeo, al ser desigual el número de sus miembros, como por la conveniencia de adscribir a cada una de las Comisiones dependientes del Consejo a los miembros más idóneos para ello (por sus conocimientos y experiencia).

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 y de los sistemas de control interno de la entidad.

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, **dieciocho** Cajas han creado un Comité de Auditoría, mientras que las restantes han optado por atribuir estas funciones a la **Comisión de Control**.

El número medio de miembros de este Comité es de cinco, oscilando entre un máximo de ocho y un mínimo de tres.

Comisión de Retribuciones

Todas las Cajas cuentan con una Comisión de Retribuciones, que tiene por objeto informar al Consejo de Administración sobre la política general de retribuciones e incentivos para sus miembros y para la Alta Dirección de la entidad.

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

Tanto la Comisión de Retribuciones como la de Inversiones, que se comenta a continuación, cuentan con reglamentos internos de funcionamiento propios.

Comisión de Inversiones

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

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

131

GOBIERNO CORPORATIVO

MEMORIA 2008

04

Inversiones y desinversiones
en sociedades cotizadas

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 2008 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.

▶ **Inversiones en sociedades cotizadas:** en 2008 un número de ocho Cajas, ya sea directamente o a través de entidades del grupo, han registrado 56 operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas, por un importe total de 4.695,627 millones de euros y un importe medio por operación de 83,850 millones de euros.

Estas inversiones en sociedades cotizadas representan un ligero descenso en comparación con el año 2007, en el cual se registraron 47 operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas, por un importe total de 4.894,76 millones de euros y un importe medio de 104,144 millones de euros.

Se han producido 449 operaciones de inversión en proyectos empresariales con un importe de 6.650 millones de euros

Inversiones y desinversiones
en proyectos empresariales

- **Desinversiones en sociedades cotizadas:** en 2008, catorce Cajas han registrado 78 desinversiones significativas en sociedades cotizadas, por un importe total de 5.732,735 millones de euros y un importe medio de 73,49 millones de euros.

Estas desinversiones en sociedades cotizadas representan un aumento en comparación con el año 2007 en lo que respecta al número de operaciones registradas que fue de diecinueve, por un importe medio de 326.66 millones de euros. No obstante, el importe total disminuyó en un 7,64%.

Sumando ambos tipos de operaciones se obtiene que tres Cajas han mantenido saldos positivos. Otras doce presentan desinversiones netas y veintiocho Cajas no realizan ninguna operación en sociedades cotizadas.

La suma total del Sector arroja una **desinversión neta** de **1.037,11** millones de euros.

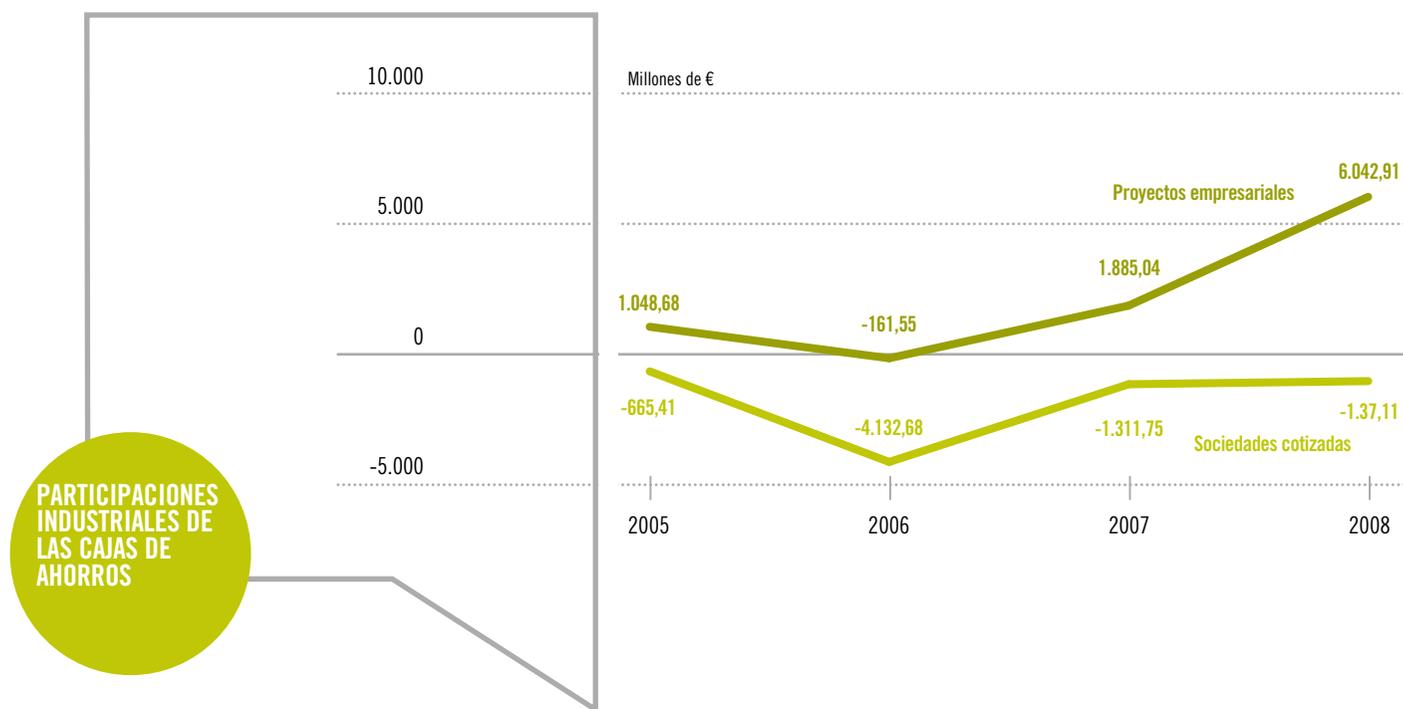
- Se han producido 449 operaciones de **inversión en proyectos empresariales** con presencia en la gestión o en los Órganos de Gobierno, siendo el importe total de 6.650,242 millones de euros y el importe medio de 14,81 millones de euros.

Las operaciones de **desinversión** han sido 152, siendo el importe total de 607,334 millones de euros, con una media de 3,995 millones de euros.

Sumando ambos tipos de operaciones se obtiene que 32 Cajas han mantenido saldos positivos. Otras tres 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 **6.042,908** millones de euros.

La desinversión neta del Sector en sociedades cotizadas ha sido de 1.037,11 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 concre-

to: el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva o incluso órganos específicos (como un Comité Ejecutivo de Inversiones).

En el cuadro de la parte superior, se puede observar como en los últimos años las Cajas de Ahorros han aumentado su inversión en proyectos empresariales en los que tienen presencia en sus Órganos de Gobierno, mientras su inversión en sociedades cotizadas, tras una descenso en 2006, se ha mantenido estable.

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

134

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

Órganos	2004	2005	2006	2007	2008
Comisión Ejecutiva o Delegada	22	25	26	22	22
Comisión de Retribuciones	2	3	3	3	4
Comisión de Inversiones	3	6	6	5	5
Comisión de Auditoría	5	7	7	5	8

NÚMERO MEDIO DE REUNIONES

Informes emitidos por la Comisión de Inversiones

En 2008, las Comisiones de Inversiones de las Cajas emitieron en total 327 informes, con un número medio de informes emitidos de ocho y con un máximo de 33.

Funcionamiento

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

4.2.5 COMISIÓN DE CONTROL

La Comisión de Control tiene por objeto cuidar de que la gestión del Consejo de Administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera. Asimismo, le corresponde, entre otras funciones, vigilar el proceso de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno.

Se trata de un órgano característico de las Cajas de Ahorros y del que carece el resto de entidades de 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.

El número medio de miembros de la Comisión de Control es de 8, oscilando entre un máximo de 20 y un mínimo de 5

A) COMPOSICIÓN

En términos relativos, su composición reproduce la de la Asamblea, con participación de los mismos grupos que en ésta.

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

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

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

Número de reuniones

Las Comisiones de Control han celebrado una media de diecinueve reuniones durante 2008. El dato refleja una frecuencia muy alta, siendo superior a la media de reuniones de los Consejos que es de dieciséis, lo que demuestra que el control ejercido es constante y completo.

Las Comisiones de Control han celebrado una media de 19 reuniones en 2008, lo que demuestra que el control sobre el Consejo de Administración es constante

4.3

137

Gobierno Corporativo

Memoria 2008

OPERACIONES VINCULADAS

04

UN BUEN MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO EXIGE MEDIDAS ADECUADAS DE TRANSPARENCIA, ESPECIALMENTE EN LAS MATERIAS QUE PRESENTAN MAYOR RIESGO DE CONFLICTO DE INTERÉS

LAS CAJAS CUENTAN YA CON UNA LARGA Y PROVECHOSA EXPERIENCIA EN EL ÁMBITO DE LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES VINCULADAS

EN 2008 HAN DESCENDIDO EN UN 2,8% LOS PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS OTORGADOS A LOS MIEMBROS DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

LAS CAJAS DE AHORROS EN ESPAÑA SON LAS ÚNICAS ENTIDADES DE CRÉDITO QUE INFORMAN DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS QUE REALIZAN CON GRUPOS POLÍTICOS

Se han detallado 598 operaciones de crédito, aval y garantía a miembros del Consejo de Administración o sus familiares, con un importe total de 206.738 miles de euros

4.3.1 OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL Y GARANTÍA

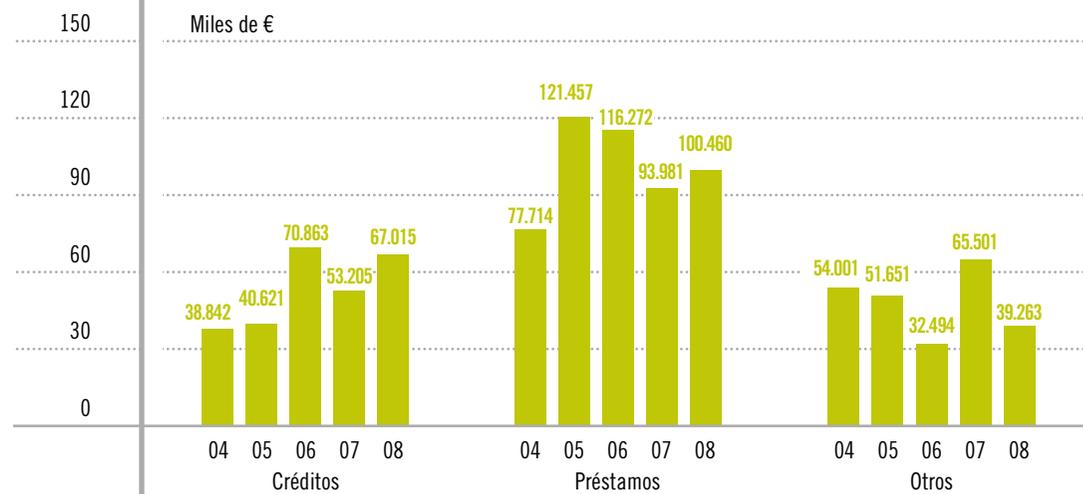
A miembros del Consejo de Administración y afines

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

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

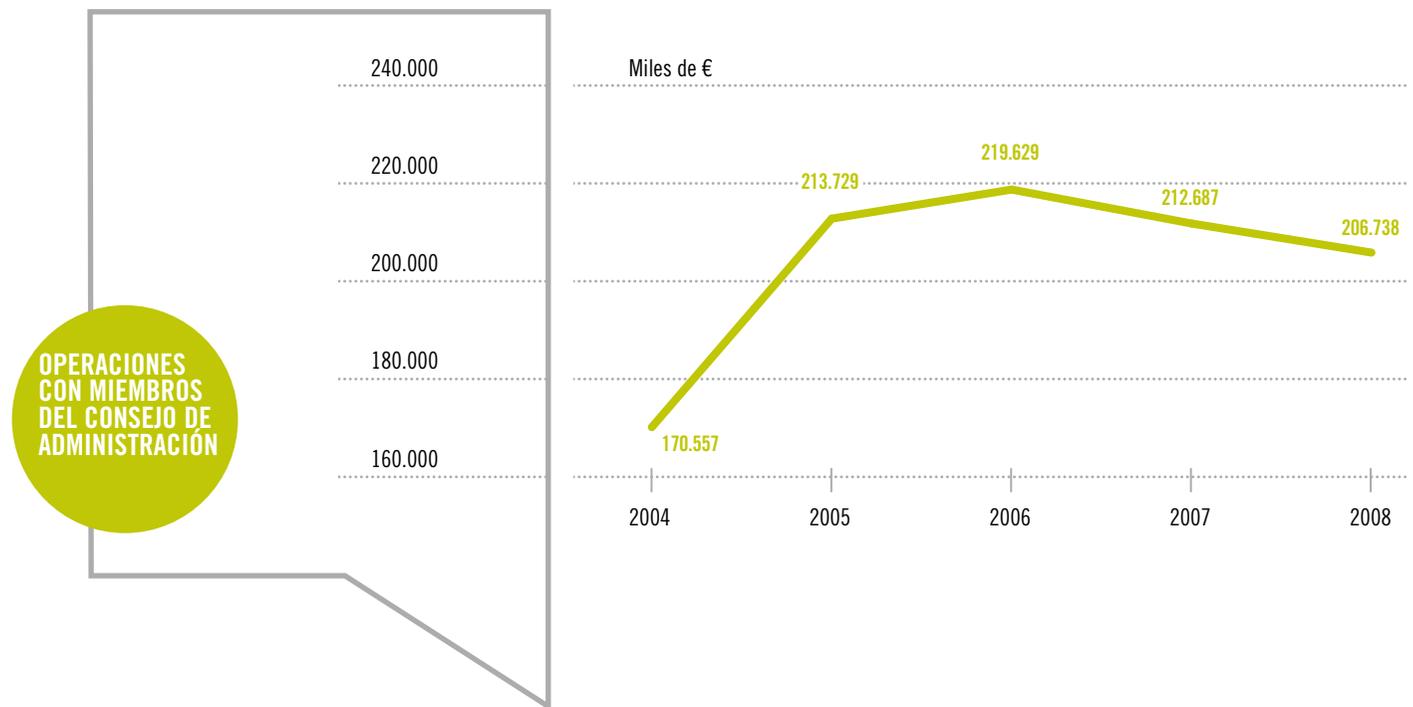
Las Cajas informan sobre operaciones de crédito, aval o garantía efectuadas ya sea directa o indirectamente a favor de **miembros del Consejo de Administración**, sus familiares en primer grado y las empresas o entidades controladas por estas personas. En cuanto a las **condiciones** de cada operación, los informes anuales contienen los datos sobre el tipo de interés o comisiones aplicables y las fechas de vencimiento.

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

OPERACIONES
CON MIEMBROS
DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN

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

En el siguiente gráfico se muestra una disminución del importe de las operaciones otorgadas a los miembros del Consejo de Administración durante el año 2008. En total, se han detallado 598 operaciones. El importe total de las mismas asciende a 206.738 miles de euros, suma inferior a la del año anterior con un descenso de un 2,8 por ciento.



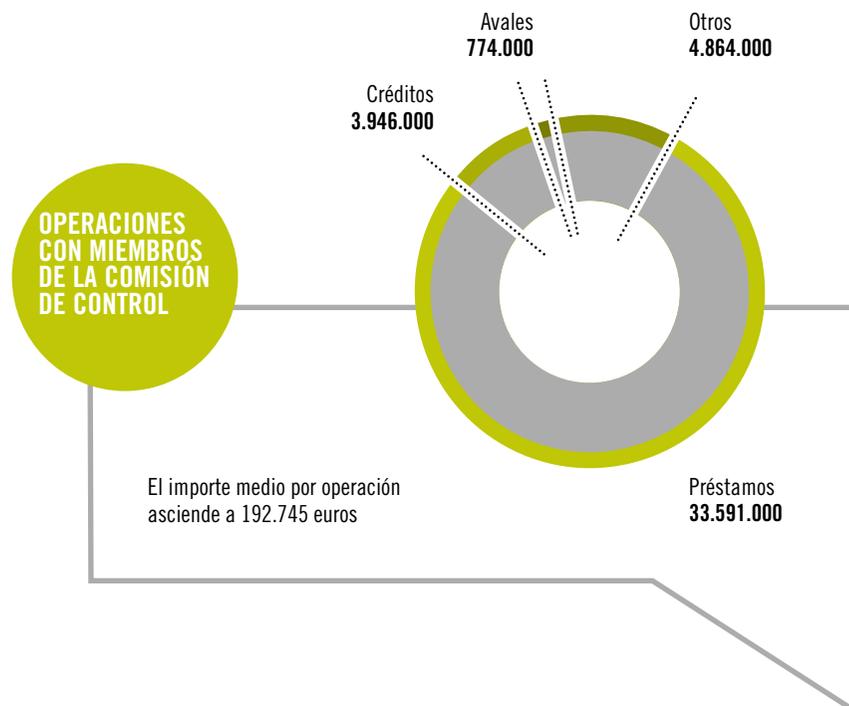
A miembros de la Comisión de Control y afines

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

Las Cajas informan sobre operaciones de crédito, aval o garantía a favor de miembros de la Comisión de Control, sus familiares y las empresas o entidades controladas por ellos

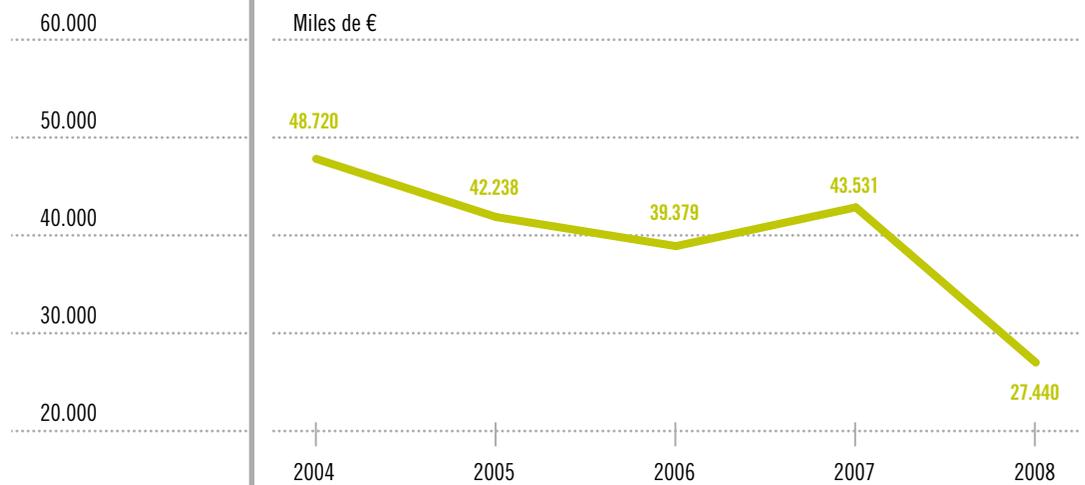
4.3.2 OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS

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

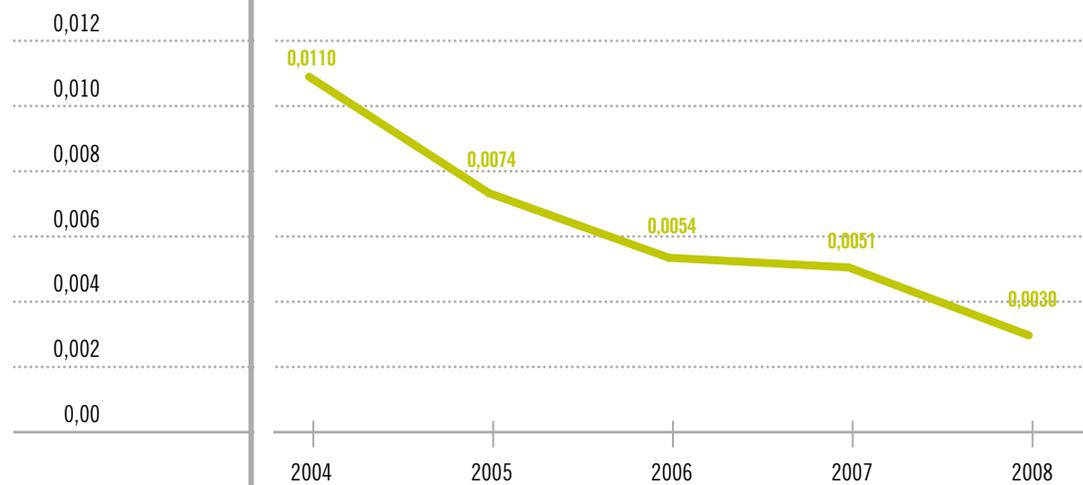


OPERACIONES
DE LA CAJAS
CON GRUPOS
POLÍTICOS

Año	Crédito total (miles de €)	Crédito a grupos políticos (miles de €)	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%

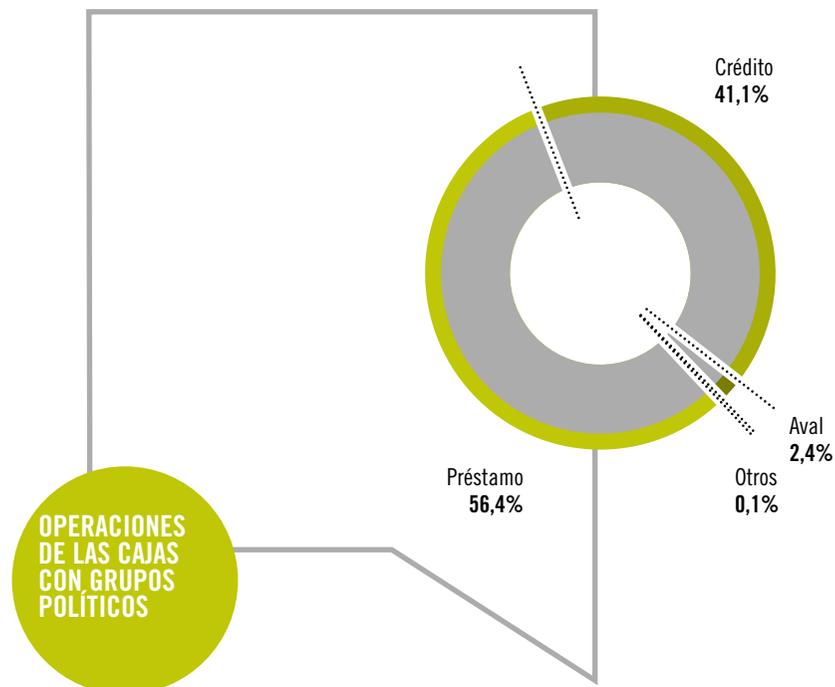


PORCENTAJE DE CRÉDITO DE LAS CAJAS A GRUPOS POLÍTICOS



El crédito concedido a grupos políticos resulta insignificante si se compara con el crédito total concedido por las Cajas en los últimos años

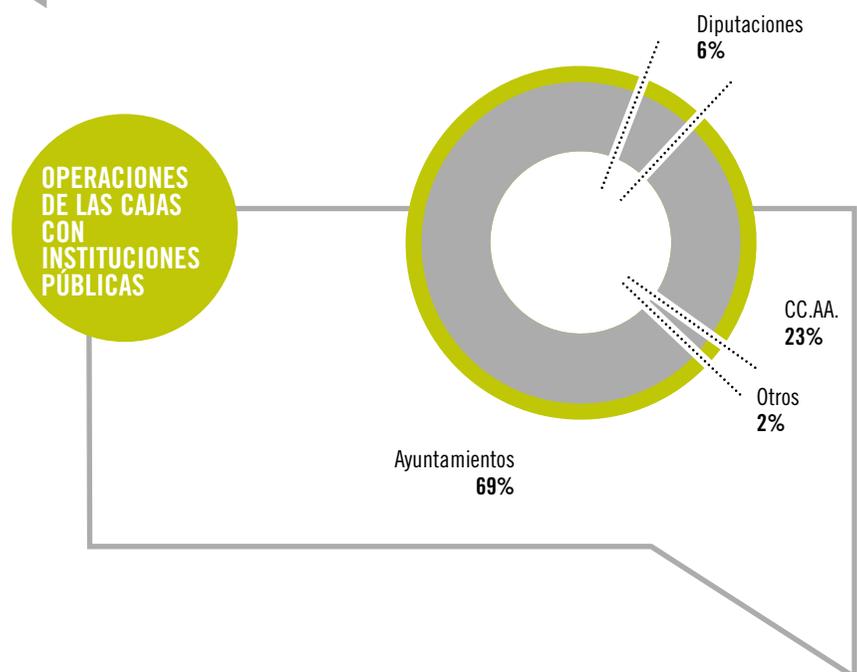
En el año 2008 las operaciones de crédito, aval y garantía con los grupos políticos que tienen representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros se muestran en el siguiente gráfico:



4.3.3 OPERACIONES CREDITICIAS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS

Las Cajas también informan anualmente de 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 2.439 millones de euros.

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



Las operaciones significativas vinculadas e intragrupo efectuadas por las Cajas de Ahorros tienen reducida importancia

4.3.4 OTRAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS VINCULADAS E INTRAGRUPPO

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 178 operaciones de este tipo, realizadas por las Cajas con otras cien empresas).

4.4

146

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DEL GRUPO

▶ **LAS CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLAS, EN MUCHOS CASOS, ENCABEZAN IMPORTANTES GRUPOS EMPRESARIALES, DE LOS QUE TAMBIÉN OFRECEN AMPLIA INFORMACIÓN EN SUS INFORMES ANUALES DE GOBIERNO CORPORATIVO**

▶ **LAS ENTIDADES O EMPRESAS QUE CONFORMAN LOS GRUPOS FINANCIEROS DE LAS CAJAS SON EMPRESAS DE SERVICIOS DE INVERSIÓN, DEL SECTOR ASEGURADOR, DE INVERSIÓN COLECTIVA, DE CAPITAL RIESGO, DE TITULIZACIÓN Y OTRAS ENTIDADES COMPLEMENTARIAS**

Sólo 6 Bancos están integrados en algún grupo dominado por una Caja de Ahorros

Un total de 28 Cajas dispone de una agencia o compañía de seguros, y otras 28 cuentan con al menos una correduría

147

GOBIERNO CORPORATIVO

MEMORIA 2008

04

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

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

► **Entidades de crédito:** se observa una tendencia a no integrar entidades de crédito de naturaleza societaria dentro de los grupos de las Cajas. Sólo seis Bancos están integrados en algún grupo dominado por una Caja de Ahorros (seis, en 2007; nueve, en 2006; once, en 2005).

Dentro de las entidades de crédito dominadas por Cajas de Ahorros también deben citarse diecinueve **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 35 entidades: nueve sociedades de valores, dos agencias de valores y veinticuatro sociedades gestoras de cartera.

► **Sector asegurador:** la presencia en el sector asegurador es muy elevada: veintiocho Cajas disponen de al menos una agencia o compañía de seguros (existiendo un total de 43); otras veintiocho cuentan con al menos una correduría (en total, 35); y existen dieciocho gestoras de fondos de pensiones.

Un total de 22 Cajas ha constituido sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y otras 4 cuentan con sus propias sociedades de inversión

- **Inversión colectiva:** veintidós Cajas han constituido al menos una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva. Otras cuatro cuentan con sus propias sociedades de inversión.
- **Capital riesgo:** el negocio del capital riesgo es aún incipiente. Sólo existen dos sociedades gestoras de entidades de capital riesgo y catorce sociedades de capital-riesgo.
- **Titulización:** dos entidades mantienen en su grupo una sociedad gestora de fondos de titulización de activos.
- **Entidades complementarias:** veinte 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, 32 Cajas han designado representantes que asumen cargos de administración en otras empresas.

4.5

149

GOBIERNO CORPORATIVO

MEMORIA 2008

04

SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGO. EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

LAS CAJAS CONSIDERAN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS UNA DE SUS SEÑAS DE IDENTIDAD, POR LO QUE HAN ESTABLECIDO AVANZADOS SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGO

UNA DE LAS ACTIVIDADES DE MAYOR IMPORTANCIA EN LA FUNCIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO SE REFIERE A LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y LA LUCHA CONTRA LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

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

4.5.1 SISTEMA DE CONTROL DE RIESGO

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.

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

Basilea II ha servido para instaurar metodologías de evaluación de riesgos que relacionan más estrechamente los requerimientos de recursos propios con los riesgos incurridos

► **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.

Por otra parte, el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea, conocido como Basilea II, que se sustanció en las Directivas 2006/48/CE, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio y 2006/49/CE, (Nota 6) sobre adecuación de capital de servicios de inversión y las entidades de crédito, ha servido para instaurar nuevas y avanzadas metodologías de evaluación de riesgos que relacionan más estrechamente los requerimientos de recursos propios de las entidades con los riesgos realmente incurridos.

4.5.2 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

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

Una de las actividades de mayor importancia en la función del cumplimiento normativo se refiere a la prevención del blanqueo de capitales y la lucha contra la financiación del terrorismo. En el desempeño de esta función, las Cajas de Ahorros españolas no sólo buscan el cumplimiento de la legislación, sino que también aplican estrategias preventivas, puesto que son conscientes de la naturaleza de esa amenaza. Para ello, cumplen con los *Principios Wolfsberg sobre Prevención de Blanqueo de Capitales para la Banca*. Estos principios fueron desarrollados por un conjunto de buenas prácticas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, establecidas por un grupo de grandes Bancos internacionales como código de conducta para las actividades de banca privada. Así se refleja en el *Libro Verde sobre la RSC en el sector financiero* (Nota 7).

4.6

152

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorro

REMUNERACIONES PERCIBIDAS

LA POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE ALTOS CARGOS Y MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO EN LAS CAJAS SE AJUSTA A LOS PRINCIPIOS DE MODERACIÓN, CONTROL Y TRANSPARENCIA

EN EL CASO DE LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, EL DESEMPEÑO DEL CARGO TAN SÓLO ORIGINA EL COBRO DE DIETAS POR ASISTENCIA Y DESPLAZAMIENTO, Y SUS LÍMITES ESTÁN FIJADOS POR LA ASAMBLEA O POR LA NORMATIVA AUTONÓMICA

La suma de las cantidades consignadas por las Cajas en concepto de remuneraciones totales del personal clave de la Dirección asciende a 140,50 millones de euros

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 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.

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

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

Remuneración del personal clave de Dirección

La suma de todas las cantidades consignadas por las Cajas en concepto de remuneraciones totales del personal clave de la dirección (incluyendo los miembros del Consejo que ostenten tal condición) asciende a 140,50 millones de euros, de los que el 80,21 por ciento se corresponde con sueldos y otras remuneraciones análogas y el 19,79 por ciento restante, con pensiones o primas de seguros de vida.

La retribución media por Consejo de las sociedades cotizadas es de 2.680 miles de euros y la de las compañías del IBEX de 7.768 miles de euros, en comparación con los 271 miles de euros de media de los Consejos de las Cajas

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 once Cajas no se han generado retribuciones por este concepto. Las restantes 32 han indicado cifras cuya suma es de 14,59 millones de euros.

Dietas a los Órganos de Gobierno

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

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

► **Comisión de Control:** la suma total por dietas por asistencia y desplazamiento alcanza una media de 118.372 euros por Caja. Si se tiene en cuenta que las Comisiones de Control están compuestas por un total de 355 personas, cada una de ellas percibe por este concepto cada año una media de 14.338,02 euros. Dada una media de diecinueve reuniones al año, se obtiene una dieta media por Comisionado y reunión de 754,63 euros.

► **Comisión de Retribuciones:** siete Cajas han indicado que no han generado dietas por este concepto. Las restantes han apuntado cifras cuya suma alcanza los 229.000 euros.

► **Comisión de Inversiones:** cinco Cajas han declarado no haber otorgado dietas. Las restantes suman un total de 414.000 euros.

En lo que respecta a los miembros del **Consejo de Administración**, la retribución media por Consejo asciende a 271 miles de euros. Teniendo en cuenta que los Consejos de Administración están integrados por un total de 759 miembros, cada uno de ellos percibe una media de 15.367,58 euros al año por su pertenencia a este órgano. Además, considerando una media de dieciséis reuniones, se obtiene una dieta media por Consejero y sesión de 960,47 euros.

En comparación con las dietas que reciben los miembros del Consejo de las sociedades cotizadas, las remuneraciones de los Consejeros de las Cajas de Ahorros siguen siendo muy inferiores. En efecto, la retribución media por Consejo de las sociedades cotizadas es de 2.680 miles de euros y la de las compañías del IBEX de 7.768 miles de euros. Asimismo, la remuneración media por Consejero se sitúa en 271,8 mil euros (Nota 8).

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

Finalmente, comparando las remuneraciones del Consejo de las Cajas de Ahorros con la de otras entidades de crédito emisoras de valores se observa que los Consejeros de las Cajas siguen teniendo retribuciones inferiores a las de éstas. El resto de entidades de crédito emisoras de valores presentaron en el 2007 una remuneración media por consejero de 607 miles de euros en comparación con los 15 mil euros de media de los Consejeros de las Cajas (Nota 9).

	Miles de €	
	Cotizadas	Cajas de Ahorros
Retribución media por Consejo	2.680	271
Retribución media anual por Consejero	272	15



05

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL EN LAS RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

En estos momentos de reajuste económico se debe utilizar el modelo de la economía social y entenderlo como una gran oportunidad. La economía social no es la parte pobre de la economía, sino un cauce para desarrollar nuevos modelos que favorezcan la economía.

*Antonio Pulido Gutiérrez,
Presidente de Cajazol.
Presentación del Observatorio de la Economía Social de Andalucía.
15 de abril de 2008.*

5.1

158

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros

EMPLEADOS

Las empleadas y empleados que han pasado, los que están hoy día y los que están por venir representan el activo más importante de la entidad.

- ▶ EL EQUIPO HUMANO DE LAS CAJAS DE AHORROS REPRESENTA EL PILAR FUNDAMENTAL SOBRE EL QUE SE ASIENTA LA ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD QUE DESARROLLAN
- ▶ LA PLANTILLA DE LAS CAJAS DE AHORROS HA AUMENTADO UN 42,1% EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS
- ▶ LAS MUJERES REPRESENTAN YA EL 43,3% DE LA PLANTILLA, UN 1% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR
- ▶ LA ANTIGÜEDAD MEDIA DE LOS EMPLEADOS DE LAS CAJAS ASCIENDE A 11,3 AÑOS PARA LAS MUJERES Y 17,4 PARA LOS HOMBRES, Y SU EDAD MEDIA ES DE 40 AÑOS

Salvador Soley i Junoy,
Presidente de Caixa Sabadell.
Tribuna Revista *Ahorro*.
Septiembre 2008.

La dedicación, trabajo en equipo, orientación a resultados, espíritu emprendedor y servicio al cliente son valores que caracterizan al equipo humano de las Cajas

159

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

▶ **LAS CAJAS FAVORECEN LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, POR MEDIO DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN SUSCRITOS CON INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES QUE REPRESENTAN A ESTOS COLECTIVOS**

▶ **MÁS DE 93.000 ALUMNOS HAN PARTICIPADO EN LOS CASI 1.900 PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE LA ESCA**

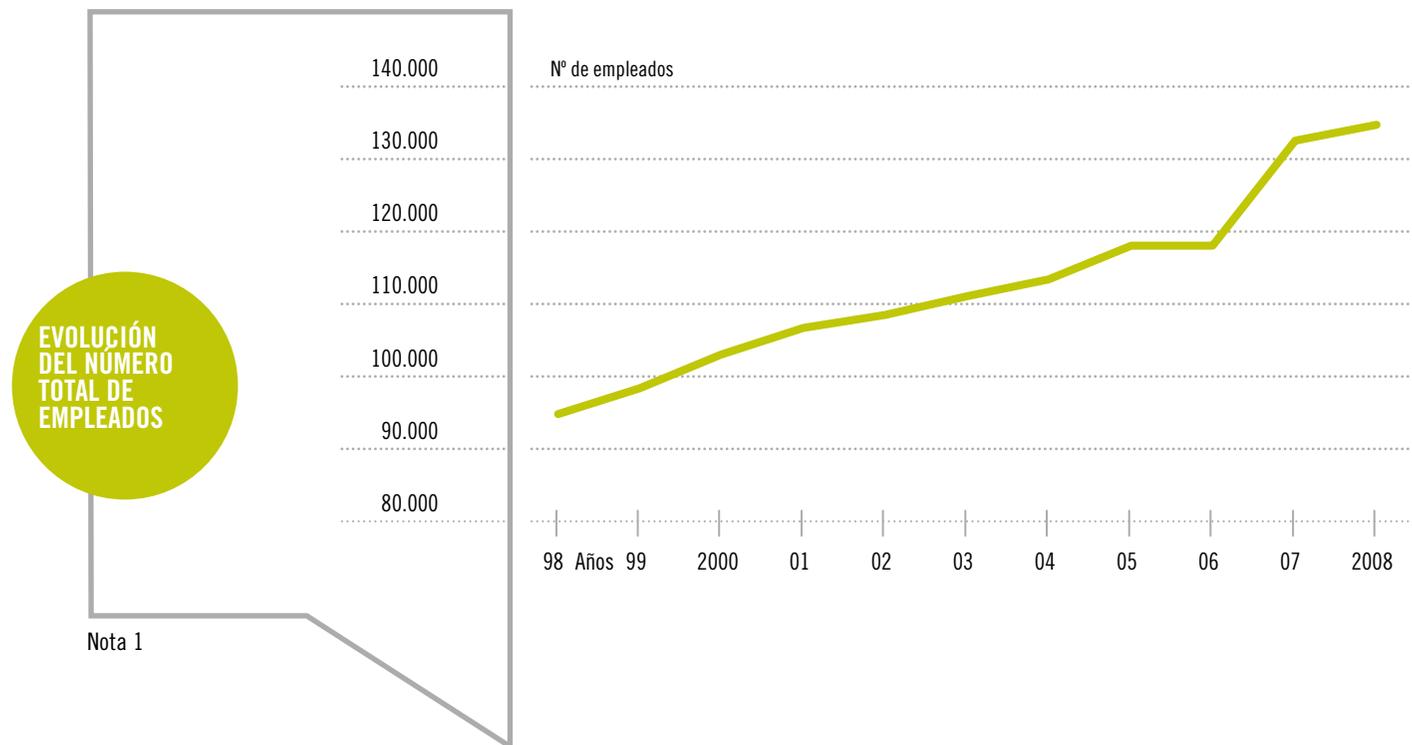
▶ **LOS GASTOS SALARIALES TOTALES DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2008 ALCANZARON LOS 8.977,529 MILLONES DE EUROS, CON UN AUMENTO DEL 8,8% RESPECTO A 2007**

▶ **LA MEDIA SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES PARA LA MISMA CATEGORÍA PROFESIONAL Y NIVEL RETRIBUTIVO ES EQUIVALENTE**

▶ **LAS CAJAS VALORAN LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE SUS PROFESIONALES COMO UN OBJETIVO PRIORITARIO EN SU ACTIVIDAD**

▶ **ALGUNAS CAJAS HAN IMPLANTADO, ADEMÁS DE LAS REVISIONES MÉDICAS EXIGIDAS POR LA LEY, LOS RECONOCIMIENTOS GINECOLÓGICOS**

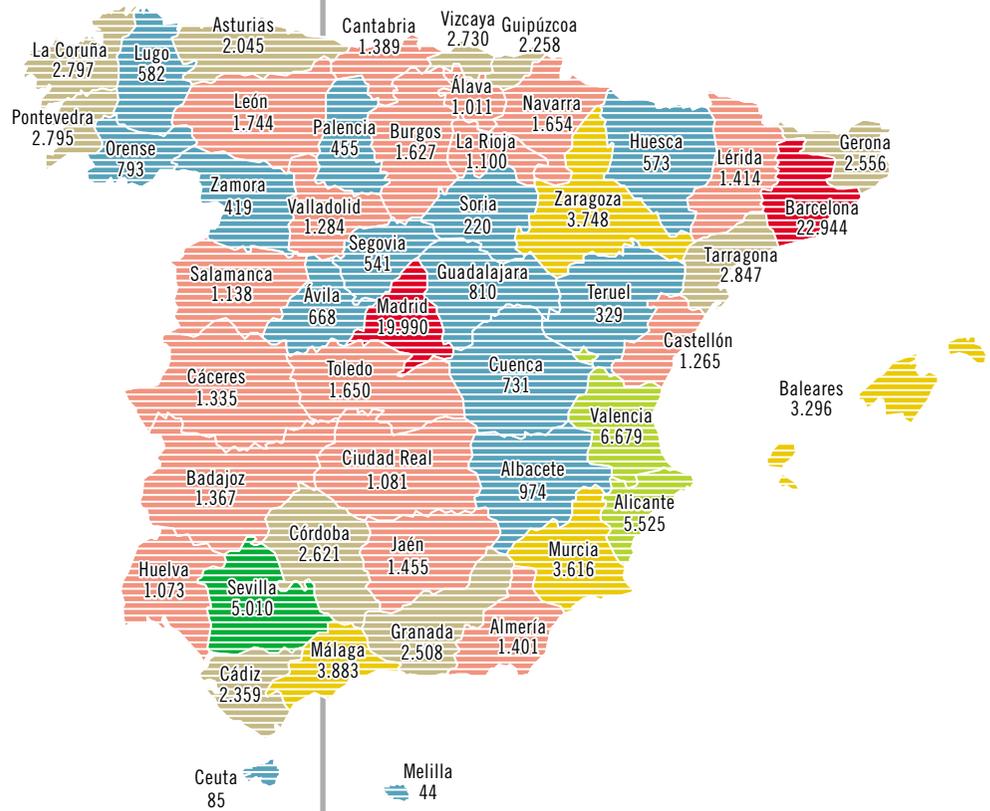
▶ **EN ALGUNAS ENTIDADES EXISTEN CANALES ESPECÍFICOS Y CONFIDENCIALES PARA LOS EMPLEADOS, EN CASO DE AGOSO MORAL Y SEXUAL**



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.

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.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA DE LAS CAJAS POR PROVINCIAS



Nota 2

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

El ámbito de actuación de las Cajas de Ahorros no se limita al territorio nacional, ya que disponen de cincuenta 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 2008, el número total de oficinas de las Cajas ascendió a 25.035 (más información sobre las oficinas de las Cajas en el capítulo dedicado a *El enfoque social de la actividad financiera*) (nota 3).



La atracción y la retención del talento es un pilar básico para las Cajas de Ahorros

163

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

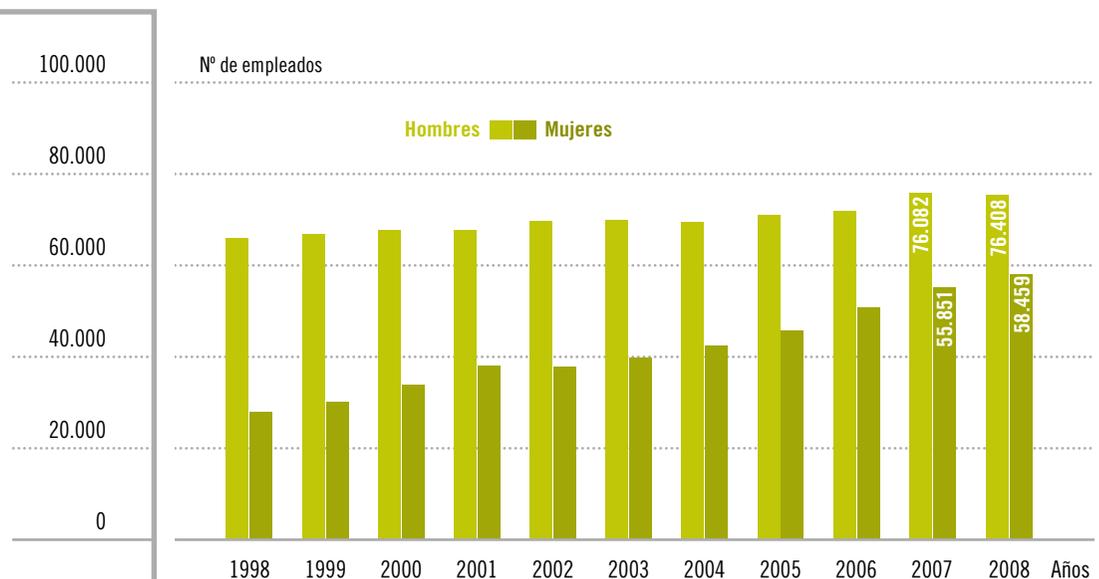
5.1.1 COMPROMISO CON LA IGUALDAD Y LA ESTABILIDAD

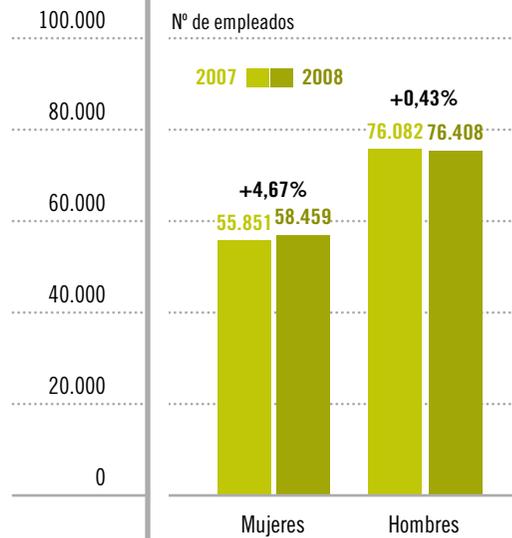
La atracción y la retención del talento es un pilar básico para las Cajas de Ahorros. Por ello, desde el Sector se están impulsando, dentro de sus políticas de recursos humanos, numerosas acciones para proporcionar:

- ▶ **estabilidad en el empleo**
- ▶ **impacto económico directo** en las regiones según el volumen de empleo
- ▶ **igualdad de oportunidades**
- ▶ **atracción y retención de profesionales**

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPLEADOS POR SEXO

(nota 1)



EVOLUCIÓN
DE LOS
EMPLEADOS
SEGÚN SEXO

	Empleados		
	2007	2008	Variación
Mujeres	55.851	58.459	4,67%
Hombres	76.082	76.408	0,43%
Total	131.933	134.867	1,67%
% Mujeres	42,33%	43,35%	1,02%
% Hombres	57,67%	56,65%	-1,02%

El **crecimiento** que ha experimentado la **plantilla** de las Cajas de Ahorros en los últimos años se debe en gran medida a la implementación de dichas acciones y a las nuevas actividades de negocio mencionadas en el capítulo de clientes.

Las Cajas de Ahorros se han caracterizado siempre por ser generadoras de un empleo estable y de calidad. Muestra de ello es el importante incremento del total de la plantilla de las Cajas de Ahorros, que ha aumentado un 42,1 por ciento en los últimos diez años, pasando de 94.846 empleados en el año 1998 a un total de 134.867 profesionales en 2008 (nota 1).

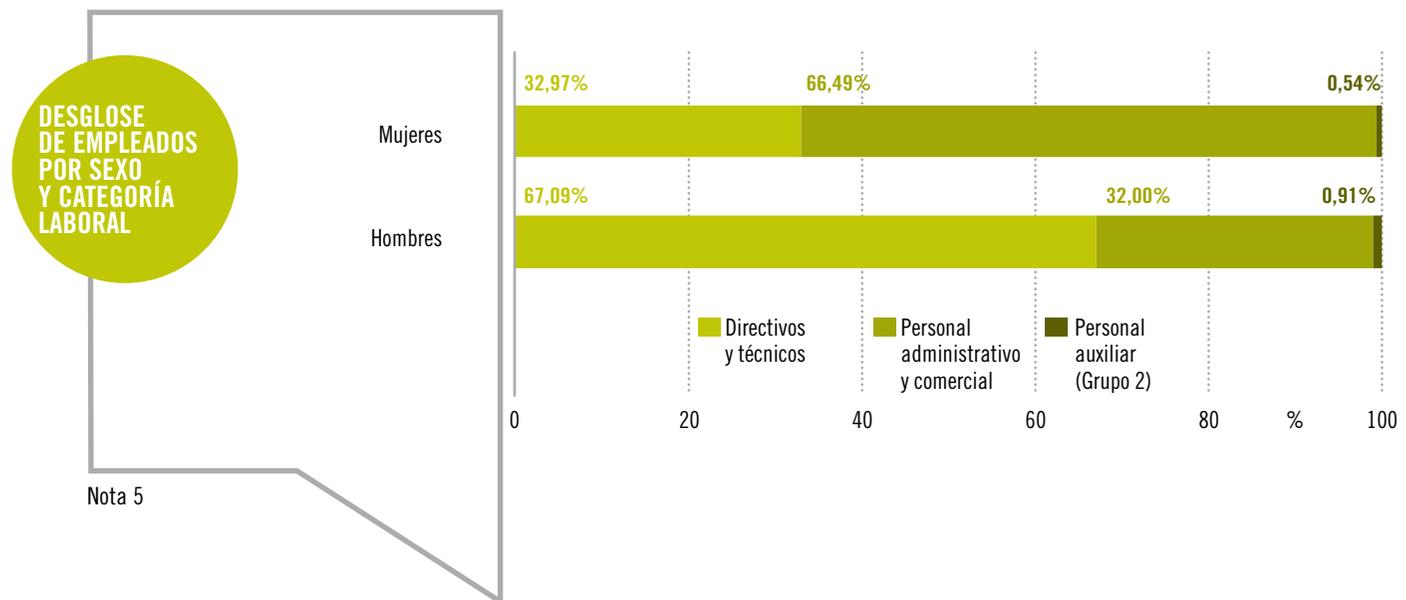
En términos generales, el empleo en el Sector se mantiene y muestra de ello es el incremento experimentado respecto al número de empleados en 2007, un 2,2 por ciento más (nota 1).

Nota 1

De las nuevas contrataciones indefinidas realizadas el pasado año, 5.814, un total de 3.485, el 60%, se realizaron a mujeres

Reflejo del compromiso de las Cajas con la **igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**, en 2008, las mujeres representan ya el 43,3 por ciento de la plantilla, un uno por ciento más que el año anterior. De hecho, de las nuevas contrataciones indefinidas realizadas el pasado año, 5.814, un total de 3.485, el 59,9 por ciento, se realizaron a mujeres (Nota 4).

Como refleja el gráfico de la página anterior, la plantilla de las Cajas ha crecido en 2008 debido exclusivamente al aumento en la contratación de mujeres, trabajando ahora un 4,7 por ciento más que el año anterior (nota 1). Su ocupación en puestos de mandos directivos y técnicos se ha incrementado en un 2,4 por ciento con respecto al año anterior (nota 5).



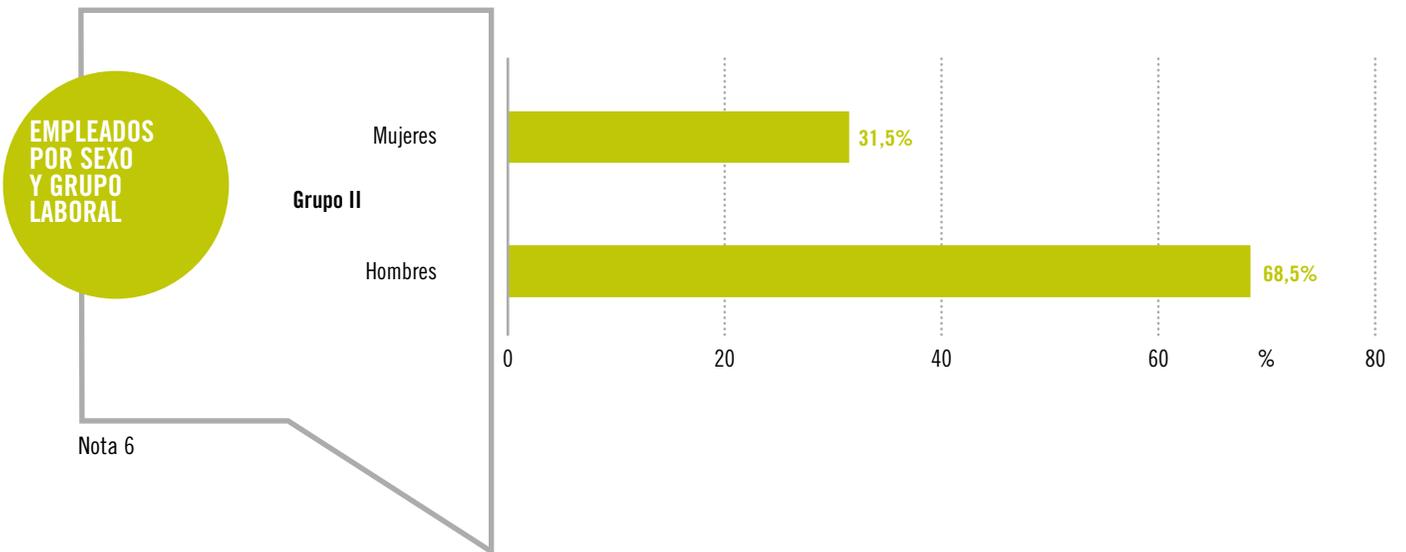
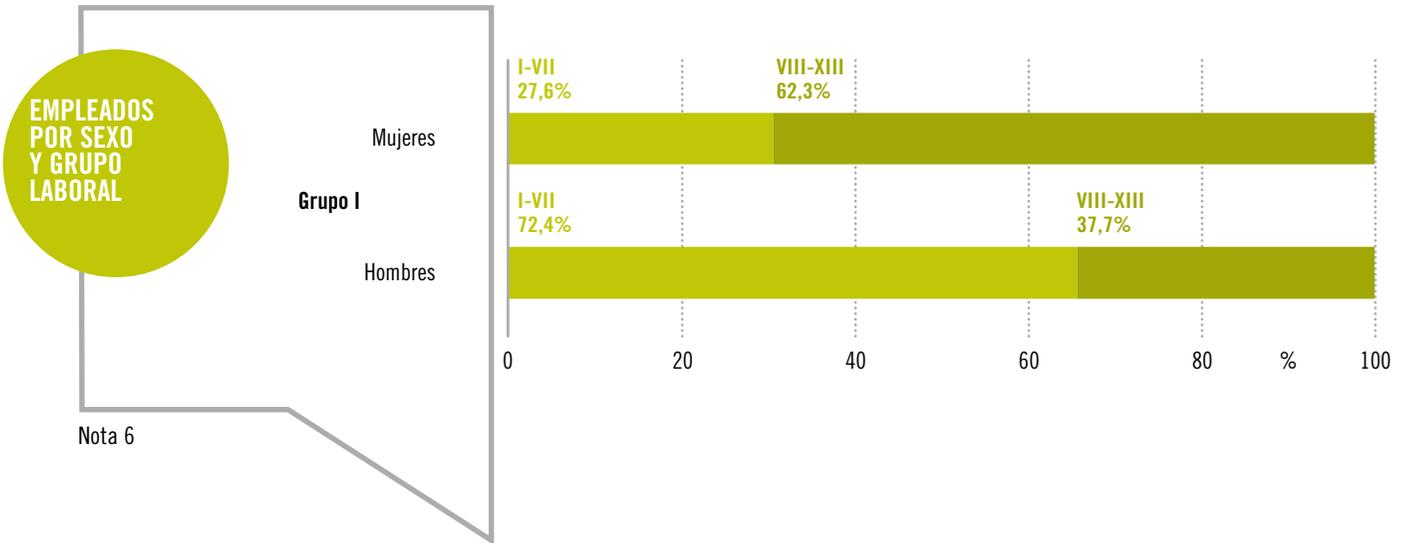
El número de mujeres que ocupan puestos de mando directivos y técnicos ha aumentado un 2,4% el último año

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.

El 27,6 por ciento de las mujeres que trabajan en las Cajas de Ahorros pertenece al grupo de profesionales vinculados directamente con la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros de nivel retributivo I-VII, frente al 62,3 por ciento con nivel retributivo VIII-XIII. El porcentaje de mujeres que pertenece al grupo de profesionales que realiza actividades para los que no se requiera cualificación es de un 31,5 por ciento frente al 68,5 por ciento de hombres (nota 6).

En el caso de los hombres, un 72,4 por ciento pertenece al grupo de profesionales vinculados directamente con la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, de nivel retributivo I-VII, frente al 37,7 por ciento con nivel retributivo VIII-XIII (nota 6).

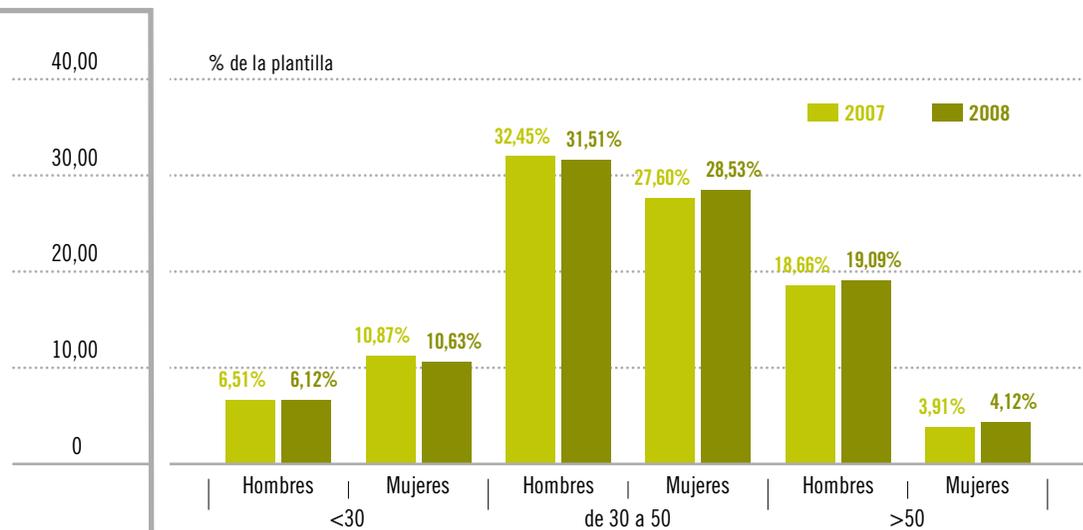


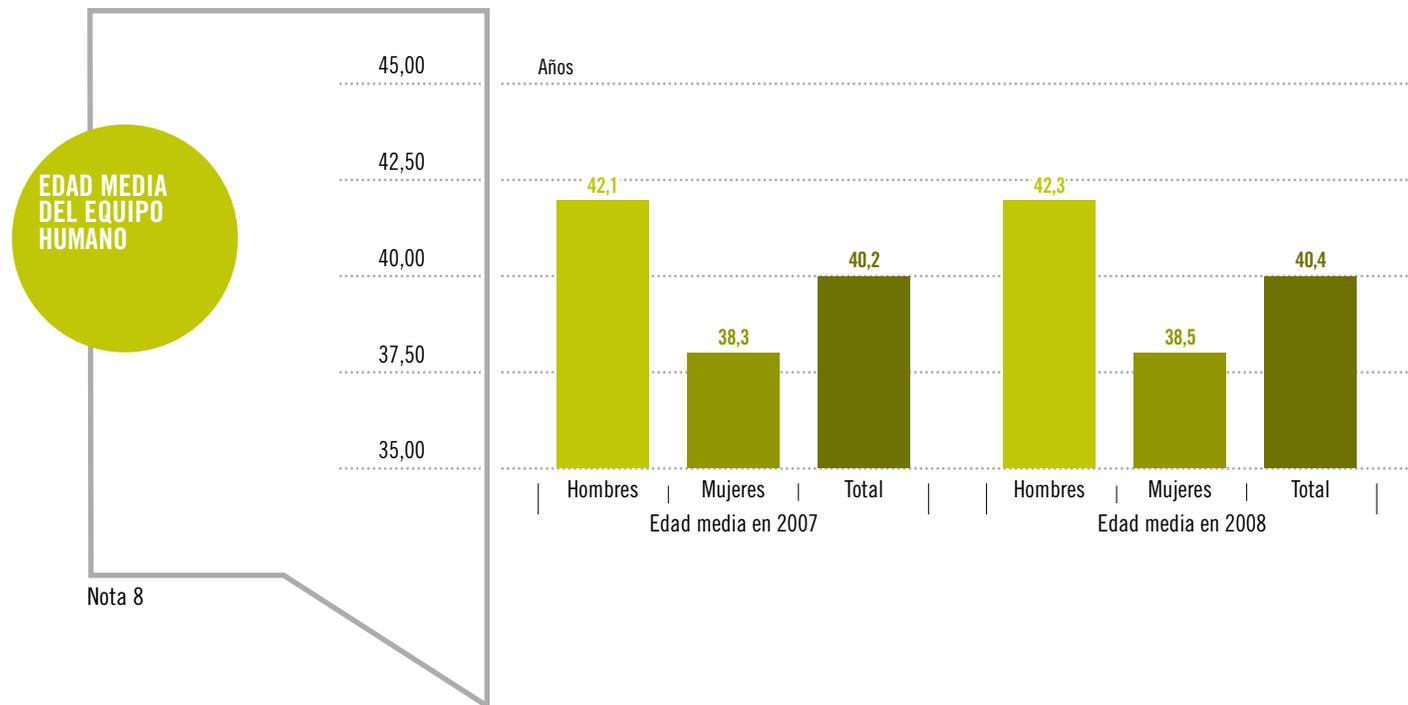
Un porcentaje significativo de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años

El 28,5 por ciento de la plantilla en 2008 son mujeres de entre 30 y 50 años y el 31,5 por ciento, hombres en el mismo rango de edad. Son más las mujeres menores de 30 años (un 10,6 por ciento de mujeres frente a un 6,1 por ciento de hombres) y son más los hombres mayores de 50 años (un 19,1 por ciento de hombres frente al 4,1 por ciento de mujeres). (Nota 7).

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES

Nota 7

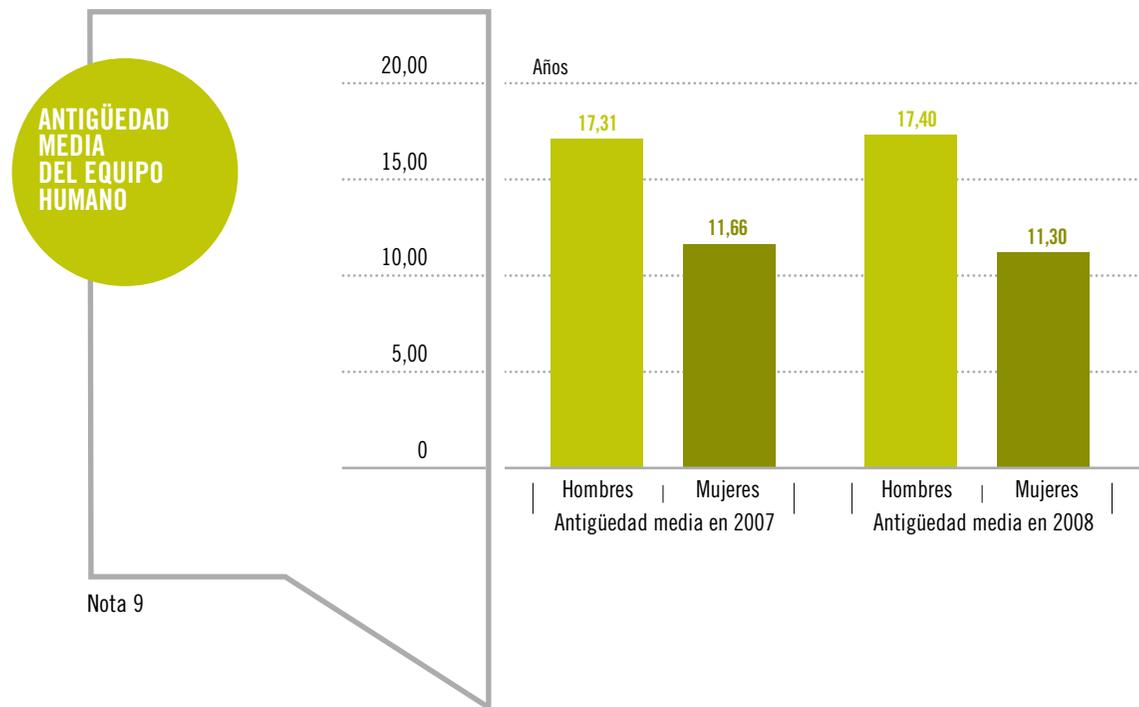




La **plantilla de las Cajas es joven**, la media de edad en 2008 se encuentra en 40 años (nota 8).

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

De este modo, la **antigüedad media** de los empleados de las Cajas de Ahorros españolas es de 11,30 años para las mujeres y de 17,40 años para los hombres (nota 9). Este rejuvenecimiento se debe, sobre todo, a la contratación en los últimos años de personas jóvenes. Como prueba de la modernización y rejuvenecimiento de la plantilla de las Cajas, un porcentaje significativo de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años.



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 la Obra Social).

El índice de rotación externa media del Sector es uno de los más bajos del mercado de trabajo, situándose en el 3,7%

171

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

El predominio de la **contratación indefinida** es otro de los rasgos principales de las plantillas de las Cajas de Ahorros, ya que el 96 por ciento de los trabajadores cuenta con este tipo de contrato (Nota 10).

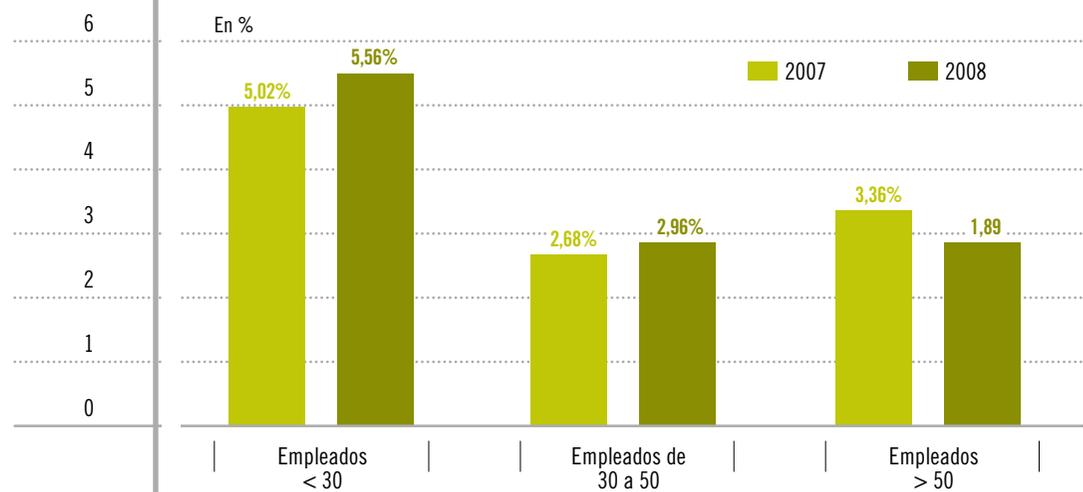
Teniendo en cuenta que, en 2008, la tasa de temporalidad en España estaba situada en el 29,2 por ciento, la apuesta del Sector de las Cajas de Ahorros por la estabilidad laboral es clara, ya que, en su caso, el número de contratos temporales sólo representa el cuatro por ciento del total.

Esta estabilidad laboral se refleja también en el **índice de rotación externa** media del Sector, medido como el número de personas que abandonan la entidad (sin contar con jubilaciones, prejubilaciones y fallecimientos) entre el número de empleados totales. Este índice es uno de los más bajos del mercado de trabajo, situándose en el 3,7 por ciento (nota 11).

El índice de rotación es mayor en los empleados menores de 30 años, un 5,6 por ciento en 2008, debido principalmente al cambio de hábitos sociales. En los empleados de entre 30 y 50 años es de un tres por ciento y de tan sólo un 1,9 por ciento para los mayores de 50 años (nota 11). La búsqueda de la estabilidad profesional se vuelve uno de los elementos más importantes a partir de los 30 años. El incremento en el índice de rotación entre las personas mayores de 50 años, con respecto a aquéllas que tienen entre 30 y 50 años, se debe al fomento de las prejubilaciones. Este tipo de medidas están provocando un cambio generacional del equipo humano de las Cajas de Ahorros, no sólo en la edad, sino también en su cualificación.

ÍNDICE DE ROTACION DEL EQUIPO HUMANO

Nota 11



5.1.2 SELECCIÓN Y FORMACIÓN: FOMENTO DEL DESARROLLO PROFESIONAL

La selección de personal en las Cajas valora especialmente la cualificación y el compromiso de los candidatos

La gestión del equipo humano constituye uno de los pilares estratégicos del modelo de gestión de las Cajas de Ahorros. 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.

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

Por esta razón, 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**
- ▶ construir y desarrollar las capacidades personales necesarias de cada trabajador a través de **la formación, el desarrollo y la gestión del conocimiento** dotando 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

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

5.1.2.1 SELECCIÓN

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

- ▶ **igualdad de oportunidades**
- ▶ **mérito y capacidad**
- ▶ **objetividad, homogeneidad y transparencia**
- ▶ **contratación regional**

Las convocatorias se comunican en anuncios publicados en los medios de comunicación y en las *webs* de las Cajas y/o en las especializadas en empleo.

Para las Cajas de Ahorros, la atracción del talento se ha convertido en una prioridad estratégica, motivo por el que cuentan con **programas de prácticas** para estudiantes, cuyo objetivo es promover el acercamiento entre el ámbito empresarial y el ámbito académico, de tal manera que los alumnos que participen en estos programas tengan la oportunidad de adquirir experiencia en el terreno laboral mediante una colaboración tutelada ajustada a su perfil académico y expectativas formativas.

Estos programas de prácticas constituyen, además, una fuente significativa de reclutamiento para la selección de profesionales, ya que muchas de las personas que realizan prácticas en alguna Caja se acaban incorporando a la misma al finalizar el periodo.

Asimismo, cabe destacar los **acuerdos** suscritos por algunas Cajas de Ahorros **con las distintas Administraciones Públicas** para incorporar en sus plantillas mujeres víctimas de violencia de género.

Por último, hay que resaltar la labor que realizan las Cajas desde su Obra Social para la **integración socio-laboral de colectivos en riesgo de exclusión**, para ello se han suscrito numerosos convenios de colaboración con diversas instituciones y asociaciones destacando los convenios para la inserción de personas con discapacidad.

5.1.2.2 FORMACIÓN

En las Cajas de Ahorros, la formación es un elemento indispensable para el mejor desempeño de los profesionales y el progreso de las organizaciones. Por ello, las Cajas estructuran sus programas de formación interna con criterios que promueven la igualdad de oportunidades para todos sus empleados y atenúen el riesgo de discriminación.

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

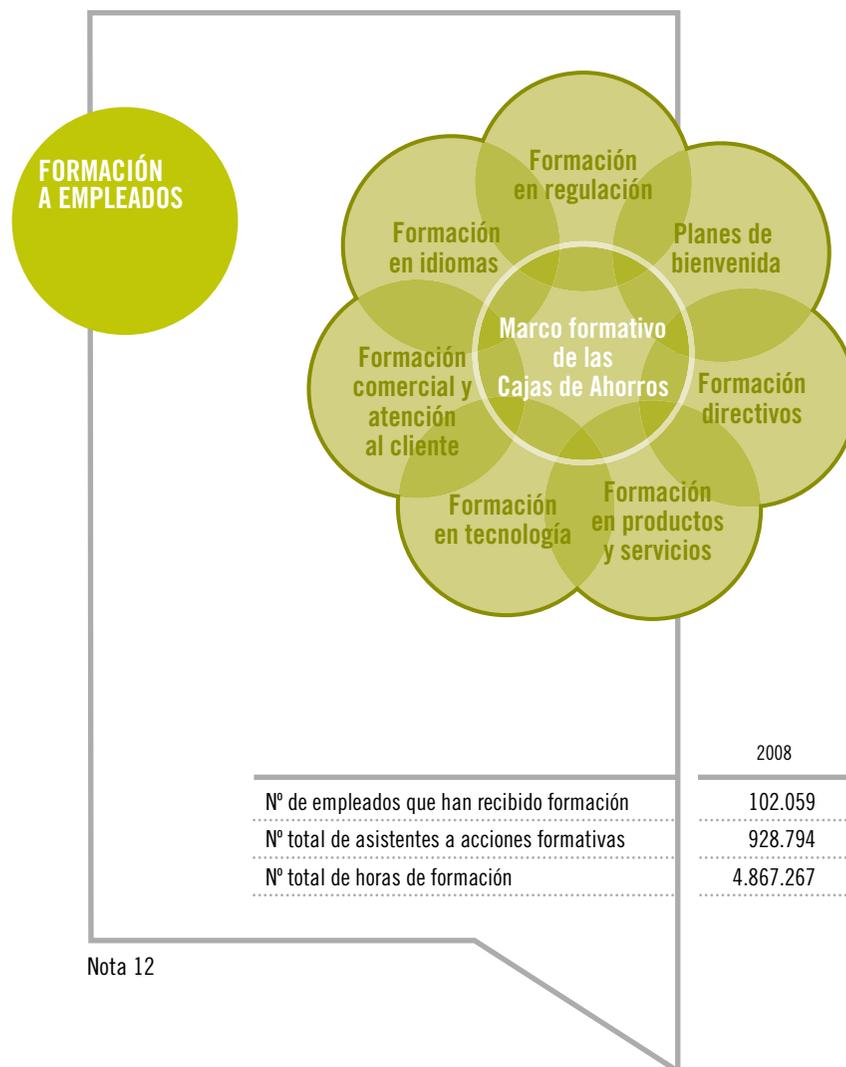
Con todo, cabe destacar que durante 2008 se ha apostado por:

- ▶ **la universalización de la formación,** muestra de ello es que la gran mayoría de la plantilla puede acceder a toda la formación proporcionada por las Cajas
- ▶ la potenciación de la **formación *on-line*** mediante la implantación de metodologías alternativas que permiten el acceso a la formación en los puestos de trabajo mediante plataformas *e-learning*, lo que fomenta eficazmente la conciliación de la vida personal y la profesional
- ▶ 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

Para lograrlo, las Cajas han ido desarrollando importantes y ambiciosos planes de formación que se pueden clasificar en los siguientes ámbitos:

- ▶ **Formación inicial o planes de bienvenida:** dirigido normalmente a nuevos empleados de las Cajas, para introducirlos en los principios y cultura corporativos y herramientas habituales a utilizar en su puesto de trabajo.
- ▶ **Formación de directivos o puestos intermedios:** se trata de planes de formación específicos para personas que promocionan a puestos de mayor responsabilidad. Es el caso, por ejemplo, de los nuevos directores de oficina, que reciben formación específica para la mejora de sus habilidades directivas.
- ▶ **Formación en productos y servicios:** se trata de planes formativos dirigidos a mejorar el conocimiento de soluciones financieras y parafinancieras para sus clientes.

Las Cajas estructuran sus programas de formación con criterios que promueven la igualdad de oportunidades y atenúan el riesgo de discriminación



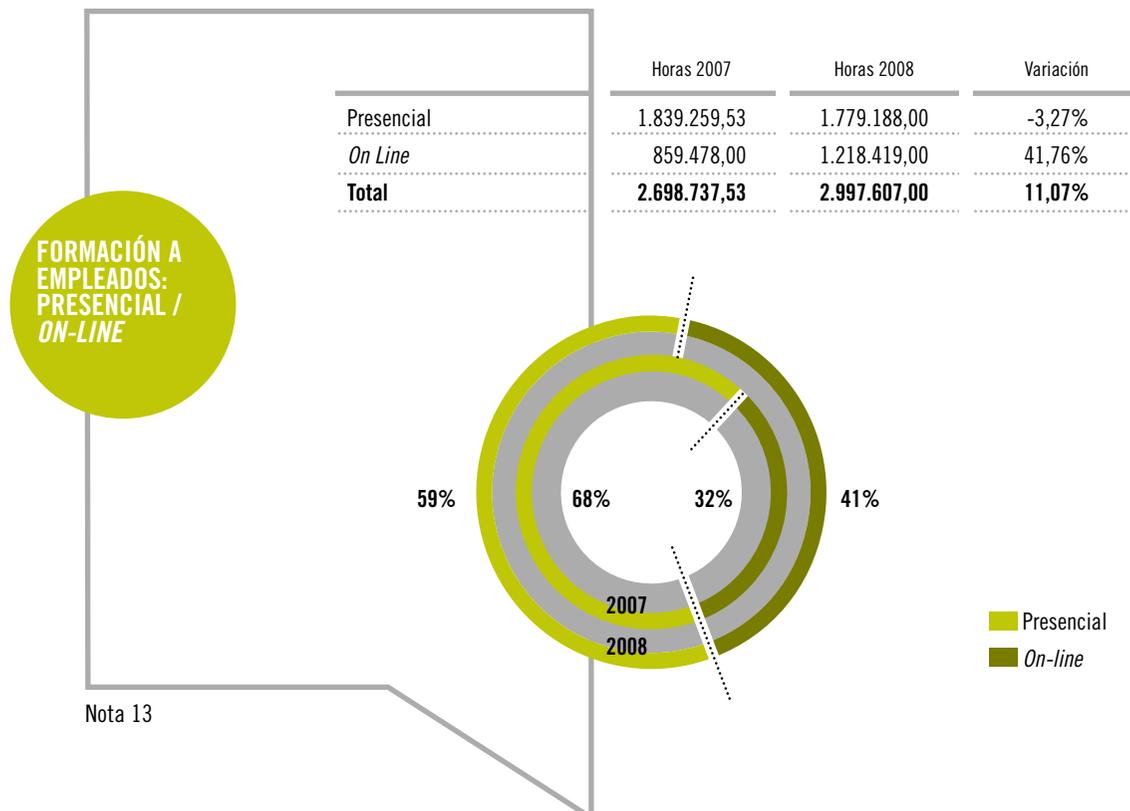
Nota 12

- **Formación en tecnología:** el objetivo de estos programas es mejorar los conocimientos y la agilidad en el trabajo por medio del empleo de nuevas herramientas, así como profundizar sobre el conocimiento de los nuevos canales de banca remotos.
- **Formación comercial y de atención al cliente:** se trata de planes específicos para desarrollar en determinados empleados sus aptitudes comerciales y de interlocución con el cliente.
- **Formación en regulación:** dirigida a que los profesionales de las Cajas compartan los conocimientos en materia de regulación, para adaptarse a las nuevas prácticas en materia de buen gobierno y Responsabilidad Social Corporativa.
- **Formación en idiomas:** dirigido a desarrollar el conocimiento de idiomas en el entorno de comunicación empresarial y financiera.

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

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 2008, se destinaron 2.997.607 horas de trabajo a formación de los empleados, incrementándose la formación *on-line* en un 41,8 por ciento con respecto a 2007 (nota 13), gracias al desarrollo y mejora de las tecnologías disponibles. Esto ha permitido a los empleados distribuir su tiempo de formación según sus distintas posibilidades.

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



NÚMERO DE
EMPLEADOS QUE
HAN RECIBIDO
FORMACIÓN

Por categoría (Grupo I)	2007	2008
I	81	69
II	793	947
III	7.372	6.167
IV	10.318	7.147
V	8.552	6.551
VI	7.547	5.310
VII	5.832	5.176
VIII	4.112	3.164
IX	4.438	3.499
X	1.225	4.436
XI	4.771	4.190
XII	19.632	21.144
XIII	4.351	2.369

Nota 14

Desde las Cajas se fomenta la formación de personal, especialmente a las categorías profesionales más bajas y nuevas incorporaciones

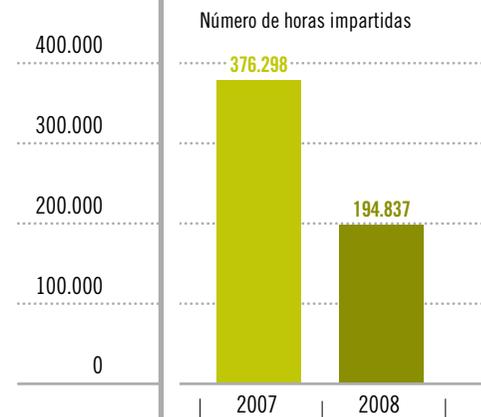
TOTAL DE ASISTENTES A ACCIONES FORMATIVAS

Por categoría (Grupo I)	2007	2008
I	189	123
II	1.021	1.082
III	2.444	2.484
IV	5.457	5.862
V	7.432	7.895
VI	5.178	5.007
VII	6.665	6.066
VIII	5.408	4.399
IX	4.578	3.977
X	5.932	4.937
XI	13.386	11.874
XII	22.908	21.242
XIII	10.472	10.862

Nota 15

Dado que el número de incorporaciones en las Cajas ha sido menor en 2008 respecto a 2007, el número de horas de formación a las nuevas incorporaciones así como el número de asistentes a acciones formativas también han disminuido.

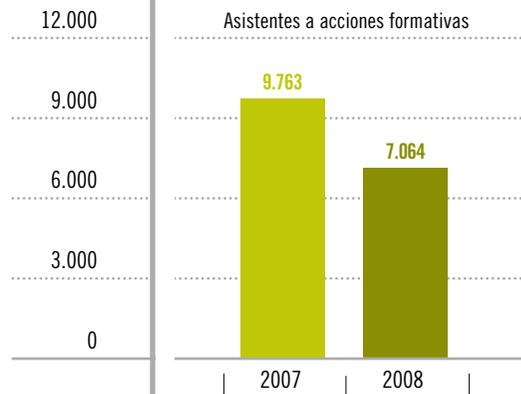
FORMACIÓN A NUEVAS INCORPORACIONES



Nota 16

FORMACIÓN A NUEVAS INCORPORACIONES

Nota 17



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

Los principales programas que se han impartido desde la ESCA durante 2008 han sido los siguientes:

PROGRAMAS ESCA

Nota 18

	Programas	Alumnos
Formación presencial	129	3.929
Seminarios	88	2.188
Expertos (larga duración)	15	391
Convenciones	26	1.350
Formación distribuida	1.747	89.489
A distancia	303	13.158
<i>On-line</i>	956	64.300
<i>In Company</i>	488	12.031
Total programas	1.876	93.418

En los últimos años se ha incrementado significativamente el número de programas y actividades centralizados a través de la ESCA

El ejercicio 2008 se ha caracterizado por un importante avance, tanto en el incremento del número de participantes como en programas de formación impartidos en las Cajas de Ahorros. Asimismo, se consolida la formación *on-line* como propuesta de valor al Sector.

Destacar que se ha alcanzado la cifra de 93.418 alumnos (lo que supone un 15,9 por ciento más que en 2007) distribuidos en un total de 1.876 programas de **formación financiera** y de gestión (nota 18). La formación centralizada ha continuado manteniendo la colaboración con la totalidad de las Cajas. Se consolida la estructura para determinados programas de larga duración, que combina la formación tradicional en el aula con las nuevas tecnologías de distribución de la formación.

Entre otras actividades, destacan la finalización del *Programa Superior de Gestión Estratégica de la Responsabilidad Social Corporativa*, así como el primer *Curso de Experto en Comunicación*. De igual modo, y alineado con la nueva línea del Servicio de Certificaciones de la ESCA, se ha concluido el primer *Programa Superior en Materias Financieras y de Seguros* en colaboración con la Agrupación de la Mediación Aseguradora de Entidades Financieras (AMAEF).

En cuanto a los programas especializados de corta duración, lo más significativo ha venido representado por una abundante programación en las áreas de gestión normativa, medios de pago, internacional, contabilidad, distribución de servicios financieros y marketing, riesgos y legal. Asimismo, se han celebrado dos nuevas jornadas: *I Jornadas técnicas sobre gestión del riesgo de balance* y la *I Jornada de Responsabilidad Social Corporativa: inversión y productos socialmente responsables*. En la Federación Catalana de Cajas, se ha celebrado el programa de *Experto en Contabilidad de Entidades de Crédito*, cuarta edición, manteniendo el compromiso de programación asumido con las Cajas de Ahorros catalanas.

Por otro lado, la **formación in-company** ha desarrollado nuevos programas integrados de gestión financiera bancaria, Ley Concursal, y seguimiento y recuperación de riesgos. Además, se han fomentado las colaboraciones externas con la Administración mediante la realización de una programación especializada para la Administración de Seguridad del Estado.

La ESCA se consolida en el Sector de las Cajas de Ahorros como referente en la formación en prevención de riesgos laborales, tanto por su oferta como por el número de alumnos participantes. Entre las especialidades impartidas, destaca el *Curso de Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales* y el *Curso de Auditoría del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales*.

Una de las principales aportaciones de la ESCA ha consistido en la evidente consolidación del servicio de **formación on-line y distancia**, que ha contado con 77.400 alumnos y una media de finalización de programas del 89,4 por ciento (nota 18).

Así se ha dado respuesta, entre otras, a la exigencia normativa en materia de seguros, mediante la comercialización de veintitrés programas, genéricos y específicos, en los que han participado más de 40.000 alumnos. Además, se han elaborado, en línea con el *Plan Director de Certificación en Asesoramiento Financiero*, los programas de *Asesor en productos de inversión* (nivel 1) y *Asesor financiero* (nivel 2). Otro de los productos de especial relevancia dada su exigencia normativa, es el *Programa de Framework de Billetes*, con metodología *on-line* en el campus de la *e-ESCA*. A través de la Secretaría Técnica de la ESCA, se han gestionado para el Sector las subvenciones públicas a la formación, tanto en el sistema de oferta y de demanda, como en el de bonificaciones.

5.1.2.3 DESARROLLO PROFESIONAL

Desde hace unos años las Cajas de Ahorros cuentan con un sistema de desarrollo profesional que permite guiar, evaluar y reconocer el proceso de crecimiento profesional y el impacto en la organización de los profesionales de las entidades, en el ejercicio de sus funciones.

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.

Para ello, se han establecido sistemas de evaluación del desempeño basados en modelos por competencias flexibles y adaptables a las necesidades de los empleados. Muestra de ello es que todos los trabajadores que están integrados en las estructuras de dirección y de mandos intermedios, están sometidos a procesos de evaluación del desempeño, ligándose una parte de su retribución a la consecución de determinados objetivos.

Las Cajas pretenden situarse como un referente para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

185

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

En este aspecto, se destacan como novedades importantes en 2008:

- ▶ la implantación de **modelos de evaluación *on-line***, lo que ha simplificado los procedimientos de evaluación;
- ▶ la incorporación a los sistemas de evaluación de **programas de gestión del talento**;
- ▶ la realización de **programas de formación para los evaluadores directos**;
- ▶ la creación de **nuevas competencias** y la evolución de otras en su contenido de acuerdo con los nuevos requerimientos del mercado;
- ▶ la **evolución del sistema de medición de las competencias**, basándose en la valoración de comportamientos observables;
- ▶ y la **ampliación de la evaluación al cien por cien de la plantilla** donde se tienen en cuenta aspectos formativos y las expectativas de los empleados.

En 2008, casi 9.000 mujeres han promocionado en sus respectivos puestos de trabajo, el 53 por ciento del total de personas promocionadas en el último periodo (nota 19). Con ello las Cajas pretenden situarse como un referente para la igualdad de oportunidades a la hora de desarrollar la carrera profesional en estas entidades financieras.

En 2008, casi 9.000 mujeres han promocionado en sus respectivos puestos de trabajo, el 53% del total de personas promocionadas en el último periodo



5.1.3 CALIDAD EN EL EMPLEO

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

Aspectos relevantes de satisfacción de los empleados:

- ▼ satisfacción con el equipo de trabajo
- ▼ compromiso con el proyecto empresarial
- ▼ satisfacción general con la empresa
- ▼ satisfacción con los jefes
- ▼ acceso a la formación para poder desempeñar adecuadamente el trabajo
- ▼ reconocimiento por la realización del trabajo
- ▼ motivación por la retribución percibida

5.1.3.1 LOS SALARIOS EN LAS CAJAS

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

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

- ▼ **un sueldo o salario base**
- ▼ **complementos:**
 - antigüedad
 - complementos de puesto de trabajo
 - complementos de calidad y cantidad de trabajo
 - pagas estatutarias: de estímulo a la producción y de participación en los beneficios de los resultados administrativos
 - otros complementos de vencimiento periódico superior al mes
 - plus de residencia

	2008
% de personas con retribución variable	76,00
% de la retribución variable respecto al total	6,90

Nota 20

**SALARIO BASE
SEGÚN
CONVENIO DEL
GRUPO I**

	2007	2008
		Incremento 2%
Nivel I	28.716,69	29.291,02
Nivel II	24.177,16	24.660,70
Nivel III	21.456,91	21.886,05
Nivel IV	20.289,36	20.695,15
Nivel V	19.644,18	20.037,06
Nivel VI	18.999,03	19.379,01
Nivel VII	18.138,31	18.501,08
Nivel VIII	17.529,98	17.880,58
Nivel IX	16.613,11	16.945,37
Nivel X	15.833,84	16.150,52
Nivel XI	14.121,09	14.403,51
Nivel XII	12.071,41	12.312,84
Nivel XIII	9.657,12	9.850,26

Nota 22

Salario base anual en euros
por empleado según convenio.

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

Los gastos salariales totales de las Cajas de Ahorros en 2008 alcanzaron los 8.977,529 millones de euros (nota 21), con un aumento del 8,8 por ciento en comparación con 2007.

Complementariamente, las Cajas cuentan con un **fondo de pensiones** destinado a sus profesionales, que en general va más allá de lo establecido en convenio.

Las tablas con los salarios base muestran la distribución media salarial por categoría profesional (del Grupo I y Grupo II) según el convenio colectivo vigente, sin incluir las particularidades salariales de cada Caja, ni complementos de ningún tipo.

**SALARIO BASE
SEGÚN
CONVENIO DEL
GRUPO II**

Grupo 2	2007	2008
		Incremento 2%
Nivel I	15.276,91	15.582,45
Nivel II	14.466,79	14.756,13
Nivel III	13.648,64	13.921,61
Nivel IV	11.958,29	12.197,46
Nivel V	11.446,44	11.675,37

Nota 22

Salario base anual en euros
por empleado según convenio.

**CONCEPTOS
SALARIALES**

Plus de funciones de ventanilla y plus de chóferes (€)	2007	2008
		Incremento 2%
Plus de funciones de ventanilla	383,56	391,23
Plus de chóferes	416,93	425,27

Nota 22

Adicionalmente, un número de Cajas ha implantado un **plan de incentivos** vinculado a la consecución de una serie de objetivos estratégicos, entre los que se encuentran objetivos de sostenibilidad y la satisfacción del cliente.

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

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

5.1.3.2 POLÍTICAS Y PLANES DE IGUALDAD

Para lograr la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, las Administraciones Públicas, los sindicatos y las Cajas están desarrollando conjuntamente numerosas acciones para garantizar la conciliación de la vida personal y profesional, el desarrollo profesional y el acceso de las mujeres a cargos directivos. Algunas de estas acciones son:

- ▶ **Protocolos** entre las Cajas y los sindicatos para la **igualdad de oportunidades**.
- ▶ **Protocolos de igualdad de parejas de hecho**.
- ▶ **Protocolos para casos de acoso moral y sexual**.

Las Cajas realizan numerosas acciones para garantizar la conciliación de la vida personal y profesional, el desarrollo profesional y el acceso de las mujeres a cargos directivos

- ▶ **Programas de formación y sensibilización** en materia de igualdad de oportunidades.
- ▶ **Comisiones paritarias de igualdad de oportunidades**, donde participan los representantes de las Cajas y los representantes sindicales.
- ▶ **Agentes de igualdad:** actúan por delegación y en representación de la Comisión de Igualdad; efectúan funciones de seguimiento, asesoramiento, intervención, mediación y evaluación del plan de igualdad de oportunidades, informando y proponiendo soluciones e iniciativas a la Comisión de Igualdad para que ésta pueda negociar y decidir soluciones de los temas planteados. Asimismo, son las personas encargadas de poner en funcionamiento los Protocolos de Acoso Sexual y Psicológico en las Cajas.
- ▶ Elaboración y actualización de **diagnósticos de igualdad de oportunidades**.

Las Cajas potencian que las reuniones y cursos de formación se realicen en horario laboral

- **Programa *Óptima*** del Instituto de la Mujer. Este programa ayuda y fomenta la implantación de acciones y medidas que contribuyan a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y supone un referente de buenas prácticas para las empresas que se adhieren a esta iniciativa. De las 45 entidades colaboradoras del Programa *Óptima*, dos son Cajas de Ahorros.

También desde las Cajas se está comenzando a implantar planes de igualdad que promueven el desarrollo profesional y personal de las mujeres dentro de las organizaciones. Para ello, se están impulsando una serie de acciones:

- **Aumentar el número de mujeres en los equipos de dirección**, en las áreas de responsabilidad y departamentos donde estén infrarrepresentadas o no exista su presencia. En 2008 se ha incrementado en un 2,4 por ciento el número de mujeres que ocupan puestos directivos (nota 5) y técnicos en las Cajas, también ha aumentado la presencia de mujeres en la plantilla, tal y como se detalla en el epígrafe dedicado al *Compromiso con la igualdad y la estabilidad* de este capítulo.
- **Diseño de la carrera profesional en igualdad de oportunidades**, con ofertas públicas donde se eliminen los criterios subjetivos.
- Potenciar que las **reuniones y cursos** de formación se realicen en **horario laboral**.
- **Recuperar el tiempo utilizado** con bolsas de horas o con compensación económica para cubrir gastos por contratación de servicios a terceros.

- ▶ **Asegurar la formación y el reciclaje de las personas** (hombres o mujeres) que han dejado de trabajar por un tiempo a causa de responsabilidades familiares, bien por maternidad o excedencias por cuidados.
- ▶ **Asegurar la realización de módulos formativos en igualdad de oportunidades**, especialmente para mandos con responsabilidades de gestión y dirección en la entidad.
- ▶ Incluir entre las funciones de RR.HH. y del cuadro directivo intermedio, la **búsqueda de mujeres promocionables**.
- ▶ Realizar periódicamente un **análisis estadístico sobre la situación de empleo y de promoción** que evite las situaciones no paritarias.

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

- ▶ Promover la implantación de acciones positivas que hagan desaparecer las **discriminaciones descubiertas** (en materia de acceso al empleo, promoción, formación, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral, salud, etc.).
- ▶ **Promover acciones formativas y de sensibilización que animen a las mujeres a participar en la igualdad de oportunidades.**
- ▶ **Intervenir en las situaciones de conflicto** que puedan plantearse por casos de discriminación.

5.1.3.3 CONCILIACIÓN DE LA VIDA PROFESIONAL Y FAMILIAR

La conciliación del trabajo y la vida personal y familiar es uno de los retos más importantes a los que se enfrenta el mundo empresarial hoy en día. Las Cajas de Ahorros, desde hace muchos años, han mostrado interés por aportar soluciones específicas conciliables con las necesidades de las entidades y especial atención a las situaciones más complejas y difíciles. Necesidades que, con el tiempo, se han consolidado hasta conformar un conjunto de medidas que han de permitir una mejor convivencia entre el desempeño de las responsabilidades profesionales y el desarrollo de una vida personal plena y satisfactoria. Para ello, las Cajas, en coordinación con los representantes de los empleados, han firmado una serie de acuerdos que establecen una variedad de medidas que supera lo establecido por el convenio colectivo vigente.

En el siguiente cuadro se muestran algunas de las acciones encaminadas a beneficiar tanto a mujeres como a hombres en su entorno laboral. Destacan por ejemplo, los permisos de maternidad y paternidad, más allá de lo establecido en la ley, el horario flexible o la semana laboral comprimida, que permite distribuir la jornada y horario de trabajo según las necesidades familiares de los empleados.

**ACCIONES
ENCAMINADAS
A BENEFICIAR
EL ENTORNO
LABORAL**

Medidas de flexibilidad de la jornada laboral

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 cuidado de un menor o familiar con discapacidad

Políticas de flexibilidad

Excedencias solidarias
 Tiempo libre para formación
 Permiso de lactancia más allá de lo estipulado por la Ley
 Reintegración después de un permiso de trabajo
 Permiso de maternidad/paternidad más allá de lo estipulado por Ley

Flexibilidad en el espacio

Teletrabajo
 Videoconferencias
 Formación continuada desde plataformas virtuales

En 2008, cuatro Cajas de Ahorros obtuvieron el certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) otorgado por la Fundación Más Familia

A continuación, se desarrollan algunas de las medidas de conciliación expuestas que van más allá de lo establecido legalmente. Estas iniciativas son un claro reflejo del compromiso de las Cajas por lograr un equilibrio entre la vida profesional y personal de todos sus trabajadores:

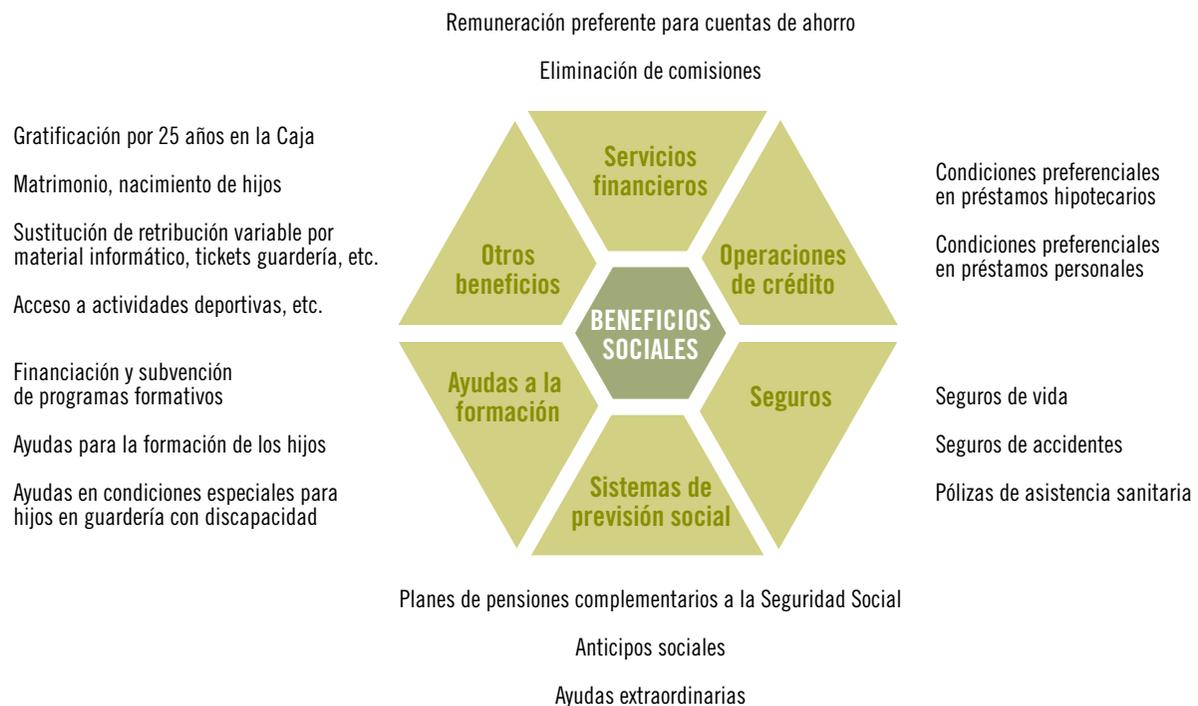
- **Posibilidad de flexibilizar los días de permisos** que establece el convenio de Cajas de Ahorros, en una bolsa de horas, a disponer en el período de un mes.

- ▶ **Posibilidad de ampliar a ocho años la edad de los hijos** por la **que se puede solicitar la reducción de jornada** de trabajo por guarda legal, manteniendo los mismos derechos y protección que establece la ley para los seis primeros años.
- ▶ **Posibilidad de reducir la jornada** desde el mínimo de una hora y como máximo la mitad, para cuidados de hijos y familiares hasta segundo grado.
- ▶ **Incluir a los empleados con pareja o unión de hecho** entre los legitimados para el ejercicio de estos permisos anteriormente citados, equiparándoles a los de matrimonio.
- ▶ **Posibilidad de que el permiso de maternidad/paternidad se pueda disfrutar bien en régimen de jornada completa bien a tiempo parcial**, a elección del trabajador.
- ▶ **Mantenimiento del disfrute de los beneficios sociales** como si se estuviera en activo durante el periodo de permiso por maternidad/paternidad o cuidados familiares.
- ▶ Establecimiento en grandes centros de trabajo de un **servicio de guardería** y una compensación económica para los empleados no pertenecientes a estos grandes centros de trabajo.

Por último, cabe destacar que cuatro Cajas han obtenido en 2008 el certificado de *Empresa Familiarmente Responsable* (Certificación EFR®), que se concede a entidades que tienen el propósito de optimizar la calidad de vida de las personas que trabajan en ellas, alcanzar un óptimo equilibrio en las relaciones empleado-empresa y mejorar a la vez la eficiencia de la misma.

5.1.3.4 BENEFICIOS SOCIALES

Los beneficios sociales que las Cajas de Ahorros ponen a disposición de sus empleados constituyen un complemento importante a las coberturas legalmente establecidas, superando, en muchos casos, los límites y prestaciones fijados en el convenio colectivo del Sector. Los más significativos son los que se relacionan a continuación:



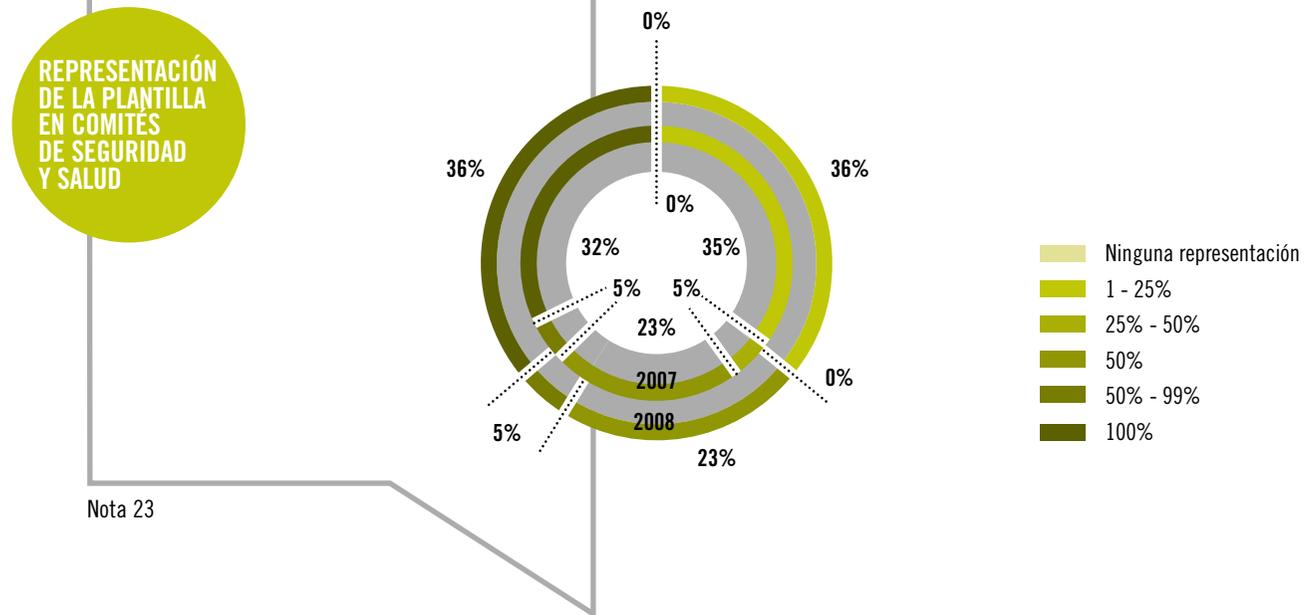
5.1.4 SEGURIDAD Y SALUD DE LOS PROFESIONALES

Las Cajas valoran la seguridad y la protección de sus profesionales como un objetivo prioritario en su actividad, siendo una de las bases sobre la que se fundamenta el compromiso de la empresa, y procurando favorecer el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los mismos.

Los representantes de los trabajadores desempeñan un papel muy importante en materia de prevención

Los representantes de los trabajadores desempeñan un papel muy importante en materia de prevención, ya que conjuntamente con las Cajas han venido articulando acciones y mecanismos que garantizan la seguridad y salud de los trabajadores, estos mecanismos se articulan a través de:

- ▶ **Delegados de prevención:** sus funciones abarcan a todos los niveles de la Caja.
- ▶ **Servicio de Prevención:** para prestar apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de prevención de riesgos laborales. Las Cajas cuentan con un servicio de prevención propio que está constituido como 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 sobre las consultas regulares de prevención de la entidad en materia de prevención de riesgos. Estos Comités elaboran un informe de planificación de la actividad preventiva, de la que se define un plan anual de actuaciones, estando compuesto por representantes de las

Cajas y representantes de los trabajadores. En 2008, el 36 por ciento de las Cajas de Ahorros tenía el cien por cien de su plantilla representada en los Comités de Seguridad y Salud, un cuatro por ciento más que en el año 2007 (nota 23), lo que refleja el compromiso de las distintas Cajas de ir más allá del desarrollo profesional de las personas y ocuparse también de su bienestar personal.

Durante 2008 las medidas más significativas en materia de seguridad y salud de los trabajadores de las Cajas han sido:

- ▶ **sistema de citaciones de reconocimientos:** la reserva de cita para el reconocimiento médico se realiza a través de los portales del empleado, de forma que cada empleado, desde su puesto de trabajo o su domicilio, puede elegir cuando realizar su reconocimiento médico anual, adecuándose a sus propias necesidades
- ▶ **protocolo de reconocimientos médicos:** posibilidad de revisiones médicas periódicas (algunas Cajas han establecido además los reconocimientos ginecológicos que no son exigidos por ley)
- ▶ **programas formativos** para los trabajadores sobre prevención de riesgos
- ▶ **manuales y guías sobre la prevención de riesgos laborales** que se pueden consultar, por ejemplo, a través de las Intranets de las Cajas
- ▶ **sistemas de evaluación de riesgos laborales**
- ▶ **estudios de humedad y temperatura interior** en los centros de trabajo para prevenir riesgos de lipotrofia circular
- ▶ **obtención de certificación** en prevención y riesgos laborales (OHSAS 18001/2007)
- ▶ **servicio de atención médica** que se aplica tras sufrir un atraco
- ▶ incorporación de **mobiliario ergonómico** y de nueva tecnología en los puestos de trabajo
- ▶ implantación de procedimientos de evaluación, formación y prevención para el **riesgo por atraco**
- ▶ **auditorías de riesgos laborales**
- ▶ apoyo en la gestión y control del **absentismo laboral**

El índice de absentismo laboral se sitúa en el 5,8% y el número medio de días de ausencia por empleado en 12,9

200

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros

La política de prevención de riesgos laborales implementada en las Cajas ha contribuido al descenso de varios indicadores relevantes para las entidades, situando el índice de absentismo laboral en el 5,8 por ciento y el número medio de días de ausencia por empleado en 12,9 (nota 24).

También las Cajas de Ahorros han ido implantando campañas y programas educativos de asesoramiento y de prevención de enfermedades laborales y no laborales sobre el cáncer, la drogadicción, la gripe o el tabaquismo entre otros, haciéndolos extensibles a sus familiares. En este sentido, dentro de las Intranets de las Cajas los trabajadores pueden acceder a toda la información relativa a estos temas, así como de la prevención y asesoramiento de otras enfermedades. Algunas de las campañas de promoción y prevención de la salud son:

- ▶ **campañas para la promoción y prevención de la salud:**
deshabitación tabáquica, vacunación antigripal, vacunación antitetánica y educación sanitaria

- ▶ campañas de **promoción de la vida saludable** y la práctica del deporte

- ▶ campañas de **donación de sangre**

5,1,5 COMPROMISO CON EL DIÁLOGO Y LA PARTICIPACIÓN

Los trabajadores de las Cajas de Ahorros, tal como destaca el capítulo de *Gobierno Corporativo*, están representados en los Órganos de Gobierno, participando activamente en la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión de Control y la Comisión Ejecutiva. Además, tal y como se observa en el epígrafe 7 de este capítulo, *Representación sindical*, los sindicatos cobran una gran relevancia en la vida diaria de las Cajas, ya que ellos como representantes de los trabajadores son quienes negocian con la Dirección de las Cajas asuntos tan importantes como horarios, productividad, conciliación o igualdad, entre otros.

Los principales canales de comunicación implantados en las Cajas son:

- ▶ **Portal de empleados:** espacio de las Intranets corporativas donde los trabajadores pueden acceder para ver sus nóminas, plazas vacantes, planes de compensación flexible, etc. La empresa proporciona además información de interés general, como pueden ser los acuerdos alcanzados en las Asambleas Generales, cambios organizativos, etc.
- ▶ **Espacio virtual para los sindicatos.**
- ▶ **Buzón de sugerencias:** canal a través del cual los trabajadores realizan aportaciones de diversa naturaleza en relación a la Caja y a su trabajo.
- ▶ **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**
- ▶ **Equipos de mejora e innovación.**
- ▶ **Encuestas** de clima laboral.
- ▶ **Oficinas de atención al empleado.**
- ▶ **Comités de empresa y juntas de personal.**

Los trabajadores participan directamente en la gestión de las Cajas ya que forman parte de los Órganos de Gobierno

5.1.6 COMPROMISO CON LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

Veinticinco Cajas de Ahorros se han adherido ya al Pacto Mundial. De esta manera, adoptan estos principios a favor del respeto por los derechos humanos y los derechos laborales. En 2008 una Caja de Ahorros ha sido destacada por la Red Española del Pacto Mundial en España en su *web*, como ejemplo de “buenas prácticas” del cumplimiento del Principio 6: las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Además, un número significativo de Cajas tiene implantado mecanismos y procedimientos destinados a resolver cualquier incidencia en materia laboral y/o discriminación. Las Cajas de Ahorros son conscientes de que la responsabilidad de respetar los derechos humanos no le corresponde únicamente a los Gobiernos, sino que también le corresponde a los individuos y a las organizaciones. Por ello, el compromiso de respeto y apoyo a los mismos es de máxima importancia.

Una Caja ha sido destacada por la Red Española del Pacto Mundial en España como ejemplo de no discriminación en el empleo

Cabe señalar que las Cajas operan en una sociedad que cuenta con unos estándares legales y éticos que permiten garantizar que sus actividades se llevan a cabo sin que se presenten abusos a los derechos humanos. El cumplimiento de la legalidad vigente por parte de las Cajas lleva implícito el respeto por los derechos fundamentales. Asimismo, dada la naturaleza de su actividad, caracterizada por contar con los diversos grupos de interés en sus máximos Órganos de Gobierno, por ser intensiva en capital humano altamente cualificado y por contar con convenios colectivos, hace que resulte bastante improbable la presencia de prácticas abusivas en el Sector.

Un número significativo de Cajas tiene implantado mecanismos destinados a resolver cualquier incidencia en materia laboral y/o discriminación

203

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

En 2008 las Cajas, concienciadas con la no discriminación en el lugar de trabajo, han ido implantando canales específicos y confidenciales para los empleados en caso de acoso moral y sexual. Complementariamente a estas medidas, las Cajas tienen especialmente en cuenta la formación del personal de seguridad, que toma como punto de partida el respeto a los derechos humanos en el ejercicio de su profesión. En este sentido, todo el personal de seguridad está obligado a realizar un curso de habilitación para vigilante de seguridad. Además, pueden completar estos cursos con otras formaciones complementarias.

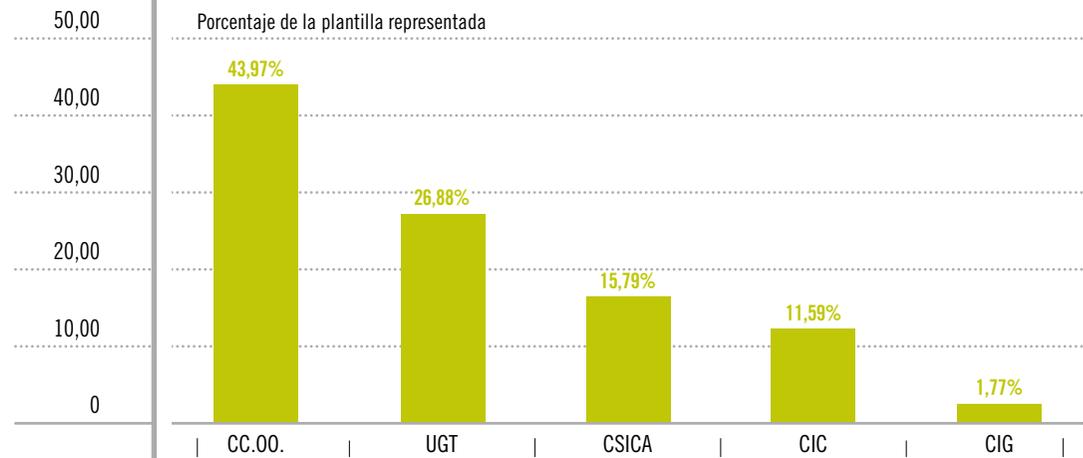
5.1.7 REPRESENTACIÓN SINDICAL

Como se ha descrito en el epígrafe dedicado al compromiso con el diálogo y la participación en este capítulo, existe un diálogo transparente con los representantes de los trabajadores, basado en un compromiso mutuo y en un ejercicio de corresponsabilidad que implica una contribución clara a la mejora de las condiciones sociales y laborales de los empleados, manteniéndose al efecto reuniones mensuales con cada una de las secciones sindicales.

En desarrollo del convenio colectivo, y con el afán de avanzar en la mejora de las condiciones laborales de sus empleados, las Cajas de Ahorros han venido realizando históricamente acuerdos puntuales con los representantes de los trabajadores, que han permitido alcanzar unos logros que van más allá de lo establecido por el citado Convenio.

Todos los empleados están 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. Además, los representantes de los trabajadores forman parte activa de las decisiones de la entidad por medio de la participación en los Órganos de Gobierno.

REPRESENTACIÓN
SINDICAL A
EFECTOS DE LA
NEGOCIACIÓN
DEL CONVENIO
DEL SECTOR



Nota 25

Los sindicatos desempeñan un papel importante en la toma de decisiones dentro de las organizaciones, adoptando los acuerdos más favorables y justos para ambas partes

5.1.8 VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Muchos empleados están realizando una importante labor como voluntarios en diversas asociaciones y organizaciones no gubernamentales. Las Cajas están apoyando la actividad desinteresada que desarrollan, fomentando entre todo su equipo humano el voluntariado y difundiendo las acciones que se están realizando.

Las Cajas de Ahorros articulan sus programas de voluntariado corporativo a través de sus departamentos de Responsabilidad Social, Obra Social, sus Fundaciones, mediante iniciativas propias o colaborando con distintas organizaciones sin ánimo de lucro dentro y fuera de las comunidades autónomas donde operan.

Algunas de las iniciativas más relevantes que han tenido lugar en 2008 han sido:

- ▶ **acciones formativas** en materia de voluntariado social dirigidas al conjunto de la plantilla
- ▶ **asociación de voluntarios:** asociaciones formadas por los empleados de las Cajas que participan en acciones sociales, medioambientales y de cooperación internacional. Este grado de implicación de los voluntarios ha contribuido a consolidar estas asociaciones como entidades con personalidad jurídica propia
- ▶ **convocatoria de proyectos sociales:** posibilita a los empleados presentar proyectos de las asociaciones en las que vienen colaborando como voluntarios. De este modo, se pretende fomentar y premiar, en forma de colaboración con las entidades a las que pertenecen, la participación de empleados en iniciativas solidarias, apoyando y promoviendo la acción
- ▶ **excedencia** para realizar actividades de voluntariado
- ▶ **jornadas de voluntariado forestal**
- ▶ **apoyo educativo a niños hospitalizados**
- ▶ **turismo solidario**
- ▶ **donación de libros, DVD y CD**
- ▶ **campañas de recogida de dinero y materiales** para el desarrollo de proyectos en el tercer mundo y para países o regiones en situación de emergencia humanitaria o sanitaria

El objetivo del voluntariado corporativo es incentivar la colaboración y potenciar la repercusión de las acciones llevadas a cabo por los empleados de las Cajas

- ▶ **campañas navideñas** en las cuales se permite al empleado desviar el importe del lote navideño a una ONG
- ▶ **donación de sangre** entre los empleados
- ▶ **planes de pensiones solidarios**, donde una parte de las aportaciones efectuadas por los empleados va dirigida a programas sociales
- ▶ **programas de ayudas a personas en riesgo de exclusión** tales como personas mayores, ex-convictos, drogodependientes, inmigrantes, personas con discapacidad, entre otros

5.2

207

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

CLIENTES

05

Seguiremos con nuestra política de siempre, adaptándonos constantemente a los precios del mercado y brindando a nuestros clientes proximidad y confianza.

Isidro Fainé Casas,

Presidente de La Caixa.

Entrevista publicada en *Actualidad Económica*.

22 de febrero de 2008.

▶ LAS CAJAS ADMITEN A TRÁMITE EL 96,3% DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR SUS CLIENTES

▶ EL 58,3% DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES SE RESUELVE A FAVOR DEL CLIENTE

▶ EL PLAZO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ES DE 14 DÍAS, FRENTE A LOS 60 QUE PERMITE LA LEY

▶ **SÓLO EL 3,4% DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS A LAS CAJAS DE AHORROS LLEGA AL BANCO DE ESPAÑA**

▶ **SE HAN IMPLANTADO SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE GESTIÓN DE COLAS EN LAS CAJAS PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE ESPERA**

▶ **LAS CAJAS ESTÁN HACIENDO ESFUERZOS NOTABLES PARA CONSEGUIR LA CERTIFICACIÓN UNE-EN-ISO 139803:2004 DE NIVEL AA DE ACCESIBILIDAD PARA CONTENIDOS *WEB***

▶ **LA VOCACIÓN SOCIAL DE LAS CAJAS SE MANIFIESTA TAMBIÉN EN LA VOLUNTAD DE FACILITAR LA ACCESIBILIDAD A SUS SERVICIOS A TODOS LOS COLECTIVOS, A TRAVÉS DE UNA POLÍTICA DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS, TECNOLÓGICAS Y DE COMUNICACIÓN**

▶ **DURANTE 2008 SE HA LLEVADO A CADO EL PROYECTO *eMISIÓN*, QUE PONE A DISPOSICIÓN DE LAS CAJAS UNA GRAN CANTIDAD DE DATOS RELEVANTES SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE SUS CLIENTES**

▶ **LAS CAJAS TRATAN DE FOMENTAR UN MEJOR CONOCIMIENTO DE LOS ASPECTOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS QUE TIENEN UN IMPACTO MÁS DIRECTO EN LAS ECONOMÍAS PARTICULARES**

TIPOS DE CLIENTES

Particulares	% sobre el total de clientes
Jóvenes (<25 años)	14,27
De 25 a 65 años	63,26
Mayores de 65 años	17,04
Sub total	94,57
Del total de clientes particulares, son inmigrantes el 6,72%	
Empresas	% sobre el total de clientes
Pyme	5,04
Grandes empresas	0,39
Sub total	5,43
Total	100,00

Nota 1

Del total de clientes particulares de las Cajas son inmigrantes el 6,72%

DATOS BÁSICOS

	2007	2008
Número de oficinas operativas en España	24.690	24.985
Total cuentas de pasivo	54.369.261	56.488.792

Nota 2

QUEJAS Y
RECLAMACIONES
RESUELTAS POR
PRODUCTOS
Y SERVICIOS

Nota 3

	2007	2008
Operaciones activas	8.900	12.262
Operaciones pasivas	11.797	12.578
Otros productos bancarios	14.298	14.514
Servicios de cobro y pago	8.487	8.325
Servicios de inversión	2.451	2.378
Seguros y fondos de pensión	4.127	4.727
Servicios e instalaciones	19.363	18.847
Total	69.423	73.631

OPERACIONES
GESTIONADAS
POR LA CECA A
TRAVÉS DE LA
RED EURO 6000

Nota 5

	2007	2008	Variación
Operaciones en comercios	492.712.890	543.438.831	10,30%
Operaciones en Cajeros y Oficinas	164.143.300	153.602.685	-6,42%
Total	656.855.990	697.041.516	6,12%

PRODUCTOS
Y SERVICIOS
SOCIALES

	2007	2008
Microcrédito social		
Número de operaciones concedidas	1.900	1.492
Volumen de operaciones concedidas (millones de euros)	16,8	15,0
Operaciones Montes de Piedad		
Préstamos en vigor a 31 de diciembre	367.220	417.179
Volumen de préstamos en vigor a 31 de diciembre (millones de euros)	171,4	206,7
Remesas		
Número Cajas en real, Plataforma <i>Bravo</i>	26	26
Número de remesas en euros	26.588	34.589
Número de remesas en dolares	93.978	102.250
Total importe de las remesas en euros (miles de euros)	19.879,03	22.053,97
Total importe de las remesas en dolares (miles de dólares)	73.472,19	76.856,97

Nota 4

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



PRODUCTOS Y SERVICIOS:
BÚSQUEDA DE INNOVACIÓN Y CONTRA
LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

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

La **adaptación** a las distintas **condiciones sociales y financieras** de cada cliente y de cada lugar en donde operan las oficinas es un hecho a destacar que distingue a las Cajas de Ahorros. La **satisfacción del cliente** es la clave que guía a las Cajas a mejorar sus productos y servicios y a implantar las **tecnologías más innovadoras** del mercado; si bien es un hecho evidente que los clientes tienen un nivel formativo cada vez mayor, así como un mejor y más sencillo acceso a toda la información, lo que trae consigo un aumento paralelo de su capacidad de comparar y de elegir entre un abanico cada vez más amplio de productos y servicios.

Es por ello que las Cajas han realizado grandes esfuerzos por continuar con una política de mejora y de innovación del catálogo de productos y servicios con un mayor impacto social, siempre adaptados a las necesidades y demandas específicas de cada mercado. En este contexto, se siguen mejorando e innovando los servicios de banca telefónica y banca por Internet, productos de financiación específicas para las pyme, oficinas con dispositivos móviles, oficinas en el entorno internacional o microcréditos para colectivos en riesgo de exclusión, entre otros. La experiencia del cliente debe marcar el futuro de las relaciones con su Caja, ya que la percepción de que la Caja actúa en interés del cliente y no sólo en función de sus propios intereses es el verdadero mecanismo de diferenciación del Sector de las Cajas de Ahorros.

La innovación, factor clave en el crecimiento económico y en la competitividad de las Cajas de Ahorros

213

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

5.2.1.1 INNOVACIÓN EN LAS OFICINAS Y BANCA RELACIONAL

Por ello, la **innovación** se erige como un factor clave en el crecimiento económico y en la competitividad de las Cajas de Ahorros. El proceso de innovación posibilita combinar las capacidades técnicas, financieras, comerciales y administrativas, y permite el lanzamiento al mercado de nuevos y mejores productos y procesos. En este sentido, el entorno competitivo del negocio financiero en los últimos años se ha visto afectado de forma particularmente intensa por las innovaciones en productos, canales y servicios. Esta importante transformación ha venido a dar respuesta al incremento de los niveles de exigencia y, en definitiva, de la cultura financiera de los clientes.

En la actualidad, se están empezando a crear unidades específicamente dedicadas a la innovación dentro de las estructuras organizativas de las Cajas que permiten dar una orientación global al conjunto de la innovación en la entidad y abordar proyectos que todavía no tienen una estructura consolidada. Esto está convirtiendo a las Cajas en un referente del sector.

La **oficina** es el lugar natural de relación entre clientes y empleados. Tal y como se ha mencionado anteriormente (ver el epígrafe *Proximidad al cliente y capilaridad*, del capítulo dedicado a *El enfoque social de la actividad financiera*), la amplia red de sucursales de las Cajas de Ahorros se ha ido adaptando a los cambios en las necesidades financieras de sus clientes. Como resultado de este hecho, algunas de las medidas innovadoras llevadas a cabo en 2008 han sido implementar horarios extendidos, ofrecer servicios de atención a domicilio, incorporar personal capacitado para atender a clientes en varios idiomas, mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad física a las oficinas o adaptar los cajeros automáticos a personas con discapacidad visual, entre otros.

Como medida de inclusión, las Cajas cuentan con dispositivos móviles para acercar las oficinas a las poblaciones rurales mediante el uso de autobuses

En este sentido, cabe destacar el gran esfuerzo que están realizando algunas Cajas para conseguir la certificación UNE-EN-ISO 139803:2004 de nivel AA de accesibilidad para contenidos *web*. Esta norma garantiza el acceso a la *web* de todos los usuarios, independientemente del tipo de *hardware*, *software*, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de cada persona. Además, esta certificación reconoce que la estructura y los contenidos de los portales de las distintas Cajas son acordes a las directrices estándar mundiales de accesibilidad, que se basan en la iniciativa *Web Accessibility Initiative* (WAI), desarrollada por Wide World Web Consortium (W3C).

Asimismo, algunas Cajas han desarrollado una serie de medidas de carácter innovador en sus oficinas cuyo objetivo es proporcionar una mayor atención a sus clientes, como son por ejemplo la incorporación de pantallas de televisión para informar y amenizar a sus clientes mientras esperan, o la implantación de un simulador de colas de espera en oficinas para tener mediciones objetivas y evaluar las acciones de mejora a realizar para reducir las.

También es de resaltar los casos en los cuales los empleados de las oficinas de algunas Cajas situadas en zonas rurales de gran dispersión geográfica prestan servicios financieros en los propios domicilios de los clientes de las localidades circundantes e, incluso, se han creado oficinas móviles mediante el uso de autobuses. Estos dispositivos móviles llegan a los emplazamientos previstos en cada pueblo y, una vez allí, despliegan el acceso para clientes y comienzan a funcionar con toda normalidad.

Además, muchas Cajas están focalizando sus esfuerzos en su expansión internacional, con el objetivo de facilitar la operativa entre clientes de España y los que están en otros países, como Polonia, Rumania, Portugal, Marruecos, etc. Estas iniciativas tienen implicaciones más allá de la actividad financiera de las Cajas, ya que los empleados prestan además una labor social y de cercanía a personas que viven con cierto grado de aislamiento, bien por su edad, bien por residir en núcleos rurales de baja población.

La oficina virtual permite al cliente interactuar con su sucursal desde casa y acceder a múltiples servicios

Otra innovación que están implantando las Cajas es la llamada **oficina virtual**. Con este sistema, el cliente puede interactuar con su sucursal desde casa, y con un solo clic acceder a múltiples servicios, tanto financieros como no financieros, de las entidades: desde trámites bancarios (transferencias, consultas, etc.) hasta conocer al momento las principales actividades sociales de estas organizaciones.

En definitiva, los esfuerzos de las Cajas en su red de oficinas y en la banca relacional se traducen en conseguir la **mayor accesibilidad de los servicios que ofrecen**, mediante políticas de eliminación de barreras arquitectónicas, nuevas tecnologías adaptadas a todos los colectivos y una amplia gama de productos innovadores contra la exclusión financiera.

**INNOVACIÓN
EN LAS OFICINAS
Y LA BANCA
RELACIONAL**

Producto/servicio	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
Servicios financieros multi-idiomas	Contratación de empleados de distintas nacionalidades para favorecer la inclusión de inmigrantes

INNOVACIÓN EN
LAS OFICINAS
DIRIGIDAS A
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

Producto/servicio	Características
Certificación UNE-EN-ISO 139803:2004	Certificación que garantiza plena accesibilidad a cualquier contenido <i>web</i>
Reforma en oficinas no adaptadas	Accesibilidad para personas con movilidad reducida
Empleados con conocimientos de lenguaje de signos	Mejora la inclusión financiera para colectivos con dificultades auditivas
Adaptación de cajeros automáticos	Con acceso a personas con discapacidad física y/o visual (auriculares, teclados en braille, adaptación de la altura)
Banca telefónica para personas con discapacidad visual	Tarjetas de coordenadas en braille para facilitar el servicio

5.2.1.2 NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS MEDIOS DE PAGO

La **tecnología** es un elemento clave para prestar unos servicios financieros acordes con las necesidades de los clientes, por lo que su correcto desarrollo e implementación es uno de los grandes retos a los que se enfrentan en la actualidad las Cajas de Ahorros, hasta ahora con resultados satisfactorios. La Confederación Española de Cajas de Ahorros gestiona el centro de procesamiento de la **Red EURO 6000**, que coordina

el intercambio de operaciones de las 15,2 millones de tarjetas de esta marca emitidas a 31 de diciembre de 2008. Asimismo, se conectan a través de EURO 6000 más de 17.100 cajeros automáticos y están adheridos a esta red más de 290.000 terminales de punto de venta. Durante 2008 el volumen de operaciones procesadas ha superado los 697 millones, lo cual supone un incremento del 6,1 por ciento sobre el año anterior (nota 5).

La CECA gestiona el centro de procesamiento de la Red EURO 6000, que coordina el intercambio de operaciones de 15,2 millones de tarjetas

La utilización de un medio de pago adecuado en el desarrollo de las operaciones financieras o comerciales es imprescindible para los clientes de las distintas oficinas, ya que la elección de unos u otros proporcionarán mayores o menores niveles de seguridad y confianza. Las Cajas son conscientes de este hecho, por lo que es destacable mencionar el esfuerzo de las mismas en 2008 para implementar medios de pago innovadores que generen mayor confianza en los clientes y que estén adaptados a sus necesidades actuales.

Como ejemplo de ello, durante 2008 se ha puesto en funcionamiento el **sistema Escudo**, que permite garantizar el funcionamiento ininterrumpido de los servicios de intercambio de operaciones. Este sistema, además de ser capaz de actuar ante contingencias adversas que afecten a la plataforma tecnológica habitual, es flexible en cuanto a la participación de las Cajas en los procesos de autorización, permitiendo actuaciones en nombre de las Cajas, si así éstas lo requieren, o manteniendo plenamente su papel en el proceso de autorización de operaciones como entidades emisoras.

MEDIOS DE PAGO CON TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA

Producto/servicio	Características
Red 6000 Euro.	Gestiona el intercambio de datos entre instituciones financieras adheridas y las operaciones realizadas con tarjeta
SMS	Mediante la recepción de un mensaje de texto al móvil puede conocerse una amplia gama de operaciones realizadas
Envío de dinero mediante móviles	Permite enviar dinero mediante el móvil o por Internet
Opción multi-idioma en cajeros automáticos	Se dispone de distintos idiomas para fomentar la inclusión de todos los colectivos

También durante 2008 se ha llevado a cabo el **proyecto eMisión** que, mediante la utilización de herramientas de “data-mining”, pone a disposición de las Cajas una gran cantidad de datos relevantes sobre el comportamiento de sus clientes respecto al uso de las tarjetas y permite la segmentación de la clientela según diferentes aproximaciones, lo que resulta de especial relevancia para poder generar ofertas especializadas y campañas eficientes.

Las tarjetas impresas en braille permiten a las personas con discapacidad visual realizar cualquier operación a través del teléfono

5.2.1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS CON UN ENFOQUE SOCIAL

Con el objetivo de dar respuesta a la demanda actual de clientes pertenecientes a segmentos específicos de población, como son los jóvenes, las personas de la tercera edad, los inmigrantes, las personas en situación de desempleo o las personas con discapacidad, las Cajas de Ahorros han ampliado su catálogo de productos y servicios para adaptarse a estos segmentos de clientes, entre los que encontramos:

- ▶ Para las **personas con discapacidad**, hay que señalar el servicio que ofrecen algunas Cajas de atención a personas sordas, integrado por una intérprete de lengua de signos española, que ofrece a los clientes sordos la posibilidad de acceder a través de su propio lenguaje a los productos y servicios. Asimismo, se ofrecen tarjetas impresas en braille que permiten a personas con discapacidad visual realizar cualquier operación a través del teléfono. Esta tarjeta cuenta con un juego de veinticinco coordenadas en cinco filas y cinco columnas, impresas en el sistema braille.

Para los inmigrantes se ofrecen condiciones ventajosas en el envío de remesas, seguros gratuitos de repatriación al país de origen, microcréditos y transferencias mediante cajero automático

- ▶ Para los **inmigrantes** se ofrecen condiciones ventajosas en el envío de remesas, seguros gratuitos de repatriación al país de origen y transferencias mediante cajero automático, préstamos de homologación del carnet de conducir o préstamos para la reagrupación familiar, programas de emprendedores, microcréditos y servicios de asesoría legal y tributaria, además de mejorar el conocimiento de idiomas para potenciar la comunicación en el idioma propio de los clientes.
- ▶ Para las **personas mayores** se ofrece el anticipo de las pensiones, exención de cuotas de mantenimiento y cuotas de tarjetas de débito, seguros de ahorro a largo plazo, servicios de teleasistencia domiciliaria, servicios de orientación asistencial en temas como herencias y donaciones y/o tramitaciones de pensión e IRPF gratuita.
- ▶ Para las **personas en situación de desempleo o que han sufrido recortes salariales**, es de subrayar los grandes esfuerzos y las medidas paliativas que han tomado las Cajas para reforzar las ayudas prestadas a este colectivo. Para ello, las Cajas ofrecen productos tales como créditos para formación, destinados a personas en situación de paro para que mejoren su capacidad profesional; seguros de pagos protegidos, que garantizan un complemento a las prestaciones de desempleo; eliminación de comisiones para clientes que son particulares; ampliaciones sin coste del plazo de las hipotecas; adecuaciones de los calendarios de pago a la capacidad familiar para evitar el sobreendeudamiento; sistemas de aviso a particulares de la falta de saldo en cuenta o impagos; y préstamos para autoempleo o creación de empresas, entre otros.

Las mujeres tienen a su disposición seguros de ahorro jubilación, préstamos específicos para mujeres embarazadas y con familia, y microcréditos

- ▶ Otro segmento de interés son las **mujeres**, a quienes se ofrecen seguros de ahorro jubilación, destinados a fomentar el ahorro de las amas de casa; productos y préstamos específicos para mujeres embarazadas y con familia, tanto monoparentales como numerosas; y microcréditos para fomentar iniciativas emprendedoras.

- ▶ Los **jóvenes**, además de obtener el carné joven, pueden solicitar tarjetas de débito gratuitas, créditos mes a mes, créditos para financiar sus estudios, la compra de un ordenador o el acceso a una hipoteca joven de primera vivienda con condiciones más ventajosas.

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

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

Las Cajas están realizando un notable esfuerzo para ayudar a las personas en situación de desempleo o que han sufrido recortes salariales

221

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

PRODUCTOS
CON UN
ENFOQUE
SOCIAL

Jóvenes	Objetivo	Producto	Definición
	Paliar las dificultades que tienen los jóvenes para obtener recursos en la financiación	Crédito joven	Productos destinados para la compra de ordenadores y viajes con precios adaptados a su situación
		Carné joven	Tarjeta (con función de débito) para jóvenes de entre 14 y 25 años que se benefician de descuentos en diversos establecimientos relacionados con áreas como la cultura, la educación, la salud, el deporte o la moda
	Financiar estudios (matrícula, carrera...)	Tarjetas universitarias	Solicitud de certificados, pago de tasa, consulta de expedientes... son algunas 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 del primer empleo	Programa <i>Emprendedores</i> a través de la Obra Social	El objetivo de este programa social es impulsar desde la Obra Social la iniciativa empresarial y el espíritu emprendedor, seleccionando las ideas o proyectos que mejor respondan a criterios de innovación

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	Seguro gratuito de repatriación al país de origen en caso de fallecimiento	Pensado para aquellas personas que desean ser repatriados a su país y localidad de origen, en caso de fallecimiento	
		Microcréditos sociales	Créditos de importe variable, aunque en la mayoría de los casos de pequeña cuantía, que se conceden para el autoempleo o para actividades económicas que generen ingresos a personas en riesgo de exclusión, sin acceso a los circuitos financieros tradicionales (más información en el capítulo <i>El enfoque social de la actividad 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
		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 capítulo <i>El enfoque social de la actividad financiera</i>)
	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 capítulo <i>El enfoque social de la actividad financiera</i>)

Objetivo	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	Depósitos solidarios	Este tipo de depósitos permite la captación de saldos destinados a atender las necesidades de financiación de personas en situación de exclusión social, o pobreza, de marcado carácter social ya que incorpora criterios éticos, sociales y solidarios consistentes en agrupaciones de personas que comparten un plan de ahorro y de negocio
	Bancos comunales	Productos para ayudar financieramente a las familias monoparentales
	Finanzas cívicas	Las necesidades inmediatas más identificadas son ayudas para guarderías y compra de vehículos
	Plan <i>Mujer</i>	Las cuentas bipersonales que se abran tendrán con carácter general a la mujer como primer titular

Los Bancos comunales ofrecen productos para ayudar financieramente a las familias monoparentales

Los principios de Naciones Unidas para la inversión responsable permiten incorporar al negocio financiero compromisos éticos sociales y medioambientales

Inversión socialmente responsable

Una de las maneras más evidentes de trasladar los compromisos éticos, sociales y medioambientales al negocio financiero, incorporando criterios de responsabilidad y sostenibilidad en la política de inversiones, es por medio de los **principios de Naciones Unidas para la inversión responsable (UNPRI)**.

Dentro de las entidades financieras españolas adheridas a estos principios, las Cajas, sus gestoras o planes de pensiones de empleados, ocupan un lugar destacado. Durante 2008 Caser gestionó más de 560 millones de euros de acuerdo con criterios de inversión socialmente responsable, bien a través de los planes de pensiones que las propias Cajas tienen para sus empleados o bien a través de planes de pensiones de empresas clientes de las Cajas. De ellos, el plan de pensiones de los empleados de Cajasol, casi 382 millones, se ha adherido a los principios de Naciones Unidas para la inversión responsable (UNPRI);

En este sentido, los fondos de pensiones se han consolidado como una herramienta eficaz para promover un ahorro sostenible. El fondo de pensiones de los empleados de Bancaja, Futurcaval, también aplica desde diciembre de 2008 los criterios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas a la totalidad de los activos gestionados. Futurcaval cuenta con un patrimonio de 370,6 millones de euros y más de 6.500 partícipes.

También a finales de año, la Caixa solicitó a la Secretaría del PRI de las Naciones Unidas la adhesión del *Fondo de Pensiones Caixa 30* a estos mismos principios. Este fondo invirtió un importe de 29,3 millones de euros en fondos socialmente responsables en 2008.

En la actualidad, forman parte de esta iniciativa 574 entidades financieras entre propietarios de activos, gestores de inversión y servicios profesionales asociados, que representan más de 17 trillones de dólares en activos.

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: Montes de Piedad, microcréditos y remesas*, del capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*).

Personas mayores**Servicios 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 realizan 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

El Pago Amigo permite enviar dinero mediante el móvil o Internet con sólo conocer el número de teléfono o el correo electrónico del destinatario

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...)

Otros	
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 <i>LEADER</i> y <i>PRODER</i>
Financiaciones especiales	Propiedad tierra Sector agrario

Un total de ocho Cajas participan en el proyecto *BEM* de banca y servicios complementarios especializados para inmigrantes. El proyecto *BEM Centro del Emigrante* nació en 2003, como respuesta a la necesidad de unificar distintos servicios dentro de un mismo entorno.

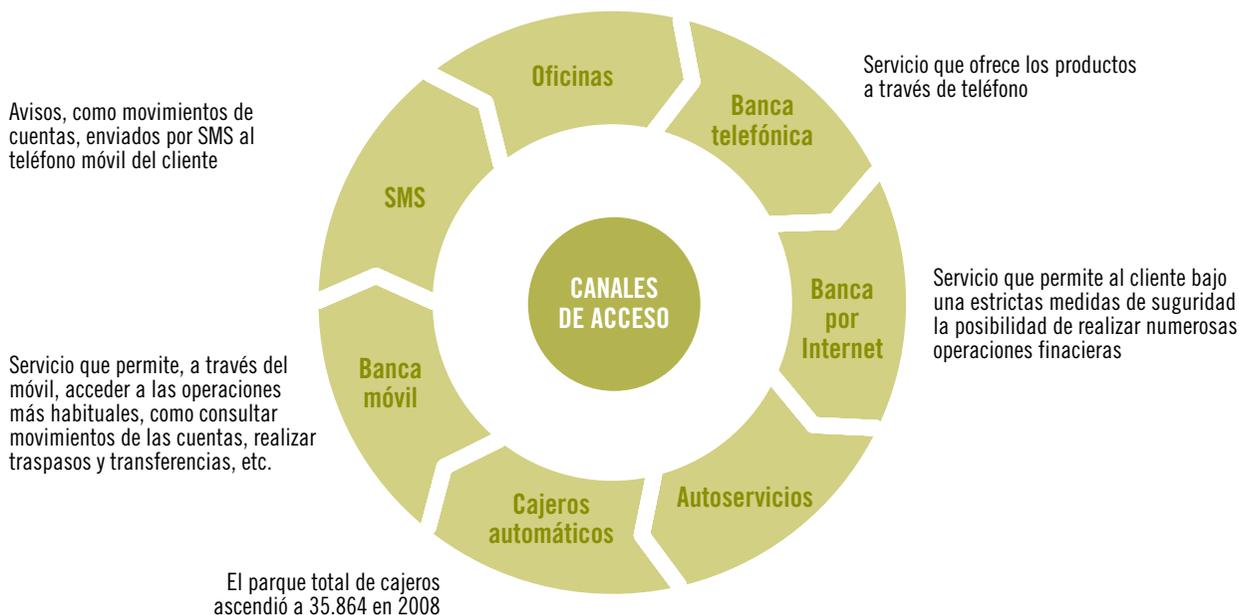
Así, el concepto de Centros Bem supone un espacio único en el que se concentran servicios financieros, servicios de comunicación y otros productos. Dentro de la filosofía del Grupo cobra una especial importancia potenciar y apoyar la integración y el desarrollo de los nuevos residentes, acompañándoles y ayudándoles en su proceso de consolidación y crecimiento personal.

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

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

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

Las Cajas, gracias a su red de oficinas, han permitido la integración financiera y el desarrollo regional de poblaciones donde el único acceso a entidades financieras lo constituyen las propias Cajas a la vez que sirven como entrada a la Obra Social (más información en el volumen dedicado a la Obra Social y en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera* de este volumen)



5.2.2.1 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

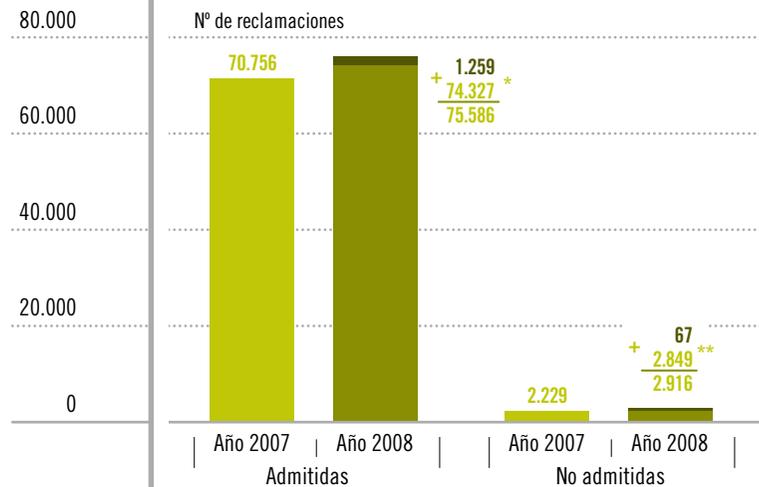
El Servicio de Atención al Cliente de cada una de las Cajas tiene como objetivo garantizar la **defensa de los derechos de los clientes**, tramitando y resolviendo reclamaciones, preguntas o sugerencias.

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

Por otro lado, un número significativo de Cajas, catorce en 2008, 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.

Los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas atendieron en 2008 un total de 75.586 quejas y reclamaciones. Hay que resaltar, que se han incluido en este dato, por primera vez, las admitidas en primera instancia ante los Defensores del Cliente, con 1.259 quejas y reclamaciones. A pesar de la inclusión de este dato y de la actual situación económico-financiera, por la que se producen más dudas entre los usuarios de servicios financieros y, por lo tanto, es lógico que se incrementen las reclamaciones, las quejas y reclamaciones de las Cajas respecto al año anterior sólo han experimentado una ligera subida del 6,8 por ciento (nota 6).

Aquellas quejas y reclamaciones que no han sido admitidas, ascienden a 2.916, es decir, sólo un 3,7 por ciento de todas las presentadas. En esta cifra están incluidas las 67 quejas y reclamaciones no admitidas en primera instancia ante los Defensores del Cliente.

EVOLUCIÓN
DE LAS
RECLAMACIONES

* Incluidas 1.259 reclamaciones admitidas en primera instancia ante los Defensores del Cliente

** Incluidas 67 reclamaciones no admitidas en primera instancia ante los Defensores del Cliente

El peso de las reclamaciones presentadas sobre operaciones pasivas respecto al total de las cuentas administradas por las Cajas es de un 0,022%

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.

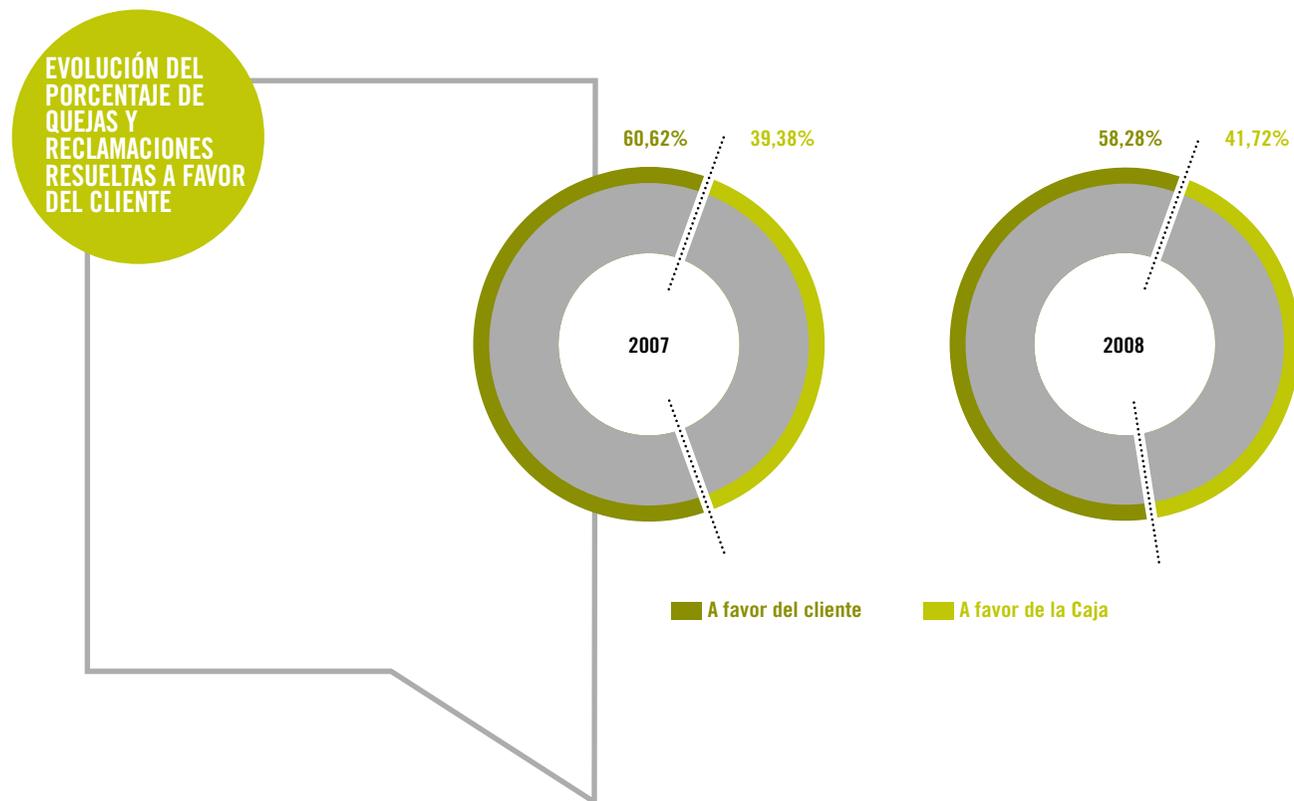
En cuanto a las operaciones pasivas, se recibieron 12.578 reclamaciones, es decir, el peso de las reclamaciones presentadas sobre el total de las cuentas administradas por las Cajas de Ahorros fue de un 0,022 por ciento.

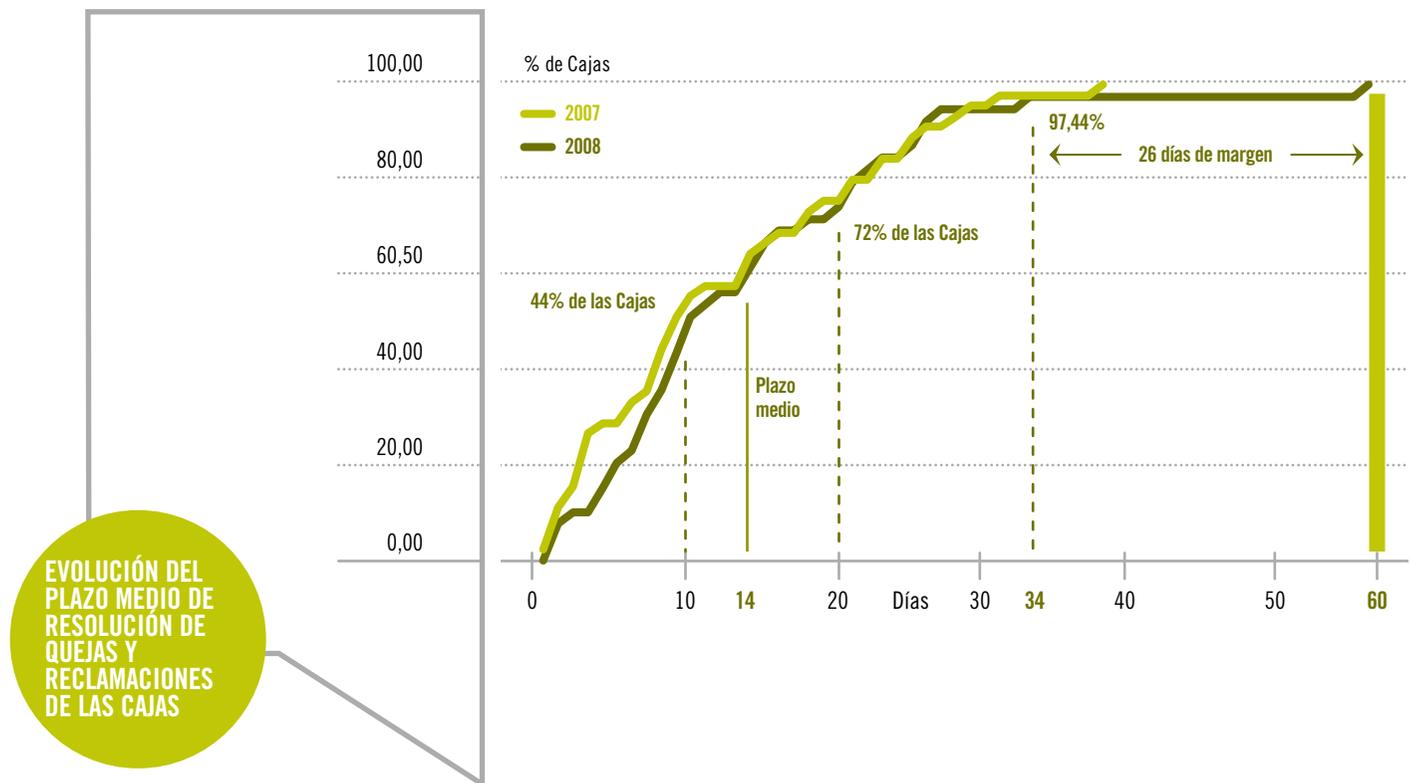
Para las operaciones activas (con un total de 12.262 reclamaciones), éstas suponen el 0,052 por ciento del total de cuentas de préstamos y créditos.

Dentro de los productos, las 10.097 quejas y reclamaciones atendidas sobre tarjetas, representaron un 0,00032 por ciento respecto del total de las operaciones realizadas en el año 2008 con tarjetas de crédito y débito, más de 3.097 millones.

RESOLUCIÓN

De todas las quejas y reclamaciones presentadas, el **58,3 por ciento ha sido resuelto a favor del cliente** y un 41,7 por ciento, a favor de las Cajas.





PLAZO DE RESOLUCIÓN

El **plazo medio de resolución** de las quejas y reclamaciones en el año 2008 ha sido de **catorce días**, un día más respecto al año 2007 y el mismo respecto a 2006.

En el gráfico sobre la evolución del plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones, se puede observar cómo en los primeros diez días desde que se recibe una queja o reclamación, un 44 por ciento de las Cajas ya ha resuelto sus expedientes. A los veinte días, el 72 por ciento de las Cajas ha contestado a sus clientes; y a los treinta y cuatro días, el 97 por ciento ya ha trasladado respuesta a sus clientes.

El 25,6% de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes de las Cajas se refiere a servicios e instalaciones

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.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

En el análisis de las quejas y reclamaciones por tipo de producto o servicio, se observa que el apartado de **servicios e instalaciones** (que incluye servicios de ventanilla al público y campañas, entre otros) es el que ocupa el **mayor número de reclamaciones**, con un 25,6 por ciento. El segundo lugar corresponde a otros productos bancarios (en especial, cajeros e incidencias con tarjetas), que representa, el 19,7 por ciento del total. No obstante, a pesar de ocupar el primer lugar en las reclamaciones, ambos han descendido respecto al año 2007.

En las operaciones de pasivo, se ha registrado un 17,1 por ciento de las quejas y reclamaciones. Las operaciones de activo han aumentado en casi cuatro puntos porcentuales las reclamaciones, pasando de un 12,8 por ciento en el año 2007 a un 16,6 por ciento en 2008.

El 13,71% de las reclamaciones de los clientes de las Cajas se refiere a tarjetas

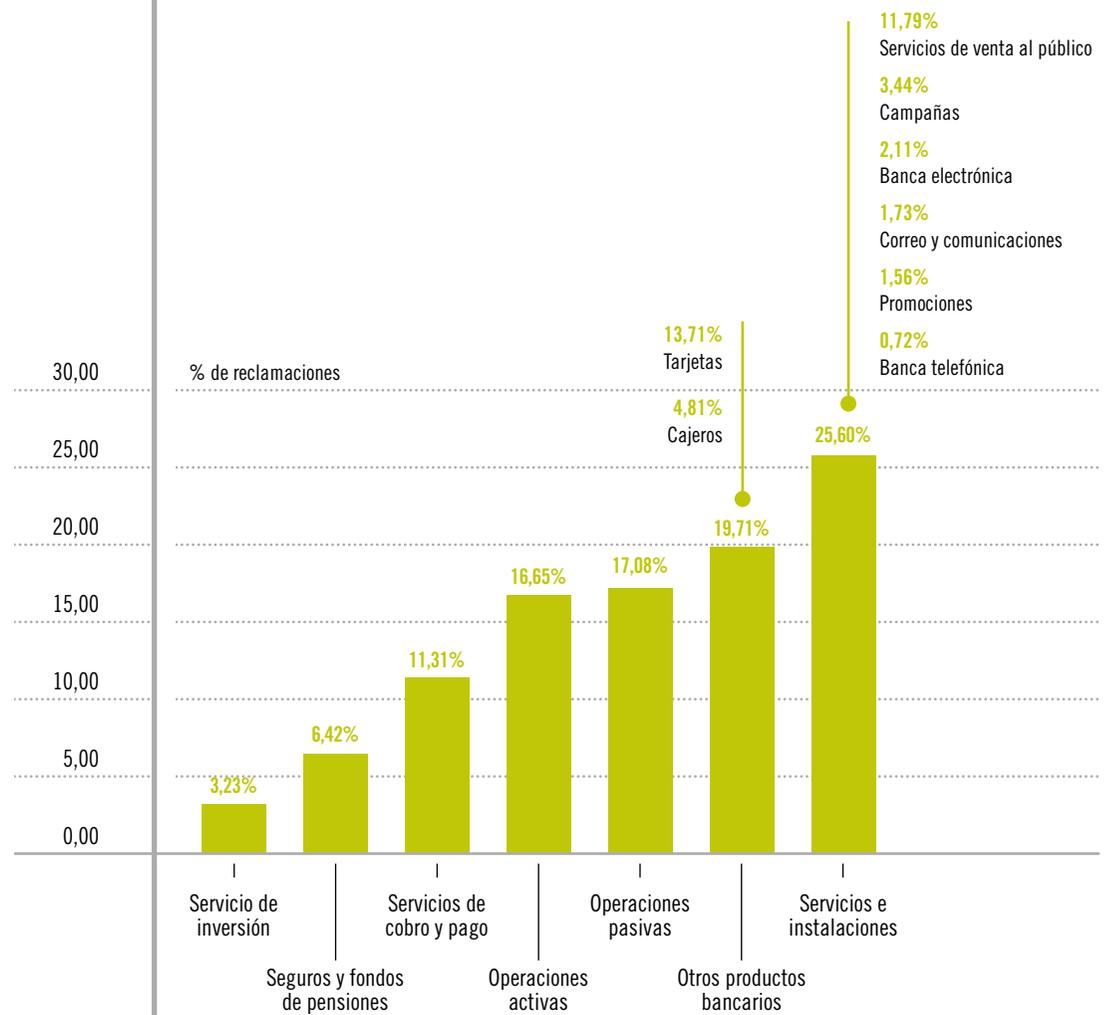
237

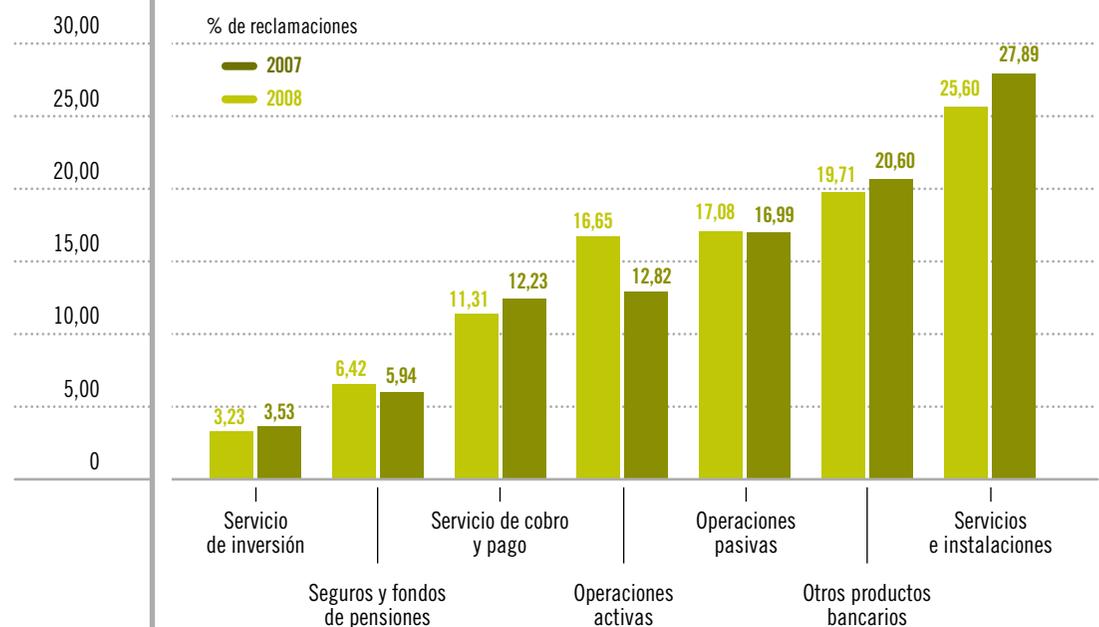
DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS



COMPARATIVA
RECLAMACIONES
RESUELTAS POR
PRODUCTOS Y
SERVICIOS AÑOS
2008-2007

MOTIVOS DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

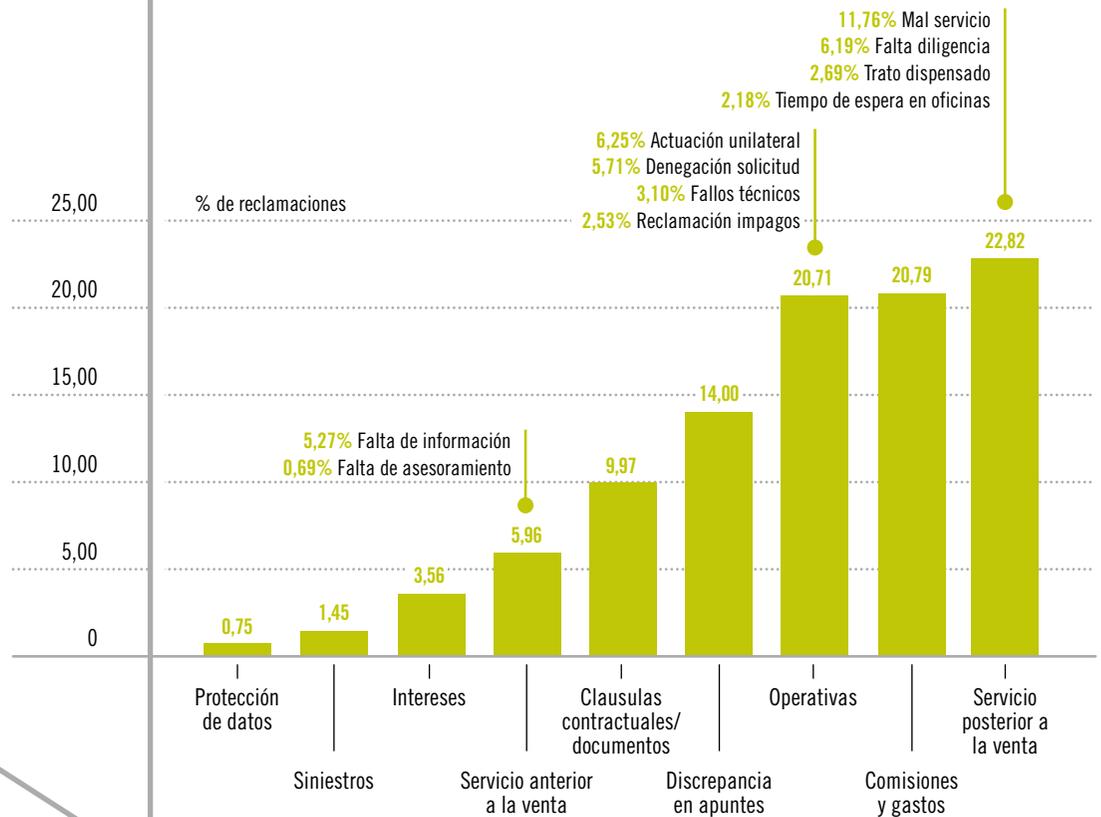
La **calidad y disconformidad con el servicio** posterior a la venta se sitúa como el **primer motivo de reclamación**, con un 22,8 por ciento (ver gráfico de la página siguiente). A pesar de ser el principal motivo, ha descendido aproximadamente dos puntos y medio respecto a 2007.

Las reclamaciones por comisiones y gastos han pasado a ser el segundo motivo de queja o reclamación, pasando de un 25,6 por ciento en 2007 a un 20,8 por ciento en 2008, casi cinco puntos porcentuales menos.

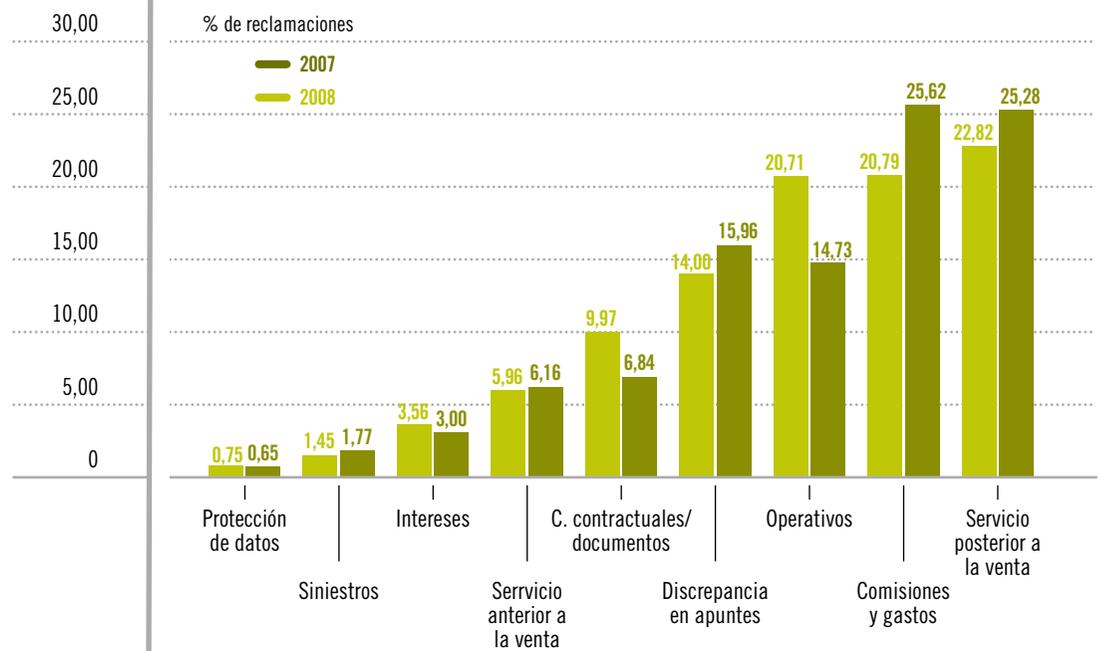
La calidad y disconformidad con el servicio posterior a la venta se sitúa como el primer motivo de reclamación

Destaca en tercer lugar los motivos de tipo operativo, que con un 20,7 por ciento se han visto incrementados en seis puntos porcentuales respecto a 2007 (14,7 por ciento). Les han seguido las discrepancias de apuntes, que con un catorce por ciento han descendido dos puntos porcentuales respecto a 2007.

RECLAMACIONES RESUELTAS SEGUN LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN



COMPARATIVA
RECLAMACIONES
RESUELTAS POR
MOTIVOS DE
RECLAMACIÓN
AÑOS 2008-2007



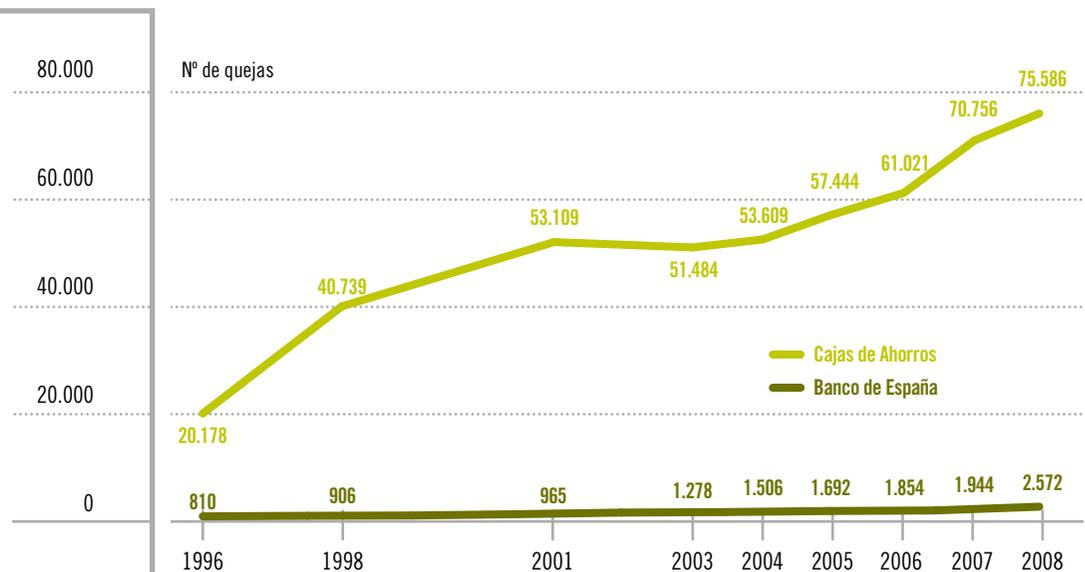
Las comisiones pasan de ser el principal motivo de reclamación al segundo, disminuyendo en 4,8 puntos porcentuales respecto a 2007

RECLAMACIONES QUE LLEGAN AL BANCO DE ESPAÑA

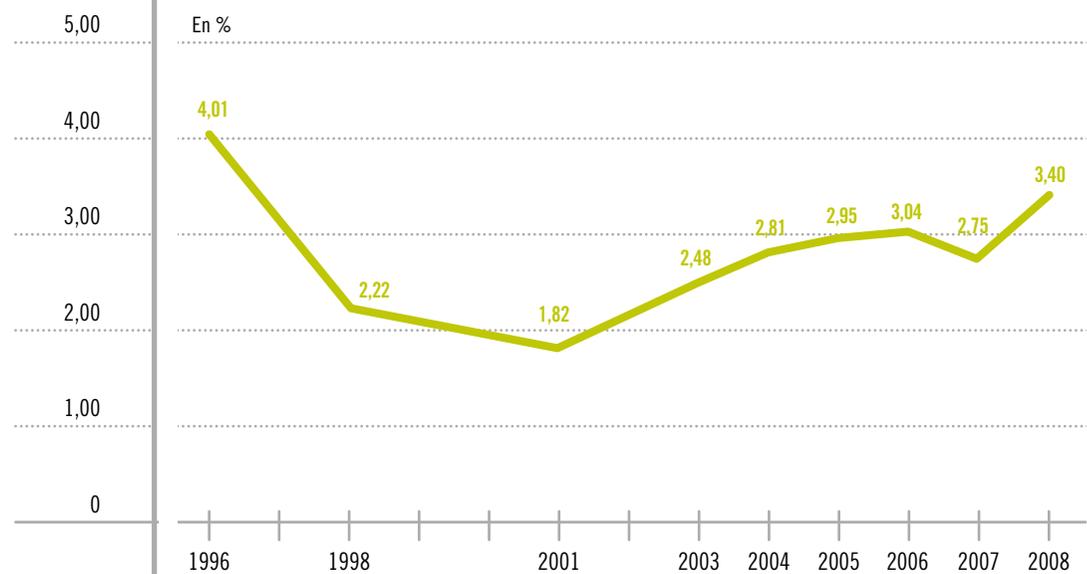
Se ha producido un ligero ascenso de las quejas y reclamaciones que se elevan al Banco de España, provenientes de las presentadas en primera instancia en las Cajas de Ahorros. Se ha pasado de un 2,7 por ciento en el año 2007, a un 3,4 en el año 2008, es decir, 0,7 puntos porcentuales más respecto a 2007. No obstante, resulta significativo que mientras las quejas y reclamaciones que llegan a las Cajas han ascen-

dido un 6,8 por ciento en el último año, las que llegan al Banco de España lo han hecho en el orden de un 32,3 por ciento. Seguramente, este incremento 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 incorporado, entre otras medidas, la **Oficina Virtual de Reclamaciones** para presentar las mismas de forma telemática.

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA

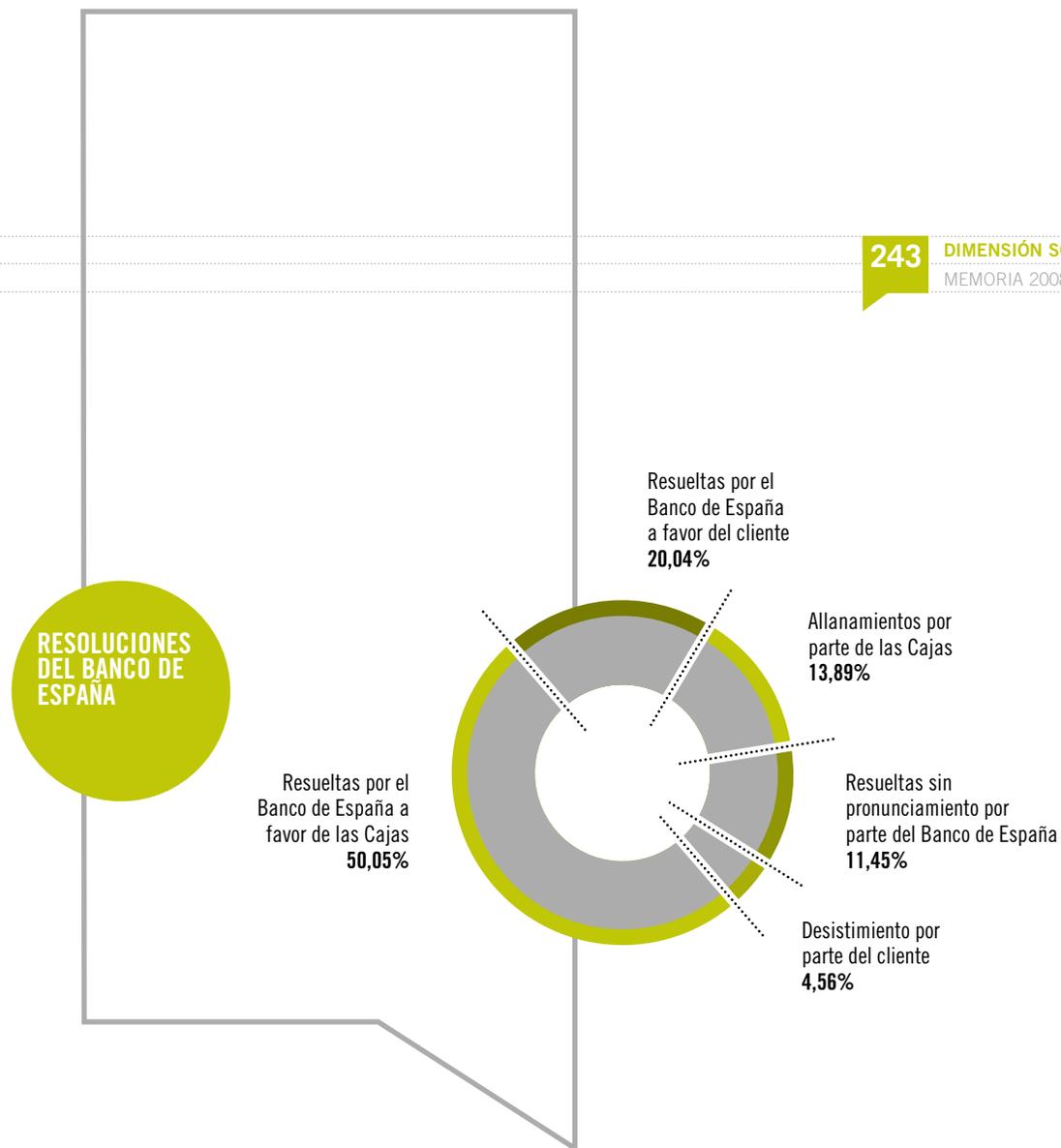


EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA



De las quejas y reclamaciones de la Cajas que llegan al Banco de España, sólo el 20% se resuelve a favor del cliente

Según los datos facilitados por las Cajas, de las resoluciones emitidas por el Banco de España, les dan la razón a los clientes en un veinte por ciento. Es decir, que de 2.572 clientes que acudieron a poner en segunda instancia una reclamación ante el Banco de España, tan sólo a 515 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.



5.2.2.2 CALIDAD EN EL SERVICIO

La calidad en los servicios ha sido durante los últimos años un elemento diferenciador de las Cajas de Ahorros en el sector financiero español, la atención personalizada, la rapidez en la resolución de las reclamaciones, la oferta de productos y servicios para colectivos en riesgo de exclusión financiera, etc. Para ello se han establecido mecanismos que garanticen la calidad de sus servicios. Algunos ejemplos son:

- ▶ **Certificaciones de calidad en los procesos de gestión:** ISO 9001.
- ▶ **Certificaciones de los sistemas informáticos,** bajo las normas de seguridad ISO 27001 o ISO 20000.
- ▶ **Certificaciones de los sistemas de prevención de riesgos laborales,** bajo OSHAS 18001.

- ▶ Implantaciones del **modelo de excelencia EFQM**.
- ▶ **Sistema de Gestión Ético y Socialmente Responsable** con la Norma SGE 21.
- ▶ Mediciones a partir del **Índice de Servicio Personalizado** (ISP).
- ▶ Desarrollo de **sistemas de gestión y de auditorías de calidad propios**, como el sistema *Mystery Shopping, benchmarking, etc.*
- ▶ **Encuestas de satisfacción** tanto a clientes y proveedores, como a los propios empleados.

Contrastar la opinión del cliente a través de encuestas es la vía elegida por un gran número de Cajas para conocer si su oferta de servicios tiene la calidad adecuada. En ese sentido, las Cajas miden de forma detallada la opinión sobre el servicio recibido por los clientes desde diferentes perspectivas: en función del segmento de negocio al que pertenece el cliente (particulares, banca privada, finanzas personales, inmigrantes, pyme y banca corporativa), según las redes de distribución (red de oficinas, oficinas virtuales, red telefónica, Internet), etc.

Tres Cajas de Ahorros entre los primeros diez puestos del MercoMarcas, índice que mide la reputación de las marcas

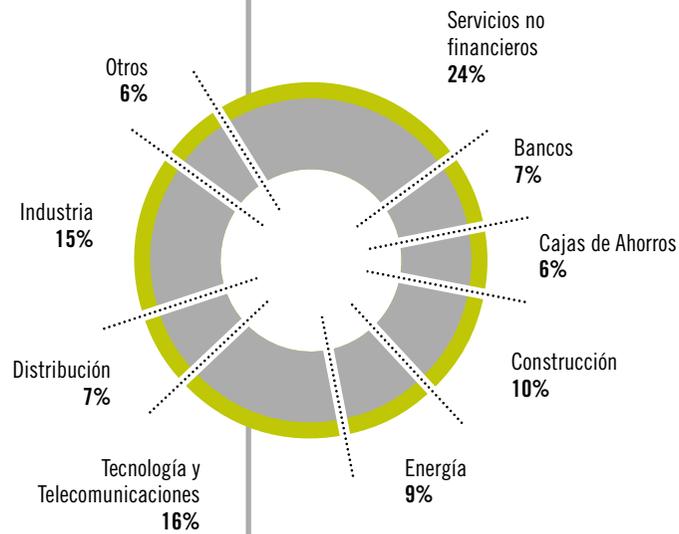
Los buenos resultados obtenidos en dichas encuestas de satisfacción se corroboran con los resultados de las evaluaciones obtenidas por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) en los *rankings* de *MercoEmpresas* y *MercoMarcas*. Merco surge de la investigación conjunta entre las consultoras Villafañe & Asociados, el Grupo Vocento y Análisis e Investigación. Estos *rankings* analizan un total de seis variables funcionales, sociales y emocionales: la calidad, la garantía, la ética, la RSC, la relevancia y la identificación. En el caso de *MercoEmpresas*, las evaluaciones cuentan con la participación de más de 1.500 personas entre las que se encuentran altos directivos empresariales, analistas financieros, ONG, sindicatos, asociaciones de consumidores y líderes de opinión.

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

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

MercoMarcas, a su vez, es el índice que mide la reputación de las marcas pertenecientes a diferentes sectores económicos en nuestro país, a partir de encuestas realizadas a los clientes y al resto de grupos de interés mencionados. De los resultados de este *ranking* para el sector financiero, el 46,7 por ciento son Cajas de Ahorros que destacan en posiciones como el segundo, el cuarto y el octavo puesto.

ÍNDICE
MERCOEMPRESAS,
CLASIFICACIÓN DE
LAS CIENTO EMPRESAS
CON MEJOR
REPUTACIÓN



Nota 7

5.2.2.3 INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

*La transparencia en la información
y la ética en las prácticas
publicitarias y comerciales son
valores fundamentales de las Cajas*

247

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

Uno de los compromisos más firmes de todas las Cajas en su relación con los clientes tiene que ver con las comunicaciones comerciales, de tal forma que sean claras y transparentes. Siguiendo la normativa legal y unos códigos internos propios de cada Caja, se evita la información ambigua, inexacta o exagerada. Muchas de las **Cajas son miembros de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)**, cuyos principios se basan en la veracidad, honestidad, legalidad y lealtad que abarca las comunicaciones comerciales. Además, se cumple con la normativa **MIFID**. Por otro lado, las Cajas inscriben en el **Registro General de Protección de Datos** todos los ficheros de su responsabilidad que contienen datos de carácter personal y cumplen la Ley 19/1993 de Movimiento de Capitales y Medidas de Prevención de Blanqueo de Capitales. Como respuesta a estos cumplimientos, las Cajas adoptan medidas concretas para garantizar la identificación y conocimiento de los clientes, el establecimiento de sistemas de control interno, la formación de información de su personal con respecto a estas obligaciones y la máxima colaboración con las autoridades.

En relación con la comunicación a clientes, las Cajas han continuado con una política de transparencia, mejorando las comunicaciones publicitarias en carteles, folletos, campañas de imagen y contratos de forma que sean más claros y legibles. También se han diseñado comunicaciones para el segmento de personas mayores mediante la creación de *webs* específicas para ellos, donde se recogen muchos temas de interés y donde se les invita a fomentar las relaciones con la informática. También se les han regalado juegos de memoria, ordenadores portátiles, etc. Para el segmento de personas inmigrantes se han diseñado comunicaciones utilizando sus giros idiomáticos y lanzándose en sus propios medios de comunicación.

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

5.2.2.4 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 ocasiones están por encima de lo legalmente establecido

En este sentido, las oficinas de las Cajas de Ahorros están preparadas para **minimizar el riesgo de atraco y robo**. Además, algunas oficinas están dotadas de medidas adicionales a las exigidas por ley, como:

- ▶ equipos de captación y registro de imágenes digitales
- ▶ puerta esclusa de acceso a zona de seguridad
- ▶ dispensadores y recicladores automáticos de efectivo
- ▶ 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

Con el objeto de garantizar la **seguridad en las transacciones electrónicas** y a través de Internet de sus clientes, las Cajas de Ahorros han realizado un importante esfuerzo implantando una gran variedad de medidas que buscan asegurar la confidencialidad y evitar el fraude.

Garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas y las realizadas a través de Internet es de vital importancia para las Cajas de Ahorros



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

Es de subrayar el esfuerzo que han realizado las Cajas estos últimos años para ampliar su desarrollo tecnológico, con el objetivo de aumentar la seguridad de la información, y de añadir estándares de seguridad a sus aplicaciones y sistemas con el fin de velar por la **confidencialidad e integridad de la información**. Dentro de las iniciativas que han desarrollado las Cajas para aumentar la **seguridad en los cajeros automáticos destacan:**

- ▶ señalización clara e inequívoca de la boca del lector de tarjetas, mediante la iluminación del dispositivo de entrada
- ▶ instalación de teclados seguros que destruyen la clave tecleada en caso de manipulación de dicho teclado

Dos Cajas son miembros del Information Security Forum (ISF), uno de los foros más prestigiosos del mundo en materia de seguridad de la información

- ▶ instalación de pantallas con alto grado de privacidad, en las que no se tiene visibilidad lateral, 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 de doble tecleo de la clave en operaciones de reintegro
- ▶ información al cliente, a través de mensajes SMS, cuando se hacen operaciones con sus tarjetas y cuando se detectan operaciones potencialmente fraudulentas

Por otra parte, dos Cajas son miembros del **Information Security Forum (ISF)**, uno de los foros más prestigiosos del mundo en materia de seguridad de la información. En 2008, se creó al amparo de este instituto una plataforma de colaboración para el desarrollo de la seguridad y protección de datos, en el que participan activamente estas dos Cajas.

Además de cumplir con los requerimientos legales específicos de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), las Cajas han implementado normas y procedimientos internos (como los códigos internos de conducta), que garantizan la seguridad de sus sistemas informáticos. Asimismo, se ha iniciado en algunas Cajas el diagnóstico del estado de cumplimiento del **programa de seguridad PCI-DSS** (programa exigido por las marcas internacionales Visa y Mastercard para salvaguardar la información de los titulares de las tarjetas) y se comenzó la adaptación de las tarjetas de medios de pago al **estándar EMV** (tarjetas con chip).

5.2.2.5 INICIATIVAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO Y LA CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES

Las Cajas son conscientes de la importancia que tiene para los clientes el conocimiento preciso de las prácticas bancarias y las consecuencias derivadas de la contratación de los productos y servicios. Por este motivo, las Cajas tratan de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen un impacto más directo en las economías particulares.

Uno de los pilares sobre los que las Cajas asientan su estrategia de clientes es el **asesoramiento financiero**. Los empleados de todas las Cajas, cuentan con una sólida formación en materia económica, financiera y fiscal, y los planes de formación desarrollados tienen incorporados módulos de actualización de estos temas, lo que permite ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.

5.3

252

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

PROVEEDORES

Muchos líderes han colocado ya la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en sus agendas y la están empezando a considerar un elemento de alta prioridad para posicionarse ante determinados elementos, como la relación con los proveedores que buscan aliados responsables y con relaciones sostenibles.

Jesús Medina Ocaña,
Presidente de Caja de Extremadura.
Tribuna Revista *Ahorro*.
Julio-agosto 2008.

ALGUNAS CAJAS INCLUYEN CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES O DE CALIDAD, COMO LA CERTIFICACIÓN ISO 9001, ISO 14001 Ó EMAS, EN LA SELECCIÓN DE SUS PROVEEDORES

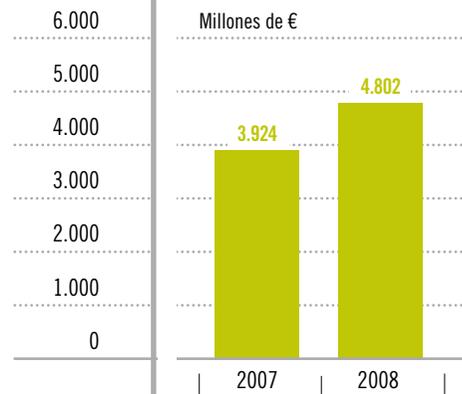
LAS CAJAS DE AHORROS HAN REFORZADO EN 2008 SU COLABORACIÓN CON LOS PROVEEDORES PROCEDENTES DE LA ECONOMÍA SOCIAL

EL VOLUMEN TOTAL DEL GASTO EN PROVEEDORES NACIONALES EN 2008 ASCENDIÓ A MÁS DE 4.802 MILLONES DE EUROS, UN 22,4% MÁS QUE EN 2007

EN 2008 HA AUMENTADO EL NÚMERO DE PROVEEDORES HASTA ALCANZAR UN TOTAL DE 149.310, UN 3,3% MÁS QUE EN 2007

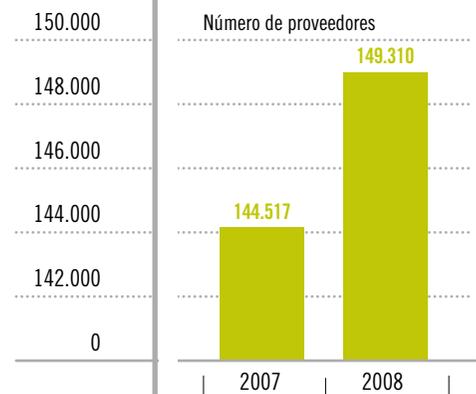
LAS CAJAS COLABORAN ESTRECHAMENTE CON SUS PROVEEDORES PARA PALIAR LOS EFECTOS CAUSADOS POR LAS CAÍDAS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

GASTOS EN PROVEEDORES NACIONALES



Nota 1

NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES NACIONALES



Nota 2

A través de los beneficios directos que obtienen sus múltiples y diversos proveedores, las Cajas de Ahorros desempeñan un papel importante no sólo como agentes sociales, sino también como dinamizadores de la actividad económica en los territorios donde actúan, impulsando el desarrollo y el crecimiento empresarial.

5.3.1 RELACIÓN RESPONSABLE CON LOS PROVEEDORES

Además de los clientes y empleados, otro de los grupos de interés hacia los que se proyectan las políticas implantadas por las Cajas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa son los proveedores, que prestan cualquier tipo de servicio a estas entidades. Dada la relevancia de este grupo de interés, las Cajas han ido incorporando principios éticos, sociales y medioambientales en sus políticas de compras, dando prioridad a la selección de aquellos proveedores que cumplen con estos criterios de responsabilidad.



La política de compras de las Cajas tiene como objetivo la optimización de la relación entre coste, calidad y prestaciones

255

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05



La política de compras de las Cajas tiene como objetivo la optimización de la relación entre coste, calidad y prestaciones en la compra y contratación de toda clase de bienes y servicios. Existen tres aspectos fundamentales en la relación de las Cajas con sus proveedores:



Las Cajas de Ahorros son conscientes de la gran importancia que tiene mantener una relación estable y beneficiosa con sus proveedores en el tiempo, por ello consideran prioritario el cumplimiento de sus políticas globales de compras existentes, que asegure transparencia, diversidad, concurrencia, objetividad y equidad en la contratación y relación con todos sus proveedores. Las características principales de la política de compras de las Cajas de Ahorros son:

- ▶ **Homogeneización y centralización** de los procesos de compra, aprovechando sinergias
- ▶ Potenciación de la **compra estratégica** frente a la compra operativa
- ▶ **Profesionalización y especialización** de la compra por categorías de productos y servicios
- ▶ **Planificación** de la negociación y aprovisionamiento

▶ **Ciclo completo del gasto**

- ▶ Adjudicación a través de **comisiones de compras**
- ▶ Potenciación de la **gestión activa del gasto**
- ▶ **Contratación regional** con el fin de crear valor para las zonas en las que operan

Complementariamente a sus políticas de compras, durante 2008 un número significativo de Cajas de Ahorros han reforzado el compromiso con sus proveedores a través de:

- ▶ La **elaboración de un código ético específico para la relación con los proveedores**. Estos códigos de conducta establecen unos principios de aplicación específica al proceso de aprovisionamiento, que garantizan el compromiso de la compañía con la integridad, la objetividad, la transparencia, la confidencialidad y la responsabilidad corporativa en general.

Las Cajas están impulsando entre sus proveedores la adhesión al Pacto Mundial de la ONU

- ▶ La inclusión en la selección de sus proveedores de **criterios medioambientales**, como son la certificación ISO 14001 ó EMAS
- ▶ La **adhesión de sus proveedores a los principios del Pacto Mundial** como criterio indispensable para la contratación. Este compromiso con el Pacto Mundial significa ir más allá del mero cumplimiento de la legislación. Para ello, por un lado, se establecen protocolos específicos para asegurar el cumplimiento de la normativa laboral, fiscal y de prevención de riesgos laborales; y, por otro lado, se fomenta la adopción de buenas prácticas medioambientales, sociales y económicas.

- ▶ El **respeto a la legalidad**, que es aplicable no sólo a los propios proveedores, sino también al desarrollo de su propia actividad y, en especial, a sus obligaciones en materia de protección de datos y confidencialidad de los mismos, a sus obligaciones con las diferentes Administraciones Tributarias, y a sus obligaciones como empleadores para con sus trabajadores y para con la Seguridad Social.

PRÁCTICAS MÁS
RELEVANTES DE
LAS CAJAS EN LA
GESTIÓN DE LOS
PROVEEDORES



Entre las prácticas más relevantes llevadas a cabo por las Cajas en la gestión con sus proveedores destacan:

- **Compromiso de los proveedores con los valores y principios corporativos de las Cajas:** es importante que los proveedores compartan con las Cajas los principios básicos que integran la cultura corporativa de éstas, en especial, el pleno respeto a los derechos humanos y a los trabajadores, así como al medio ambiente, y que posean una
- **Gestión de compras a través de centros especializados:** el análisis y selección de los proveedores y la evaluación de la calidad del servicio la realizan centros gestores especializados que adaptan las condiciones de contratación al tipo y complejidad del producto o servicio analizado.

estructura económico-financiera y organizativa suficiente para prestar la calidad exigible por los servicios que ofrecen a las Cajas.

Algunas Cajas cuentan con herramientas electrónicas orientadas a optimizar sus procesos de aprovisionamiento, para que sean más eficientes y transparentes

259

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

► **Creación de valor para los proveedores:**

las Cajas de Ahorros son conscientes del potencial de creación de valor que aportan a sus proveedores debido a su elevada capacidad de compra. Por ello, y en su compromiso con el desarrollo empresarial, las Cajas han optado por una amplia diversificación de sus proveedores, fomentando la creación de empleo y el desarrollo económico en sus zonas de influencia. La mayoría de los proveedores de las Cajas de Ahorros son de ámbito nacional, y muchos de ellos son pequeñas y medianas empresas. En este sentido, el volumen total del gasto en proveedores nacionales en 2008 ascendió a más de 4.802 millones de euros (nota 1), un 22,4 por ciento más que en 2007. Estos datos reflejan claramente el compromiso de las Cajas con el desarrollo y dinamización de las zonas que constituyen su ámbito de actuación. Por último, cabe destacar la importancia que empieza a tener en el sector las compras a empresas procedentes de la economía social.

► **Fomento de la diversificación de**

proveedores: muestra de ello, es que en 2008 se ha aumentado el número de proveedores hasta alcanzar un total de 149.310, un 3,3 por ciento más que en 2007.

► **Nuevas tecnologías para la eficiencia en los procesos de compras:**

algunas Cajas cuentan con herramientas electrónicas orientadas a optimizar sus procesos de aprovisionamiento, como los sistemas de subasta y compra electrónica, para que sean más eficientes y transparentes.

Estas herramientas fomentan la accesibilidad mediante la mejora del servicio al cliente interno, la reducción de los tiempos de negociación, la integración de la información en un único sistema, y el establecimiento de procedimientos que permitan a los usuarios conocer el estado de sus solicitudes y pedidos.

Otras Cajas cuentan con instrumentos *on-line* para tramitar los pedidos de forma automática, como plataformas de comercio electrónico, en los que se ofrecen servicios de compra, venta y negociación para todo tipo de empresas. Asimismo, los proveedores tienen a su disposición acceso *on-line* a través de las *webs* de algunas Cajas, donde se les ofrece la posibilidad de conocer el estado de sus operaciones comerciales con la empresa.

► **Implicación de los proveedores en las causas sociales y medioambientales de las Cajas:** en muchas ocasiones, los proveedores colaboran estrechamente en aquellas iniciativas sociales y medioambientales de las propias Cajas. Algunos ejemplos incluyen: jornadas de formación medioambiental, envío de información medioambiental a los proveedores cuyas actividades puedan tener un impacto ambiental significativo y participación en acciones de voluntariado corporativo.

► **Aprovisionamiento a través de centros especiales de empleo:** hay que reseñar las iniciativas realizadas por algunas Cajas con diversas asociaciones e instituciones de personas con discapacidad, centradas principalmente en medidas para la inserción laboral, y la compra de productos y servicios a través de centros especiales de empleo.

5.3.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Hoy en día, se tienen en cuenta criterios que pretenden garantizar la capacidad técnica del proveedor, sus acreditaciones u homologaciones oficiales, sus referencias de servicio a otras entidades y, en general, su compromiso ético, social y medioambiental.

La gran mayoría de las Cajas posee sistemas, políticas y procedimientos para la selección y seguimiento de sus proveedores.

Las políticas y los procedimientos para la selección y seguimiento de los proveedores se basan en la transparencia, la igualdad de oportunidades y el cumplimiento estricto de la legalidad

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

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

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

5.3.3 SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

Las Cajas llevan a cabo multitud de iniciativas para mejorar tanto el conocimiento de las actividades realizadas por sus proveedores como para aumentar la implicación de los mismos con las causas sociales y medioambientales. En este sentido, las Cajas de Ahorros utilizan múltiples mecanismos de diálogo y colaboración para identificar las expectativas de sus proveedores y conocer sus necesidades. Uno de estos mecanismos es la **medición de la calidad de servicio**, a través de las **encuestas de satisfacción**.

Estas encuestas tienen un doble objetivo: por un lado, valorar el servicio y el producto del proveedor y, por otro lado, analizar la percepción que tiene el proveedor sobre la Caja de Ahorros. De la valoración de satisfacción obtenida se obtiene una puntuación que determinará la posibilidad de una continuidad en la contratación entre las partes.

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

Las principales cuestiones que se encuentran en las encuestas de satisfacción son:

- ▶ calidad del producto y/o servicio
- ▶ capacidad de respuesta y de resolución de incidencias
- ▶ relación calidad-precio
- ▶ ética laboral y ambiental de los proveedores
- ▶ valoración que tiene el proveedor de la imagen de la Caja y de su relación con él
- ▶ cumplimiento de los plazos de pago

Mediante estos mecanismos, los proveedores aportan la información que permite a las Cajas desarrollar las acciones más adecuadas para mejorar la calidad del servicio y las relaciones con ellos. Además, y para garantizar el contacto directo y la comunicación fluida con los proveedores, un número significativo de Cajas de Ahorros están creando **webs del proveedor**, donde estos pueden acceder a información relevante del cliente, como pueden ser los requisitos para prestar servicios o la política de compras de la Caja.

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

5.4

263

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Los tiempos que corren son los que hay para todos. Van a ser tiempos difíciles, donde el incremento del servicio y el negocio estará sujeto al ambiente financiero general; pero a mí me gusta insistir en la necesidad de conectar con la sociedad, en la relación con el mundo de las Administraciones Públicas, las organizaciones empresariales, sociales y ciudadanas.

Juan Manuel Suárez del Toro,
Presidente de La Caja de Canarias.
Entrevista publicada en *La Provincia*.
24 de diciembre de 2008.

EN 2008, LAS CAJAS HAN OCUPADO EL PRIMER LUGAR, ENTRE LAS DIFERENTES ENTIDADES DE CRÉDITO, EN LA FINANCIACIÓN DE LA COMPRA DE VIVIENDA POR PARTE DE LAS FAMILIAS (56%), DE LA AGRICULTURA (40,4%) Y DE LA CONSTRUCCIÓN (47%)

LAS CAJAS DE AHORROS HAN APORTADO EL 61% DE LA FINANCIACIÓN DE LA VIVIENDA DESDE QUE SE FIRMÓ EL PRIMER PLAN DE LA VIVIENDA EN 1981 HASTA 2008

TODAS LAS CAJAS DE AHORROS PARTICIPAN EN EL CONVENIO PARA LA GESTIÓN DE LA RENTA BÁSICA DE EMANCIPACIÓN DE LOS JÓVENES

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.

Las Cajas han suscrito convenios de colaboración con la Administración, con el fin de conseguir sus objetivos económicos y sociales

LAS CAJAS, DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA DEL CONVENIO DE MEJORA DE LAS ESTRUCTURAS AGRARIAS, HAN TENIDO UNA PARTICIPACIÓN DESTACADA, ALCANZANDO UNA CUOTA MEDIA DEL 50,6%

Las relaciones entre las Cajas y las Administraciones están presididas por el **principio de lealtad institucional**; adicionalmente, las Cajas, sus Órganos de Gobierno y sus empleados, extreman la diligencia en el cumplimiento de las obligaciones legales impuestas por las Administraciones.

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

Convenio	Concepto
Viviendas Protección Oficial	El objeto es la financiación de vivienda Destinados a clientes con un determinado nivel de renta Los precios de la vivienda y tipos de interés de los préstamos están regulados por la Administración
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, mediante "Planes de Mejoras" Suelen ser un impulso a las actividades agrarias y permiten una mejora de las condiciones de trabajo, producción, renta y comercialización del sector agrario en coherencia con la Política Agraria Comunitaria
Marco de colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA)	El objeto es promover entre las Cajas de Ahorros la suscripción de una Línea de Mediación del ICO con la finalidad de aportar financiación a los regantes, miembros de una comunidad de regantes, para facilitar el equipamiento de sus parcelas, después de que la zona regable donde están situadas éstas haya sido sometida a un proceso de mejora y consolidación de regadíos por el MAPA, mediante una actuación directa de este Departamento o a través de una actuación de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias, que actúe en el territorio donde está situada la zona regable, incluida dentro del Plan Nacional de Regadíos, Horizonte 2008
Ministerio de Igualdad	Convenio para la financiación de proyectos empresariales de mujeres desempleadas o familias monoparentales

Las Cajas han firmado un convenio con el Ministerio de Cultura para el fomento de las letras y el arte españoles

266

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

Convenio	Concepto
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 la vivienda rural, etc.
Apoyo a la educación y la investigación	Creación o patrocinio de cátedras en universidades públicas, financiación a instituciones en condiciones especiales, acuerdos de prácticas para estudiantes, etc.
Hogares conectados	Convenio con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para desarrollar y gestionar la iniciativa <i>Hogares conectados</i> , del <i>Plan Avanza</i> , que complementa el programa <i>Internet en el Aula</i> , cuyo objetivo es conseguir que, al menos, 100.000 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.
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

Convenio	Concepto
ICO - Excedente Fotovoltaico	Inversiones destinadas a instalaciones para la utilización de energías renovables 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 - Crecimiento Empresarial	Financiación de operaciones de préstamo o de <i>leasing</i> a las empresas, que tendrán la finalidad de financiar inversiones concretas que hayan sido previamente aprobadas mediante dichos contratos 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 - Equipamiento de Parcelas	Financiación a las Comunidades de Regantes que equipen sus parcelas a través del Acuerdo Marco de Colaboración Fondos cedidos por el ICO
ICO - Sociedades Laborales	Financiación de proyectos concretos de inversión solicitados por sociedades mercantiles, que cumpliendo los requisitos de la Recomendación de la U.E. de 6 de mayo de 2003 sobre pyme, estén encuadradas jurídicamente en la categoría de sociedades laborales Fondos cedidos por ICO
ICO - Avanza	Financiación para el acceso a las nuevas tecnologías
ICO - Plan VIVE	Financiación para la sustitución de vehículos menos contaminantes
ICO - DGT	Financiación para la obtención del carné de conducir por un euro al día
ICO - Transporte	Apoyo al sector de transporte

Convenio	Concepto
ICO - Competitividad	Apoyo al sector manufacturero: textil, confección, calzado, muebles, juguetes, curtidos, marroquinería y madera
ICO - Moratoria hipotecaria	Aplazamiento de las cuotas hipotecarias para las personas físicas
ICO - Moratoria Pyme	Aplazamiento de préstamos de convenios ICO PYME anteriores

Uno de los rasgos que definen a las Cajas de Ahorros como entidades de carácter social es el de movilizar el **ahorro popular**, es decir, captar el ahorro, en donde se encuentra y a todos quienes lo generen para satisfacer las necesidades de financiación de las familias, especialmente la vivienda y los proyectos de inversión en pequeñas y medianas empresas.

Esta característica de las Cajas de Ahorros se constata con claridad en el cuadro sobre las cuotas de mercado en la distribución del crédito, pues tales entidades ocupan un lugar relevante en la financiación de la compra de la vivienda por las familias con una cuota de mercado del 56 por ciento en el año 2008. En la financiación de la agricultura y construcción, las Cajas de Ahorros son el grupo de entidades de crédito con cuotas de mercado más elevadas (40,4 y 46,9 por ciento, respectivamente).

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

CUOTAS DE MERCADO (%) EN LA DISTRIBUCIÓN SECTORIAL DEL CRÉDITO 2008

	Cajas de Ahorros	Bancos	Cooperativas de Crédito	Establecimientos Financieros de Crédito	ICO	TOTAL
Adquisición vivienda	56,00	37,06	5,65	1,30	0,00	100,00
Agricultura	40,39	35,78	22,48	1,11	0,23	100,00
Construcción	46,97	43,27	5,89	3,00	0,86	100,00

5.4.1 CONVENIO DE LA VIVIENDA

La colaboración de los distintos tipos de entidades financieras, durante todo el periodo considerado de 1981-2008, arroja como resultado que la financiación aportada por las Cajas de Ahorros ha sido del 61,1 por ciento frente al 18,6 por ciento otorgada por la Banca oficial, al 17,5 por ciento concedida por la Banca Privada y al 2,8 por ciento prestada por las Cajas Rurales.

Es decir, la colaboración de las Cajas de Ahorros en la financiación a la **vivienda de protección oficial** ha sido, y es, esencial para alcanzar los objetivos estatales en política de vivienda pro-

tegida, al haber otorgado las tres quintas partes de la financiación total. Esta destacada participación en la financiación de la vivienda protegida pone de manifiesto la **vocación social**, una vez más, de las Cajas de Ahorros.

En 2008 se ha trabajado intensamente en la elaboración del nuevo Plan de Vivienda, participando las Cajas de Ahorros de forma muy activa en las negociaciones con el Ministerio de Vivienda del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012. Las negociaciones culminaron con la aprobación del nuevo Plan, mediante la publicación en el Boletín Oficial del Estado, de fecha 24 de diciembre, del Real Decreto 2066/2008.

COLABORACIÓN
DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS
EN LA FINANCIACIÓN
A LA VIVIENDA
PROTEGIDA 1981-2008

Año del Convenio	Banca oficial		Cajas de Ahorros		Cooperativas de Crédito		Bancos		TOTAL	
	Importes	%	Importes	%	Importes	%	Importes	%	Importes	%
1981	619	41,76	462	31,18			401	27,06	1.482	100,00
1982	645	32,13	925	46,04			439	21,83	2.009	100,00
1983	463	23,22	1.002	50,24			529	26,54	1.994	100,00
1984	661	34,43	984	51,28			274	14,25	1.919	99,96
1985	611	25,83	1.546	65,34			209	8,84	2.366	100,00
1986	747	29,74	1.555	61,90			210	8,35	2.512	100,00
1987	795	30,13	1.698	64,37			145	5,50	2.638	100,00
1988	644	38,93	926	55,99	23	1,36	61	3,71	1.654	100,00
1989	600	53,73	472	42,34	23	2,08	21	1,85	1.116	100,00
1990	776	71,45	287	26,44	15	1,41	8	0,70	1.086	100,00
1991	764	54,51	569	40,58	60	4,30	9	0,61	1.402	100,00
1992	796	34,29	1.423	61,31	60	2,60	42	1,80	2.321	100,00
1993	1.376	32,82	2.626	62,63	115	2,74	76	1,81	4.193	100,00
1994	1.125	25,57	2.982	67,76	145	3,29	149	3,38	4.401	100,00
1995	1.587	28,66	3.439	62,11	147	2,65	364	6,57	5.537	100,00
1996	1.449	27,12	3.317	62,09	165	3,09	411	7,69	5.342	100,00
1997	1.141	26,65	2.351	54,92	178	4,15	611	14,28	4.281	100,00
1998	47	1,35	2.042	58,71	100	2,88	1.289	37,06	3.478	100,00
1999	152	4,77	1.918	60,22	114	3,58	1.001	31,43	3.185	100,00
2000	23	1,01	1.536	67,37	79	3,46	642	28,16	2.280	100,00
2001	111	3,68	1.920	63,72	76	2,52	906	30,07	3.013	100,00
2002	90	2,43	2.338	63,14	152	4,10	1.123	30,33	3.703	100,00
2003	24	0,59	2.640	65,15	175	4,32	1.213	29,94	4.052	100,00
2004	32	0,46	4.572	65,23	284	4,05	2.121	30,26	7.009	100,00
2005	8	0,24	2.306	69,33	122	3,67	890	26,76	3.326	100,00
2006	20	0,42	3.571	75,64	199	4,22	931	19,72	4.721	100,00
2007	6	1,01	420	66,32	24	3,76	183	28,91	633	100,00
2008	6	1,06	353	67,86	19	3,71	142	27,38	520	100,00
TOTAL	15.318	18,64	50.180	61,07	2.275	2,77	14.398	17,52	82.173	100,00

La financiación a la vivienda de protección oficial, en el período comprendido entre 1981 y 1987, es creciente. Este período de crecimiento coincide con una etapa de debilidad económica en la que los instrumentos manejados en política de vivienda se orientaron a incentivar el sector de la construcción para paliar el elevado nivel de desempleo. En cuanto al grado de participación de los grupos de entidades en este periodo, las Cajas de Ahorros otorgaron préstamos por un importe de 8.172 millones de euros, cifra que supuso un grado de colaboración del 54,8 por ciento en dicho periodo.

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

En el cuatrienio 1988-1991, etapa en que la financiación fue decreciente con un ligero cambio de tendencia en el último año de dicho periodo, las Cajas de Ahorros concedieron préstamos por un importe aproximado de 2.254 millones de euros y su grado de colaboración bajó al 42,9 por ciento.

La etapa de crecimiento de la financiación de la vivienda protegida que se inicia en 1991 coincide con el fin de la etapa anterior de fuerte expansión de la actividad inmobiliaria. Las transacciones de viviendas en el mercado libre disminuyeron debido a su elevado precio y a las malas expectativas de la economía. En el cuatrienio 1992-1995, el crecimiento de la financiación dirigida a la vivienda protegida es espectacular. Sin embargo, a partir de 1996 cambia la tendencia de la financiación a la vivienda de protección oficial.

En el cuatrienio que corresponde al Plan de Vivienda 1992-1995, las Cajas de Ahorros concedieron préstamos por un importe de 10.470 millones de euros, en consecuencia, su grado de colaboración ascendió al 63,6 por ciento.

En el período correspondiente al Plan de Vivienda 1996-1999, que ampara los programas 1996, 1997 y 1998, la financiación cualificada otorgada se elevó a 10.916 millones de euros, de los que 6.363 millones fueron otorgados por las Cajas de Ahorros, con una colaboración en este período del 58,3 por ciento. Hay que tener en cuenta que en 1997 se introdujo una modificación en la asignación de financiación, que consistió en asignar el cincuenta por ciento de la financiación total necesaria por un sistema de ofertas competitivas y el restante cincuenta por ciento por el criterio histórico.

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

En los años 2001 a 2006 la financiación a la vivienda de protección oficial vuelve a ser creciente debido, quizá, a la inclusión de nuevas ayudas para el primer acceso en propiedad, tales como la ayuda económica directa a la entrada. En este período cabe destacar la financiación a la vivienda protegida que se produjo en el año 2004 y que alcanzó la cifra récord de 7.009 millones de euros.

En el Plan de Vivienda 2002-2005, el importe de los préstamos totales concedidos para la financiación del plan fue de 18.090 millones de euros. La colaboración de las Cajas de Ahorros consistió en conceder préstamos por un importe en 11.856 millones de euros, que representa el 65,5 por ciento del total.

En el Programa 2006, del Plan de Vivienda 2005-2008, el importe de los préstamos totales concedidos para la financiación del programa fue de 4.721 millones de euros. La colaboración de las Cajas de Ahorros consistió en conceder préstamos por un importe de 3.571 millones de euros, que representa el 75,6 por ciento del total, siendo el porcentaje más elevado de participación de un grupo financiero en la historia de los Convenios de Viviendas en nuestro país.

En los años 2007 y 2008 los planes oficiales de financiación a la vivienda han descendido notablemente respecto a los años anteriores, con 633 y 520 millones de euros, respectivamente. Este descenso tan significativo tiene relación con el inicio de la actual grave crisis del sector inmobiliario de nuestro país.

La ayuda a la renta para la emancipación de los jóvenes está fijada en 210 euros al mes para el pago del alquiler

En 2008, la cuota del Sector de Cajas de Ahorros se situó en el 67,86 por ciento (353 millones), la tercera más alta en el periodo 1981-2008. Además durante dicho ejercicio, se ha trabajado intensamente en la elaboración del nuevo Plan de Vivienda 2009-2012.

5.4.2 CONVENIO PARA LA GESTIÓN DE LA RENTA BÁSICA DE EMANCIPACIÓN DE LOS JÓVENES

El Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre de 2007, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, tiene por objeto dinamizar el mercado de arrendamientos mediante la adopción de una serie de medidas que contribuyan a facilitar a los jóvenes el acceso a una vivienda digna en régimen de alquiler.

El Ministerio de Vivienda convocó un proceso de selección para que participaran las entidades de crédito que estuvieran interesadas en suscribir un convenio de colaboración con el citado Ministerio, con la finalidad de gestionar la renta básica de emancipación de jóvenes. Al citado proceso se presentaron y fueron seleccionadas todas las Cajas de Ahorros confederadas.

El eje principal del Plan, lo constituye la ayuda a la renta para la emancipación de los jóvenes, cuyas principales prestaciones son:

- ▶ **ayuda para el pago del alquiler,** establecida en una cuantía de 210 euros al mes
- ▶ **préstamo sin interés por un importe máximo de seiscientos euros,** concedido por el Ministerio para el pago de la fianza por parte del inquilino al arrendador
- ▶ **aval bancario al beneficiario que cubra el importe de seis mensualidades del alquiler,** en el caso que le sea exigido por el arrendador

Las Cajas contribuyen a modernizar las explotaciones agrarias y mejorar las condiciones de vida de los agricultores

La novedad de este año consiste en la negociación con el Ministerio de Vivienda, para que el pago del alquiler por parte del beneficiario de las ayudas se pueda efectuar mediante el cargo de recibos domiciliados en su cuenta, como fórmula alternativa a la prevista hasta el momento, a través de transferencia bancaria. La aprobación en 2009 de esta nueva modalidad de pago dará lugar a la publicación de un nuevo Real Decreto y a la firma de un nuevo convenio entre las entidades financieras y el Ministerio.

5.4.3 CONVENIO DE MEJORA DE LAS ESTRUCTURAS AGRARIAS

El Real Decreto 1887/1991, de 30 de diciembre, sobre mejora de las estructuras agrarias, estableció y reguló un régimen de ayudas conforme a la acción común prevista en el Reglamento (CEE) 2328/91 del Consejo, de 15 de julio, relativo a la mejora de la eficacia de las estructuras agrarias.

En el Convenio de Mejora de las Estructuras Agrarias, las Cajas de Ahorros han tenido una participación destacada, alcanzando una cuota media del 50,6 por ciento en el periodo 1993-2008, frente al 32,6 por ciento de las Cooperativas de Crédito y al 16,8 por ciento de la Banca.

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

**VOLUMEN DE PRÉSTAMOS
DEL CONVENIO DE
ESTRUCTURAS AGRARIAS
POR GRUPOS DE
ENTIDADES 1993-2008**

Año del Convenio	Cajas de Ahorros		B.C.E. - Coop de Cdto.		Banca		TOTAL	
	Importes	%	Importes	%	Importes	%	Importes	%
1993	66	51,79	50	39,36	11	8,85	128	100
1994	92	55,55	51	30,94	22	13,51	165	100
1995	186	53,05	110	31,45	54	15,5	350	100
1996	130	50,74	82	31,85	45	17,41	257	100
1997	122	52,93	67	29,21	41	17,86	230	100
1998	143	54,30	68	25,84	52	19,86	263	100
1999	174	48,88	109	30,62	73	20,51	356	100
2000	139	52,26	70	26,31	57	21,43	266	100
2001	196	51,05	107	27,86	81	21,09	384	100
2002	229	53,50	133	31,07	66	15,43	428	100
2003	209	46,66	172	38,39	67	14,95	448	100
2004	229	49,89	158	34,42	72	15,69	459	100
2005	227	49,35	159	34,57	74	16,09	460	100
2006	233	50,32	161	34,77	69	14,90	463	100
2007	113	47,28	87	36,40	39	16,32	239	100
2008	12	29,27	24	58,53	5	12,20	41	100
TOTAL	2.500	50,65	1.608	32,57	829	16,78	4.937	100

El volumen de préstamos se expresa
en millones de euros

Nota: Durante 2008 se transfirieron las competencias del Convenio a las CC.AA., sólo la Generalidad Valenciana siguió tramitando los expedientes a través del Ministerio; por lo que cada comunidad autónoma ha negociado su propio convenio con la industria financiera de su zona de actuación. En estos convenios negociados por las comunidades autónomas, las Cajas continúan teniendo una destacada participación.

5.5

276

Gobierno Corporativo y Actividad Financiera
Confederación Española de Cajas de Ahorros

MEDIO AMBIENTE

Las Cajas son, en tanto que fundaciones-empresas, el primer inversor privado en cuestiones sociales del mundo. Protección del medio ambiente, el apoyo al i+D+i, apoyo a los artistas españoles... son algunas de las ramas más modernas de la Obra Social de las Cajas.

José Luís Olivas Martínez,

Presidente de Bancaja.

II Foro Estratégico de Cajas de Ahorros.

9 de octubre de 2008.

EL 28,5% DE LAS CAJAS HA DESARROLLADO UNA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL CORPORATIVA Y OTRO 25% HA ENGLOBALADO EL COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE EN UNA POLÍTICA DE ACTUACIÓN MÁS AMPLIA

EL 39,3% DE LAS CAJAS TIENE IMPLANTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL QUE HA OBTENIDO LA CERTIFICACIÓN ISO 14001 DE MEDIO AMBIENTE EN ALGUNO DE SUS EDIFICIOS, UN 15,7% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR

ACTUALMENTE, 25 CAJAS DE AHORROS ESTÁN ADHERIDAS AL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

ANTES DE LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS, LAS CAJAS ESTUDIAN SI EXISTE UN POTENCIAL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL Y DETERMINAN EL NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO

CONSUMO DE PAPEL EN LAS CAJAS DE AHORROS

Total papel blanco consumido
Total papel reciclado consumido
% de consumo de papel reciclado

Unidad	2007	2008	% variación
Kg	3.744.794,41	3.684.164,60	-1,62
Kg	844.023,98	988.233,42	17,09
%	18,00	21,00	16,67

Nota 1

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS CAJAS DE AHORROS

Total electricidad consumida
Total gas consumido
Total gasóleo consumido

Unidad	2007	2008	% variación
Gw/h	307,16	494,80	61,09
m ³	1.224.782,66	2.038.869,38	66,47
L	25.394.866,00	22.294.632,00	-12,21

Nota 2

Las oficinas y edificios de las Cajas se están construyendo actualmente de forma sostenible, siguiendo criterios de eficiencia energética y minimización del impacto ambiental

CONSUMO DE AGUA EN LAS CAJAS DE AHORROS

Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales

Total agua consumida por otras fuentes (desaladoras, pozos, etc.)

Unidad	2007	2008	% variación
m ³	443.093,10	408.386,40	-7,83
m ³	53.274,80	56.055,80	5,22

Nota 3

CONSUMO DE RESIDUOS EN LAS CAJAS DE AHORROS

Total residuos equipos informáticos

Total residuos envases

Total residuos pilas

Total otros residuos*

Unidad	2007	2008	% variación
Tn	122,18	153,58	25,70
Tn	28,84	27,57	-4,42
Tn	3,06	6,40	109,06
Tn	389,07	259,98	-33,18

* Otros residuos: vidrios, plásticos, orgánicos, entre otros.

Nota 4



5.5.1 EL COMPROMISO DE LAS CAJAS DE AHORROS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El medio ambiente comprende un conjunto de factores naturales, sociales y culturales que influyen en la vida del ser humano y en las generaciones venideras. Los problemas ambientales ya no aparecen como independientes unos de otros, sino que constituyen elementos que se relacionan entre sí configurando una reali-

dad diferente a la simple acumulación de todos ellos. Por ello, las Cajas de Ahorros creen necesario adoptar una posición proactiva en la colaboración con el entorno y en procurar un **desarrollo** sostenible derivado del impacto de sus actividades financieras. Muestra de ello son las acciones llevadas a cabo de cara a:



Con el objetivo de compatibilizar las dimensiones económica, social y medioambiental de las Cajas bajo un modelo de desarrollo sostenible, todas ellas han introducido criterios ambientales para la protección del entorno dentro de sus modelos estratégicos de negocio.

Algunas de las iniciativas que han venido desarrollando las Cajas a lo largo de 2008 para **minimizar los impactos** derivados de su actividad financiera incluyen:

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

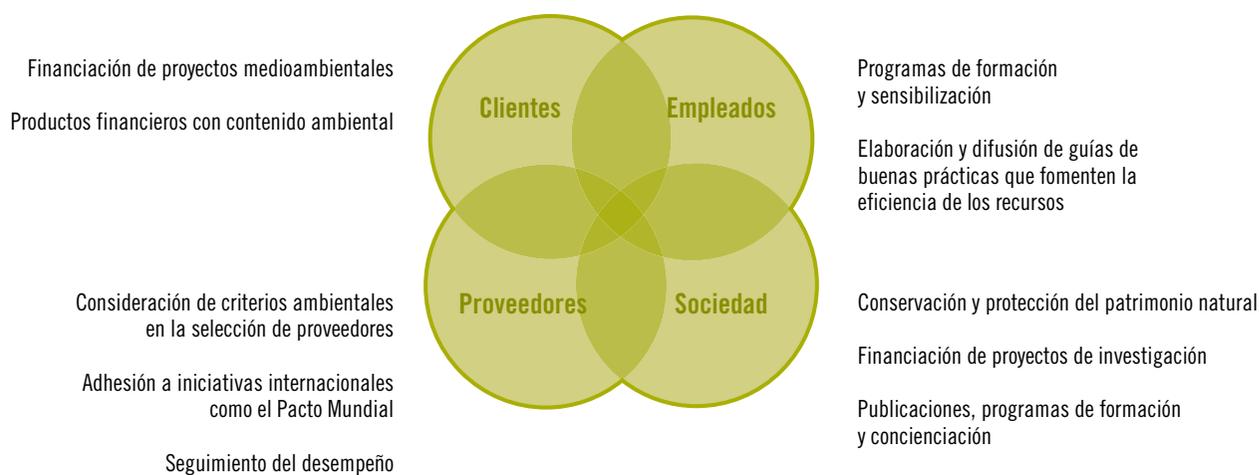
Ser una entidad ambientalmente responsable implica emprender iniciativas medioambientales dentro del ámbito del negocio y la Obra Social, así como el concienciar a los grupos de interés mediante acciones de concienciación o de marketing medioambiental.

Las iniciativas de protección del medio ambiente se llevan a cabo desde la Obra Social y desde las Cajas de Ahorros directamente

Además, a través de la Obra Social de las Cajas de Ahorros en 2008 se han desarrollado numerosas iniciativas tales como la promoción del voluntariado ambiental; el desarrollo de campañas y programas educativos sobre medio ambiente, para centros escolares y centros de interpretación de la naturaleza; convocatoria de concursos de proyectos medioambientales para la financiación de estudios de investigación de doctorado, experimentales o educativos; y la concesión de ayudas económicas para la preservación o recuperación de parques natura-

les, bosques o jardines botánicos (para más información ver el volumen de esta Memoria dedicado a la Obra Social). Para todos ellos, se han destinado un total de 112,25 millones de euros en Medio Ambiente este año, un 11,9 por ciento más que el año anterior (nota 5).

Destacar por último, que las Cajas cumplen con los requisitos legales de la normativa medioambiental aplicable en el Sector. En 2008 se produjeron mínimos incumplimientos de la regulación ambiental que representaron únicamente un coste total de ochocientos euros (nota 6).



Los sistemas de gestión ambiental permiten controlar el nivel de desempeño medioambiental establecido como objetivo dentro de la estrategia empresarial

SACIONES EN
MATERIA
MEDIOAMBIENTAL

Nota 6

Número de multas en materia medioambiental
Importe de las sanciones

Unidad	2007	2008	% variación
Nº	4,00	7,00	75,00%
Miles €	1,02	0,78	-24,01%

5.5.2 POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES

El compromiso de las Cajas con el medio ambiente se plasma en el desarrollo de **políticas medioambientales** que normalizan y regulan los diferentes aspectos ambientales existentes, y que son incorporadas paulatinamente en los marcos estratégicos de cada Caja con el fin de convertirlas en un proceso estable y continuo de mejora.

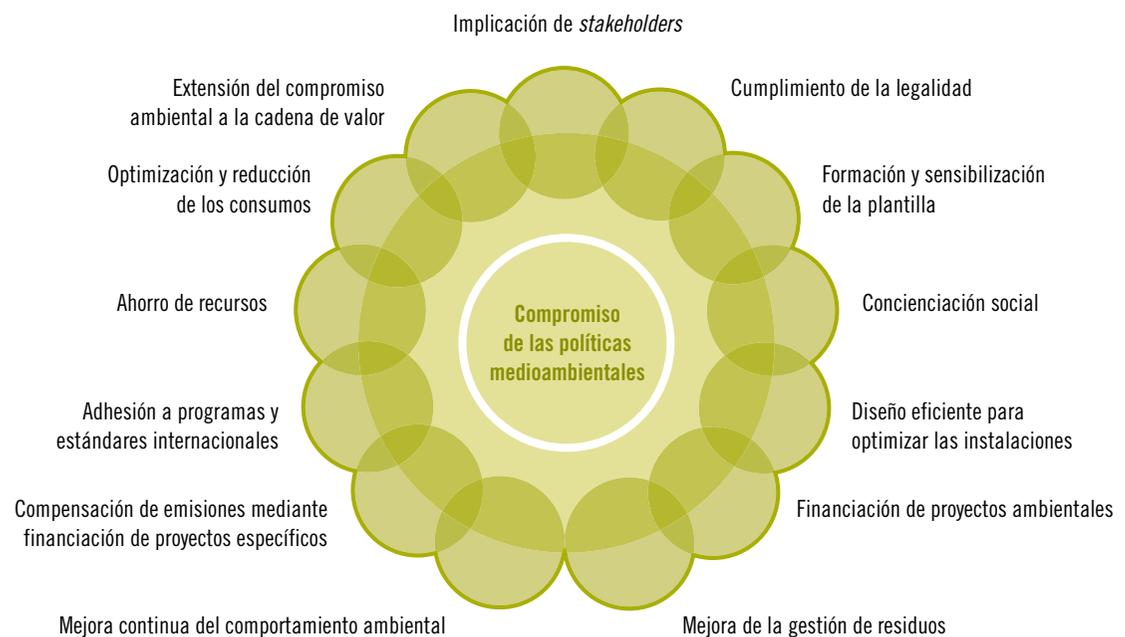
Estas políticas ayudan a cumplir la legislación aplicable en materia medioambiental; a prevenir y corregir los impactos negativos en el entorno generados en su actividad diaria; a la mejora continua de su comportamiento ambiental tomando, por ejemplo, medidas tendentes

al ahorro energético; a la mejora de la eficiencia en los consumos de agua, papel y otros residuos; y a la gestión de los residuos generados. En este sentido:

- ▶ el 28,6 por ciento de las Cajas ha elaborado y publicado una **Política Medioambiental Corporativa** (nota 7)
- ▶ el veinticinco por ciento ha integrado el compromiso con el medio ambiente a través de una política de actuación aún más amplia, como puede ser una **política de RSC o un código de conducta interno**

el 46,4 por ciento restante, a pesar de no tener una política medioambiental publicada, está adoptando paulatinamente medidas de optimización del consumo de energía, de agua y de gestión de residuos

Los compromisos más relevantes presentes en las diferentes políticas medioambientales de las Cajas de Ahorros Españolas se pueden englobar dentro de las siguientes líneas generales:



5.5.2.1 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

En general, las políticas ambientales incorporadas en las Cajas se despliegan en cada una de ellas como **sistemas de gestión ambiental**, que proporcionan modelos estructurados para la consecución de mejoras continuas en materia medioambiental. Estos sistemas suponen una herramienta eficaz que capacita a estas entidades financieras a alcanzar y a controlar sistemáticamente el nivel de desempeño medioambiental que se haya establecido como objetivo dentro de la estrategia empresarial.

En la actualidad, el 39,3 por ciento de las Cajas de Ahorros españolas tiene implantado un sistema de gestión ambiental que ha obtenido la **certificación UNE-EN ISO 14001:2004** en alguno de sus edificios, un 15,7 por ciento más que el año anterior (nota 8). El objetivo de varias Cajas de continuar con la certificación de sus instalaciones y oficinas pone de manifiesto el esfuerzo de las mismas para mejorar su transparencia, calidad y compromiso de forma continua; muestra de ello es que algunas de las Cajas están comenzando a certificar algunos de sus edificios más emblemáticos.

Otras Cajas han optado por una certificación similar a la anterior, pero de carácter más internacional y difusor como el **EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental)**; tres Cajas de Ahorros están certificadas con este sistema (nota 9). Destacar que la adhesión voluntaria a EMAS conlleva para las Cajas, tanto beneficios cuantificables (reducción de los consumos de recursos naturales, minimización de los residuos generados, etc.) como beneficios sin costes asociados, tales como el progreso en las relaciones con las autoridades, cumplimiento con la legislación, y mejora de la imagen de la organización de cara a clientes y competidores.

Por otra parte, algunas Cajas de Ahorros han optado por la implantación de un **sistema de gestión medioambiental propio**, que luego será certificado por una auditora independiente.

La participación e implicación de los empleados con el compromiso ambiental de sus organizaciones se ha incrementado notablemente

285

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

5.5.2.2 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Debido a la mencionada necesidad de **concientiar** a todos los grupos de interés y a la sociedad en general sobre comportamientos medioambientalmente responsables, las Cajas de Ahorros han desarrollado diversas acciones y programas formativos y divulgativos a lo largo del 2008 tales como:

- ▶ Celebración de **días mundiales relacionados con el medio ambiente**
- ▶ Incorporación en los programas de acogida/bienvenida para el nuevo personal de **formación medioambiental**
- ▶ **Jornadas de educación ambiental**, con visitas guiadas a espacios naturales, o la apertura de nuevas **aulas de medio ambiente**
- ▶ **Formación técnica** para la gestión de residuos dirigidos a auditores internos, personal de limpieza, etc.
- ▶ Fomento del **voluntariado medioambiental** para el cuidado y limpieza de espacios naturales protegidos
- ▶ Elaboración y difusión de **códigos de conducta, manuales y guías de buenas prácticas medioambientales**
- ▶ Jornadas de **formación ambiental para proveedores**
- ▶ **Cursos y programas de formación** presenciales y a distancia
- ▶ Entrega de **bolsas biodegradables** en las distintas oficinas como modelo de material sostenible
- ▶ **Campaña de prevención de incendios** en colaboración con el Colegio de Ingenieros de Montes, mediante la entrega de folletos informativos en las distintas sucursales

Como consecuencia de estas acciones de sensibilización, la participación e implicación de los empleados con el compromiso ambiental de sus organizaciones se ha incrementado, hasta el punto de que son ya muchos los empleados que promueven algunas de las iniciativas mencionadas anteriormente. Para más información sobre el compromiso de las entidades con temas medioambientales a través del voluntariado, ver la sección sobre voluntariado corporativo del epígrafe dedicado a los empleados, dentro de este capítulo.

5.5.3 INICIATIVAS INTERNACIONALES

Hoy día, muchas de las Cajas han apostado por afrontar los desafíos del desarrollo sostenible mediante la adhesión a foros globales de sostenibilidad, en tanto que representan espacios y estructuras para la reflexión y la cooperación entre organizaciones y ofrecen a las empresas adscritas la oportunidad de aprehender ideas que les ayuden a integrar nuevas dimensiones de protección ambiental y desarrollo económico.

Como un signo visible del compromiso de las Cajas ante los desafíos globales del desarrollo sostenible, muchas han declarado su participación en las siguientes iniciativas y foros internacionales:

- ▶ **Pacto Mundial de la ONU:** las Cajas ven la adhesión al Pacto Mundial como una red en la que las partes interesadas pueden compartir experiencias, discutir métodos para promocionar el desarrollo sustentable y aprender unos de otros. Actualmente, existen veinticinco Cajas de Ahorros adheridas a esta iniciativa, trece de las cuales son miembros fundadores de ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial).

De las tres entidades financieras que en España están adscritas a los Principios de Ecuador, dos son Cajas de Ahorros

287

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

► ***Carta de principios para un negocio bancario responsable y Resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico, promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros:***

estos documentos reflejan el reconocimiento por la Asamblea General de la AECA (Agrupación Europea de Cajas de Ahorros) de que el desafío medioambiental se está convirtiendo en uno de los principales peligros públicos jamás experimentados a escala mundial. Mediante la adopción de la Carta y de la Resolución, las entidades miembros de la AECA se han comprometido a comunicar públicamente sus acciones a favor de actividades empresariales respetuosas con el medio ambiente, lo que les ayudará a diferenciarse de sus competidores. Desde su aprobación el 6 de mayo de 2008, doce Cajas de Ahorros se han adherido a la Carta y a la Resolución como medida de incorporación de una estrategia de cambio climático como parte integral de su negocio.

► **UNEP-FI:** es el Programa Medioambiental de Naciones Unidas para las Instituciones Financieras. Se trata de una asociación de carácter global entre el Programa Medioambiental de Naciones Unidas (UNEP) y el sector financiero privado. Este organismo cuenta con una serie de grupos de trabajo temáticos: cambio climático, seguros, inversión, etc., pero teniendo en cuenta las circunstancias y preocupaciones concretas del sector financiero.

► **Los Principios de Ecuador:** constituyen un marco de referencia para las entidades financieras en la evaluación de riesgos ambientales y sociales asociados a la financiación de proyectos en países en vías de desarrollo. En octubre, 45 entidades financieras internacionales estaban adscritas a estos principios, de las cuales tres son entidades españolas y dos de ellas son Cajas de Ahorros.

Estos principios son aplicables a aquellos proyectos de más de diez millones de dólares y analizan temas como:

- niveles de riesgo de impacto medioambiental
- evaluaciones del impacto medioambiental para los proyectos antes de su ejecución (los resultados de estas evaluaciones 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, las ONG locales, gestores de parques naturales cercanos, etc.), también para proyectos de alto riesgo

➤ Alianza Europea por la

Responsabilidad Social Corporativa:

es una plataforma de organizaciones pertenecientes a diversos ámbitos, creada con el objetivo de constituirse como una alianza social lo más estable y amplia posible, con el fin de impulsar y dar contenido al concepto de Responsabilidad Social Corporativa, tanto entre las empresas y otras organizaciones, como en la sociedad en general. Actualmente, participan en la Alianza más de 230 empresas europeas mediante actividades relacionadas con la investigación y divulgación de la RSC.

Aproximadamente, veinticinco de ellas son españolas (de las que quince son Cajas de Ahorros, dos son Bancos y el resto pertenece a otros sectores de actividad). En este sentido, se ha creado un grupo de trabajo de estudio sobre medio ambiente y Cajas de Ahorros inserto en las actividades de la Alianza Europea.

5.5.4 COMPROMISO CON EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS

Muchos son los temas ambientales que han cobrado importancia sobre las prácticas corporativas, desde hace ya algunos años. Aunque el sector financiero tiene un impacto ambiental difícilmente cuantificable a primera vista, la actividad diaria desarrollada en las distintas oficinas genera impactos directos en el medio ambiente derivados de diversos aspectos ambientales, tales como el consumo de papel, uso de material de oficina, consumo y utilización de agua y de energía o la realización de los viajes de negocio.

En los apartados siguientes se describen estos impactos, así como las iniciativas adoptadas por las Cajas para lograr su progresiva reducción.

La cantidad de papel reciclado consumido en 2008 ha sido de más de 988 toneladas, un 17,1% más que el año anterior

5.5.4.1 CONSUMO DE PAPEL Y OTROS MATERIALES

En las Cajas de Ahorros, el **consumo de papel** constituye el principal aspecto ambiental que genera grandes impactos sobre el medio ambiente. Por ello, su reducción y utilización racional cobra un especial interés en la gestión medioambiental de las entidades en el sector financiero. En el transcurso de 2008 se han adoptado las siguientes medidas en línea con esta iniciativa:

- ▶ 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
- ▶ aumento de la proporción utilizada de **papel reciclado y/o papel ecológico**

- ▶ **utilización de la Intranet** para los diferentes flujos de información (comunicación a empleados, noticias de prensa, revista a empleados, etc.)
- ▶ instalación de **impresoras multifunción**
- ▶ publicación de la **documentación corporativa** (informes anuales, memorias de sostenibilidad, etc.) únicamente en **versión electrónica**
- ▶ **sobres multiusos** para correspondencia interna y **“cartasobres”** para la correspondencia con clientes
- ▶ **informatización de procesos y digitalización de documentos** para reducir el consumo total de papel en los procesos diarios
- ▶ extractos de tarjetas a doble cara y **reducción de la utilización de papel** a través del extracto de movimientos en la pantalla del cajero
- ▶ apertura de **productos bancarios vía Internet**
- ▶ **correspondencia a clientes** sustituida por documentos electrónicos, envío de recibo único a clientes, alertas vía SMS...
- ▶ **fomento del reciclado** de diferentes materiales a través de la instalación de contenedores gestionados por proveedores autorizados
- ▶ **difusión a los empleados de un manual medioambiental** de buenas prácticas en el puesto de trabajo
- ▶ utilización de **bolsas biodegradables** para el material publicitario de oficinas
- ▶ **sustitución de bolígrafos tradicionales** por otros que no empleen cloro en la tinta

Las Cajas han implantado una serie de acciones para reducir el consumo de energía y contribuir a la concienciación sobre el cambio climático

291

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

Gracias a estas medidas, la cantidad de papel reciclado consumido en 2008 ha sido de más de 988 toneladas, un 17,1 por ciento más que el año anterior. De igual forma, se ha disminuido el consumo de papel blanco en un 1,6 por ciento (nota 1).

5.5.4.2 CONSUMO DE ENERGÍA

Otro aspecto medioambiental relevante derivado de la actividad financiera es el **consumo eléctrico**. En este sentido, conscientes de que aún queda mucho por hacer, los responsables de obras y mantenimiento de las Cajas han venido implantando una serie de acciones para reducir paulatinamente los consumos de energía, con el fin de fomentar el **ahorro energético** y contribuir a la concienciación sobre el cambio climático. De igual forma, los empleados de las distintas oficinas también contribuyen con pequeñas acciones desde sus puestos de trabajo a dicho ahorro, gracias a la información que se ha ido impartiendo en dicha materia

En 2008, las acciones más relevantes llevadas a cabo por las distintas Cajas han sido entre otras:

- ▶ programación de los **sistemas de climatización e iluminación** según el horario de trabajo, con detectores de presencia para el encendido automático de luces
- ▶ **regulación correcta de la climatización** (20° en invierno y 25° en verano)
- ▶ **apagado automático** de equipos
- ▶ **reducción del tiempo** necesario para que las **pantallas entren en modo ahorro** de sesenta a quince minutos
- ▶ **sensibilización a los empleados** sobre medidas de ahorro energético en el puesto de trabajo

Las Cajas han realizado estudios de eficiencia en edificios para detectar los impactos medioambientales más negativos

292

GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

- ▶ **renovación de equipos** informáticos obsoletos, equipos de refrigeración y sistemas de iluminación por unos **nuevos de bajo consumo**
- ▶ relojes astronómicos para el **encendido y apagado de rótulos** comerciales en las oficinas
- ▶ **acumuladores de energía** nocturnos e instalación de placas fotovoltaicas y paneles solares
- ▶ realización de **estudios de eficiencia energética** en los edificios, con el fin de detectar el origen de los impactos medioambientales más negativos
- ▶ **gestión domótica** de los sistemas de iluminación y climatización

5.5.4.3 CONSUMO DE AGUA

Si bien el **consumo de agua** no es un aspecto ambiental significativo en la actividad financiera en concreto, las Cajas de Ahorros son conscientes de la importancia que tiene hoy en día el ahorro de este recurso para asegurar el abastecimiento en España, especialmente en determinadas regiones. Para el ahorro de agua en las distintas oficinas y asegurar la continuidad de este recurso, las Cajas han tomado iniciativas tales como:

- ▶ **instalación de válvulas de seguridad** en tuberías para **evitar fugas y escapes**
- ▶ carteles para incentivar el **uso racional del agua** en el WC
- ▶ **economizadores de agua** en los aseos (economizadores en grifos y cisternas de doble descarga)
- ▶ **utilización de aguas freáticas no potables para el riego de zonas ajardinada**

- **cambios de las torres de refrigeración,** por otras que no emplean el agua para su funcionamiento

Como consecuencia de estas iniciativas, el consumo total de agua durante el ejercicio 2008 ha sido de 408.386,40 m³, un 7,8 por ciento menos que en el ejercicio anterior (nota 3), lo que demuestra el esfuerzo que están realizando los empleados por ahorrar este recurso.

5.5.4.4 GESTIÓN DE RESIDUOS

Los residuos, tanto de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES), como peligrosos y no peligrosos, son los aspectos ambientales más significativos de las Cajas de Ahorros, aunque no se genere un gran volumen de los mismos. Es por ello que, conscientes de este hecho, algunas Cajas cuentan ya con **gestores de residuos autorizados especializados** en la recogida y en el tratamiento de este tipo de deshechos, cumpliendo así con la legislación vigente en materia de residuos (Ley estatal 10/98 de residuos, RD 2008/2005 sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, y la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases).

En el ejercicio de 2008, se han generado 153,58 toneladas de residuos de equipos informáticos (RAEES), 27,57 toneladas de residuos de envases, 6,40 toneladas de pilas y 259,98 toneladas de otro tipo de residuos que se generan en las oficinas de las distintas Cajas (vidrio, plásticos, orgánicos, etc.) (nota 4).

Como consecuencia de ello y para el tratamiento de dichos residuos, en las Cajas se fomenta la **máxima segregación de aquellos residuos que son reciclables y/o que tienen un riesgo especial**. En el caso de los peligrosos, muchas de las Cajas tienen establecidos sistemas propios para minimizar tanto los posibles riesgos para los empleados como los impactos para el entorno. Igualmente para los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) y para los residuos de envases, se cuenta con las ya mencionadas empresas gestoras autorizadas para su retirada.

Algunas de las acciones de las Cajas en la gestión de residuos que durante 2008 se han implantado han sido:

- ▶ **gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES)**
- ▶ **recogida selectiva del papel** por gestores autorizados, mediante los cuales también se lleva a cabo la destrucción certificada de la documentación
- ▶ **recogida de residuos peligrosos** (tubos fluorescentes, extintores caducados, baterías del grupo electrógeno)
- ▶ **recogida de residuos biosanitarios**
- ▶ **recogida de aceites vegetales** en inmuebles donde haya servicio de cocina
- ▶ **recarga de tóneres** para su reutilización y recogida de los residuos por empresas especializadas

5.5.4.5 EMISIÓN DE GASES A LA ATMÓSFERA

Las principales emisiones a la atmósfera que generan las distintas Cajas son los gases de combustión, resultado del consumo doméstico para electricidad y calefacción en las oficinas. Como parte del compromiso global de las Cajas con el medio ambiente, pero teniendo en cuenta que las Cajas de Ahorros no generan emisiones de forma intensiva, éstas han establecido numerosas iniciativas para **minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero** derivado de este consumo doméstico:

- ▶ elaboración de encuestas de movilidad a los empleados para buscar **alternativas al vehículo privado**

Paneles solares y optimización de rutas son algunas de las iniciativas llevadas a cabo por las Cajas con el afán de minimizar las emisiones de gases

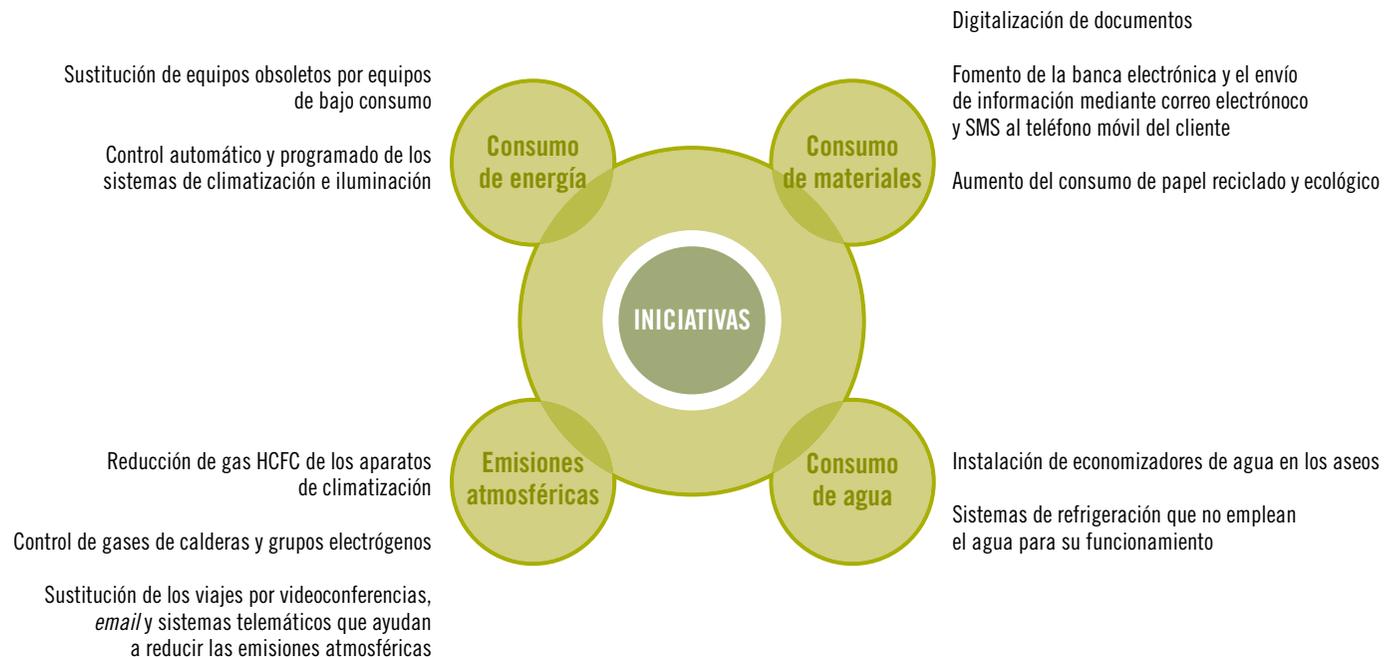
295

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MEMORIA 2008

05

- ▶ **incentivo del uso del transporte público** por parte de los trabajadores e implantación de un servicio de autobuses para acudir a las distintas sedes, evitando así el uso de vehículos particulares
- ▶ fomento de medidas que sustituyan los **viajes de negocios**, por sistemas de comunicación telemática como la videoconferencia, el correo electrónico, etc.
- ▶ instalación de **paneles solares** en las superficies de los edificios, ya que el uso de energías renovables permite reducir las emisiones de CO₂
- ▶ **sustitución de equipos de aire acondicionado que utilizan gas R-22**, por otros más inocuos para la capa de ozono como el R-407 y el R-410
- ▶ cambio de gasoil por **gas natural**
- ▶ **reducción del gas HCFC** de los aparatos de climatización
- ▶ **control de gases de calderas y grupos electrógenos**
- ▶ **utilización de bicicletas** en los servicios de mensajería en sustitución de los vehículos a motor
- ▶ **optimización de rutas** para el envío y recogida de materiales de todos los inmuebles



5.5.5 IMPACTOS INDIRECTOS

A pesar de los posibles impactos generados por las Cajas derivados de distintos aspectos ambientales, la influencia más significativa de las Cajas de Ahorros en el medio ambiente viene derivada de sus propias actividades financieras. Así,

las repercusiones de la **financiación de proyectos con impacto en el medio ambiente** suponen el impacto indirecto más relevante de la actividad de las Cajas de Ahorros.

Las repercusiones de la financiación de proyectos con impacto en el medio ambiente suponen el impacto indirecto más relevante de la actividad de las Cajas

5.5.5.1 EVALUACIÓN DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES EN OPERACIONES DE CRÉDITO

La contemplación de los **riesgos ambientales en las operaciones de crédito, de negocio y comerciales** está siendo integrada de forma pionera en las distintas Cajas. Estos procesos de evaluación consisten en analizar, previo a la concesión de un crédito o a la tramitación de cualquier operación de negocio, los riesgos medioambientales derivados de la financiación de proyectos en clientes empresariales que tienen un impacto importante en el medio ambiente.

Las Cajas, conscientes de la importancia que tiene un adecuado estudio y una correcta formalización de las operaciones crediticias, tanto en lo que hace referencia a la solvencia de las operaciones como al respeto ambiental de la actividad económica, disponen de **protocolos de criterios de riesgo** donde se recogen los principales requisitos a observar en el momento de analizar una operación.

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 **financiación y participación accionarial** en empresas respetuosas con el medio ambiente o que fomenten el desarrollo sostenible
- ▶ el desarrollo de **productos y servicios financieros** con un alto **contenido medioambiental**

Previo a la concesión del crédito, las Cajas estudian si existe un impacto medioambiental potencial para la zona de actividad de la empresa y determinan el nivel de riesgo del proyecto. Para ello, las Cajas realizan un **mapa de riesgos ambientales** de dicho proyecto y un *rating* medioambiental de los mismos. De esta forma, se complementa el *rating* financiero.

También se verifica que se respetan las normas vigentes y que, además, se toman medidas de minimización del riesgo ambiental en la medida que sea posible. Este proceso es especialmente relevante en las operaciones de *project finance*, dado que se ha de velar por el potencial impacto ambiental desde el inicio del diseño de la operación.

Asimismo, se presta especial atención a cuestiones como si el prestatario cumple con la normativa aplicable a cada caso y si cuenta con certificados de adhesión a sistemas de gestión ambiental (EMAS, ISO 14001, etc.). Las Cajas con apuestas más fuertes en este ámbito han diseñado procesos rigurosos de evaluación ambiental y/o se han adherido a los *Principios de Ecuador*.

5.5.5.2 FINANCIACIÓN DE PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

Al ser conscientes las Cajas de su capacidad para influir en el medio ambiente a través de la financiación de proyectos, han centrado parte de sus esfuerzos en colaborar con aquellos que, en la medida de lo posible, fomenten el desarrollo sostenible.

Las Cajas disponen de una variedad de líneas de financiación, que apoyadas por numerosos convenios nacionales y autonómicos, dotan de flexibilidad a las soluciones de financiación que ofrecen a las organizaciones.

Los proyectos más financiados son:

- construcción, instalación y puesta en servicio de **parques eólicos**: con una financiación en 2008 de 455 millones de euros

La contemplación de los riesgos ambientales en las operaciones de crédito, de negocio y comerciales está siendo integrada de forma pionera en las distintas Cajas

▶ **proyectos de generación y utilización de biomasa** como fuente renovables energía: con una financiación de más de 37 millones de euros en 2008

▶ **proyectos de financiación ICO:** financiando más de 19 millones de euros

▶ *otros proyectos medioambientales* con una financiación de más de 1.527 millones de euros en 2008:

▶ proyectos de tratamientos y gestión del agua

▶ fomento de la generación y utilización de energías renovables, así como innovaciones tecnológicas en otras fuentes de energía que mejoren su eficiencia (biocarburantes, cogeneración, energía eólica, mini centrales hidráulicas, energía solar, etc.)

▶ proyectos de construcción sostenible

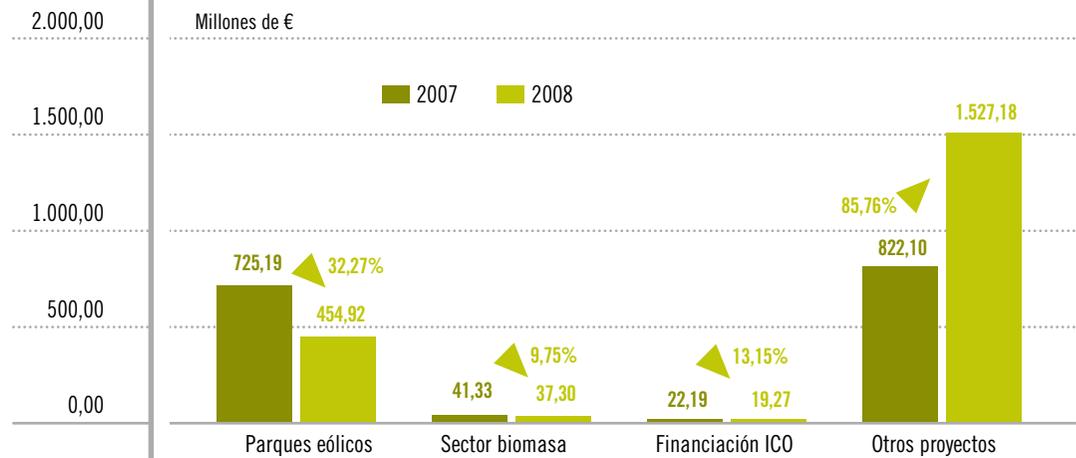
▶ restauración medioambiental de paisajes degradados

▶ instalaciones de plantas de cogeneración

▶ parques de energía solar fotovoltaica

FINANCIACIÓN
DE POYECTOS
MEDIOAMBIENTALES

Nota 10

5.5.5.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS
DE CONTENIDO AMBIENTAL

Hoy en día, el medio ambiente representa una oportunidad de negocio para las Cajas de Ahorro, ya que abre una nueva línea de diversificación y desarrollo de nuevos productos y servicios. Los productos financieros medioambientales se pueden definir como el conjunto de instrumentos financieros cuyo objetivo exclusivo no es la búsqueda de beneficio, sino también el poder generar una utilidad adicional de carácter medioambiental.

Algunos productos identificados por considerarse que tienen contenido medioambiental son:

- ▶ adhesión al **plan VIVE 2008-2010** del ICO, para la sustitución de vehículos con más de diez años de antigüedad por vehículos menos contaminantes (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)
- ▶ préstamos destinados a la adquisición de **placas fotovoltaicas**
- ▶ préstamos o líneas de anticipo para los **damnificados de catástrofes naturales** (incendios, inundaciones, etc.)
- ▶ **fondo de inversión de contenido medioambiental:** fondo que invierte en compañías cuya actividad principal es la gestión del agua y la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado en energías alternativas
- ▶ **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
- ▶ condiciones especiales de financiación para las **pyme** comprometidas con el medio ambiente





06

INDICADORES GRI ANEXOS NOTAS DE LA MEMORIA

Las Cajas devuelven sus beneficios a la sociedad, a diferencia de las entidades participadas por accionistas. No nos guía la codicia. Nos han acusado de ser entidades obsoletas y del siglo XIX. Sí, somos del pasado, pero hemos sabido encajar en el presente.

*José Manuel Sánchez Rojas,
Presidente de Caja de Badajoz.
Firma del convenio para financiar la programación musical Noches de Santa María.
26 de noviembre de 2008.*

6.1

304 GOBIERNO CORPORATIVO Y ACTIVIDAD FINANCIERA
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

INDICADORES GRI

PERFIL

1	Estrategia y análisis	Informe	Capítulo	Página
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	RSC-AF/GC	1	5-8
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	RSC-AF/GC	Volumen completo	
2	Perfil de la organización	Informe	Capítulo	Página
2.1	Nombre de la organización.	RSC-AF/GC	1	5-8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	IA RSC-AF/GC	9 3 5.2	410-449 57-105 207-247
2.3	Estructura operativa de la organización.	IA	3 8 9	18-49 378-409 410-449
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	RSC-AF/GC IA	Contraportada 11.6	497
2.5	Número de países en los que opera la organización.	RSC-AF/GC	2.5	54-55
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	IA	4	50-75
2.7	Mercados servidos.	RSC-AF/GC	3	57-105
2.8	Dimensión de la organización informante.	RSC-AF/GC	2.5 3	49-55 57-105
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad.		N.A. (nos se han producido cambios)	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	IA	11.5	488-496

IA: Informe Anual 2008, publicado por la CECA

RSC-AF/GC: Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008, volumen de Actividad Financiera y Gobierno Corporativo, publicada por la CECA

RSC-OS: Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008, volumen de Obra Social, publicada por la CECA

N.A.: No aplica

N.D.: No disponible

3	Parámetro de la Memoria	Informe	Capítulo	Página
Perfil de la Memoria				
3.1	Período cubierto por la información contenida en la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2.2 2.5	22-23 49-53
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.		2007	
3.3	Ciclo de presentación de Memorias.	RSC-AF/GC	2.2.1	21
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	RSC-AF/GC	Contraportada	
Alcance y cobertura de la Memoria				
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 2	5-8 14-23
3.6	Cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 2	5-8 14-23 49-53
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	1 2.2.2	5-8 22-23
3.8	La base para cubrir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o organizaciones.	IA	4 5	50-75 76-349
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2	17-23
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a Memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	RSC-AF/GC	2.2.2 6.5	22-23 341-348
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	IA RSC-AF/GC	5 2.2	76-349 17-23
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria.	RSC-AF/GC RSC-OS	Sumario 6.1 Sumario	2-3 304-328 2-3
3.13	Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la Memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.		N.D. (Las 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-AF/GC	4.2 4.4	113-136 146-148
4.2	Ha de indicarse si el Presidente del máximo Órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	RSC-AF/GC	4.2.2 4.2.4	120-121 126-127
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	RSC-AF/GC	4.2.2 4.2.4	120-121 126-127
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	RSC-AF/GC	5.1.5	200-201
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	RSC-AF/GC	4.6 5.1.3.1	152-155 187-189
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	RSC-AF/GC	4.3	137-145
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	RSC-AF/GC	4.2.2	120-121
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	RSC-AF/GC	2.1 2.5	12-13 53
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, código de conducta y principios.	RSC-AF/GC	2.2 2.5	17-23 49-55
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	RSC-AF/GC	4.5	149-151

4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Informe	Capítulo	Página
Compromisos con iniciativas externas				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	RSC-AF/GC	4.5	149-151
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	RSC-AF/GC RSC-OS	3 5 Volumen completo	57-105 157-301
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	IA RSC-AF/GC	6 2.2	350-367 14-22
Participación de los grupos de interés				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	RSC GC/AF RSC-OS	5 Volumen completo	157-301
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	RSC-AF/GC	4.2	113-136
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	RSC-AF/GC	4.2	113-136
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	RSC GC/AF RSC-OS	Volumen completo	

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

Dimensión económica - Información sobre el enfoque de gestión	Informe	Capítulo	Página
Desempeño económico	RSC-AF/GC	3 5	57-105 157-301
Presencia en el mercado	RSC-AF/GC RSC-OS	3 5 Volumen completo	57-105 157-301
Impacto económico indirecto	RSC-OS	9 10	73-81 83-105
Dimensión ambiental			
Dimensión ambiental	Informe	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión			
Materiales	RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4.1	276-282 282-286 289-291
Energía	RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4.2	276-282 282-286 291-292
Agua	RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4.3	276-282 282-286 292-293
Biodiversidad	RSC-AF/GC	5.5	276-282
Emisiones, vertidos y residuos	RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4.4 5.5.4.5	276-282 282-286 293-294 294-295
Productos y servicios	RSC-AF/GC	5.5	276-301
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	5.5.1	279-282
Transporte		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje)	
Aspectos generales	RSC-AF/GC	5.5	276-282

Dimensión social	Informe	Capítulo	Página
Prácticas laborales y ética del trabajo - Información sobre el enfoque de dirección			
Empleo	RSC-AF/GC	5.1	158-206
Relación empresa / trabajadores	RSC-AF/GC	5.1	200-204
Salud y seguridad en el trabajo	RSC-AF/GC	5.1.4	197-200
Formación y educación	RSC-AF/GC	5.1.2.2	175-183
Diversidad e igualdad de oportunidades	RSC-AF/GC	5.1.1	163-172
Derechos humanos - Información sobre el enfoque de la dirección			
Prácticas de inversión y aprovisionamiento		N.A.	
No discriminación		(Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros estos indicadores no tienen aplicación. La legislación española garantiza que no se produzcan este tipo de circunstancias)	
Libertad de asociación y convenios colectivos			
Abolición de la explotación infantil			
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio			
Quejas y procedimientos conciliatorios			
Prácticas de seguridad			
Derechos de los indígenas			
Sociedad - Información sobre el enfoque de gestión			
Comunidad	RSC-AF/GC RSC-OS	3 10	57-105 83-105
Corrupción	RSC-AF/GC	4.5	149-151
Política pública	RSC-AF/GC	4.3 5.4	137-145 263-275
Comportamiento de competencia desleal	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	4.5	149-151
Responsabilidad sobre productos - Información sobre el enfoque de gestión			
Salud y seguridad del cliente	RSC-AF/GC	5.2.2	232-251
Etiquetado de productos y servicios	RSC-AF/GC	5.2.2.3	246-247
Comunicaciones de marketing	RSC-AF/GC	5.2.2	232-251
Privacidad del cliente	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

	Código GRI	Aspecto: desempeño económico	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EC 1	Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	RSC-AF/GC	2.5	49-53
PRIN	EC 2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4	276-282 282-286 289-296
PRIN	EC 3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	RSC-AF/GC	5.1.1 5.1.3.4	163-172 196
PRIN	EC 4	Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	RSC-AF/GC	2.5	49-53
	Código GRI	Aspecto: presencia en el mercado	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EC 5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.1.3.1	187-189
PRIN	EC 6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.3	252-262
PRIN	EC 7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.1.2.1	174
	Código GRI	Aspecto: impactos económicos indirectos	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EC 8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados, principalmente para el beneficio público, mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	RSC-OS	9	73-81
ADIC	EC 9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	RSC-OS	9 10	73-81 83-105

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

	Código GRI	Aspecto: materiales	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 1	Materiales utilizados en peso o en volumen.	RSC-AF/GC	5.5.4	289-296
PRIN	EN 2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	RSC-AF/GC	5.5.4	289-296
	Código GRI	Aspecto: energía	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-AF/GC	5.5.4	289-296
PRIN	EN 4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-AF/GC	5.5.4	289-296
ADIC	EN 5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	RSC-AF/GC	5.5.4	289-296
ADIC	EN 6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	RSC-AF/GC	5.5.1	279-282
ADIC	EN 7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	RSC-AF/GC	5.5.4	289-296
	Código GRI	Aspecto: agua	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 8	Captación total de agua por fuentes.	RSC-AF/GC	5.5.4	289-296
ADIC	EN 9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.		N.A. (Debido a la naturaleza económica de las Cajas de Ahorros, éstas no realizan captación de agua y, por tanto, su actividad no afecta a fuentes naturales).	
ADIC	EN 10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		N.A. (Las Cajas de Ahorros no reciclan ni reutilizan agua, ni vierten aguas residuales).	

	Código GRI	Aspecto: biodiversidad	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas o áreas protegidas.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 10.4	279-282 102-105
PRIN	EN 12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios.		N.A. (Debido a la naturaleza de la actividad de las Cajas de Ahorros, éstas no operan en espacios protegidos, y sus productos y servicios no impactan en dichas zonas ni en especies en peligro de extinción)	
ADIC	EN 13	Hábitats protegidos o restaurados.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 10.4	279-282 102-105
ADIC	EN 14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 10.4	279-282 102-105
ADIC	EN 15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		N.A. (Debido a la naturaleza de la actividad de las Cajas de Ahorros, éstas no operan en espacios protegidos, y sus productos y servicios no impactan en dichas zonas ni en especies en peligro de extinción)	

	Código GRI	Aspecto: emisiones, vertidos y residuos	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	RSC-AF/GC	5.5.4.5	294-296
PRIN	EN 17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		N.A. (La actividad económica no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono - NOX, SOX, otros - directas, ni emisiones indirectas de gases de efecto invernadero)	
ADIC	EN 18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	RSC-AF/GC	5.5.4.5	294-296
PRIN	EN 19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		N.A. (La actividad económica no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono - NOX, SOX, otros - directas, ni emisiones indirectas de gases de efecto invernadero)	
PRIN	EN 20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		N.A. (La actividad económica no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono - NOX, SOX, otros - directas, ni emisiones indirectas de gases de efecto invernadero)	
PRIN	EN 21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		N.A. (Las Cajas de Ahorros no reciclan ni reutilizan agua, ni vierten aguas residuales)	
PRIN	EN 22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	RSC-AF/GC	5.5 5.5.5.4	276-279 293-294
PRIN	EN 23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje)	
ADIC	EN 24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje)	
ADIC	EN 25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		N.A. (Debido a la naturaleza económica de las Cajas de Ahorros, éstas no realizan captación de agua y, por lo tanto, su actividad no afecta a fuentes naturales. Asimismo, tampoco se recicla ni reutiliza agua, ni se vierten aguas residuales)	

	Código GRI	Aspecto: productos y servicios	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje)	
PRIN	EN 27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje)	
	Código GRI	Aspecto: cumplimiento normativo	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN 28	Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	RSC-AF/GC	5.5.1	281-282
	Código GRI	Aspecto: transporte	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EN 29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		N.A. (Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje)	
	Código GRI	Aspecto: general	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EN 30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	RSC-AF/GC	5.5 5.5.5.2 5.5.5.3	276-282 298-300 300-301
			RSC-OS	10.4	102-105

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICAS DEL TRABAJO

	Código GRI	Aspecto: empleo	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA 1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	RSC-AF/GC	5.1	159-172
PRIN	LA 2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	RSC-AF/GC	5.1	159-172
PRIN	LA 3	Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad personal.	RSC-AF/GC	5.1.3	186-196
	Código GRI	Aspecto: relaciones empresa/trabajadores	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA 4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	RSC-AF/GC	5.1.7	203-204
PRIN	LA 5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	RSC-AF/GC	5.1.5	200-201
	Código GRI	Aspecto: salud y seguridad en el trabajo	Informe	Capítulo	Página
ADIC	LA 6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	RSC-AF/GC	5.1.4	198
PRIN	LA 7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	RSC-AF/GC	5.1.4	197-200
PRIN	LA 8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.1.2.2 5.1.4 10.2	175-183 197-200 90-95
ADIC	LA 9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		5.1.4	197-200

	Código GRI	Aspecto: formación y educación	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA 10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	RSC-AF/GC	5.1.2.2	179-181
ADIC	LA 11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión de sus carreras profesionales.	RSC-AF/GC	5.1.2.2	175-183
ADIC	LA 12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	RSC-AF/GC	5.1.2.3	184-186
	Código GRI	Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA 13	Composición de los Órganos de Gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	RSC-AF/GC	4.2.1 5.1.7	115-120 203-204
PRIN	LA 14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	RSC-AF/GC	5.1.3.1	187-189

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

	Código GRI	Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento	Informe	Capítulo	Página
	PRIN	HR 1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	
	PRIN	HR 2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	
	ADIC	HR 3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el número de empleados formados.	N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	
	Código GRI	Aspecto: no discriminación	Informe	Capítulo	Página
	PRIN	HR 4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

	Código GRI	Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	
	Código GRI	Aspecto: explotación infantil	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	
	Código GRI	Aspecto: trabajos forzados	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	
	Código GRI	Aspecto: prácticas de seguridad	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR 8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

Código GRI	Aspecto: derechos de los indígenas	Informe	Capítulo	Página
PRIN HR 9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		N.A. (Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido)	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

Código GRI	Aspecto: comunidad	Informe	Capítulo	Página
PRIN SO 1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	RSC-AF/GC RSC-OS	2.5 3 9	49-55 57-105 73-81

Código GRI	Aspecto: corrupción	Informe	Capítulo	Página
PRIN SO 2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		N.D. (La información facilitada por las Cajas no constituye una muestra representativa de todo el Sector, razón por la cual no se han incluido los datos en esta Memoria)	
PRIN SO 3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	RSC-AF/GC	5.1.2.2	175-183
PRIN SO 4	Medidas tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción.	RSC-AF/GC	4.5	149-151

Código GRI	Aspecto: política pública	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO 5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	RSC-AF/GC	4.3.2 4.3.3 5.4 141-143 144 263-275
ADIC	SO 6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	RSC-AF/GC	4.3.2 4.3.3 141-143 144
Código GRI	Aspecto: comportamiento de competencia desleal	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO 7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas, y contra la libre competencia y sus resultados.	RSC-AF/GC	5.2.2.1 232-243
Código GRI	Aspecto: cumplimiento normativo	Informe	Capítulo	Página
ADIC	SO 8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	RSC-AF/GC	5.2.2.1 232-243

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Código GRI	Aspecto: salud y seguridad del cliente	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR 1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	RSC-AF/GC	5.2.1 5.2.2.1 212-230 232-243
ADIC	PR 2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1 232-243

Código GRI		Aspecto: etiquetado de productos y servicios	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR 3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	RSC-AF/GC	5.2.2.3	246-247
ADIC	PR 4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243
ADIC	PR 5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243
Código GRI		Aspecto: comunicaciones de marketing	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR 6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	RSC-AF/GC	5.2.2	232-251
ADIC	PR 7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243
Código GRI		Aspecto: privacidad del cliente	Informe	Capítulo	Página
ADIC	PR 8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243
Código GRI		Aspecto: cumplimiento normativo	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR 9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: DESEMPEÑO SOCIAL

Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa		Informe	Capítulo	Página
Gestión de la RSC		IA	Volumen completo	
RSC 1	Política de RSC	RSC-AF/GC RSC-OS		
RSC 2	Organización de la RSC	RSC-AF/GC	2.5	53
RSC 3	Auditorías de la RSC	RSC-AF/GC	5.2.1	212-230
			5.2.2	232-251
			5.5.2	282-286
Temas sensibles				
RSC 4	Gestión de temas sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.).	RSC-AF/GC	4	107-155
RSC 5	Cumplimiento Incumplimiento		N. D. (No se dispone de información de todas las entidades)	
Participación				
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas	IA	8	378-409
			11.5	488-496
		RSC – AF/GC	2	11-55
			5	157-301
		RSC - OS	Volumen completo	

Desempeño social interno		Informe	Capítulo	Página
Política				
INT 1	Política de RSC en el seno de la política de RR. HH.	RSC-AF/GC	5.1	158-206
Trabajo y protección social				
INT 2	Rotación de los empleados y creación de puestos de trabajo	RSC-AF/GC	5.1.1 5.1.2	163-172 172-186
INT 3	Satisfacción de los empleados	RSC-AF/GC	5.1.3	186-196
Retribuciones				
INT 4	Retribución de los altos directivos	RSC-AF/GC	4.6	152-155
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad	RSC-AF/GC	5.1.3	186-196
INT 6	Ratio salarial hombres/mujeres	RSC-AF/GC	5.1.3	186-196
INT 7	Perfil de los empleados	RSC-AF/GC	5.1.1	163-172
Desempeño frente a la sociedad				
SOC 1	Obras benéficas (acción social)	RSC-OS	Volumen completo	
SOC 00 (o PRO1)*	Política de patrocinio comercial	N.A. (En las Cajas no se entiende el patrocinio comercial como una política de RSC)		
SOC 0*	Política de acción social	RSC-OS	Volumen completo	
SOC 1*	Acción social	RSC-OS	5	37-45
SOC 1.1 (o PRO 2)*	Gasto en patrocinio comercial	N.A. (En las Cajas no se entiende el patrocinio comercial como una política de RSC)		
Creación de valor económico				
SOC 2	Valor Económico Añadido (EVA)	RSC-AF/GC	2.5 5.1	49-55 158-206
		RSC-OS	9	73-81
SOC 2.1*	Empleo directo	RSC-AF/GC	5.1.1	163-172
		RSC-OS	9	73-81
SOC 2.2*	Cohesión geográfica	RSC-OS	9	73-81
SOC 2.3*	Cobertura	RSC-AF/GC	3.1 3.2	62-69 70-73
		RSC-OS	9	73-81

* Indicadores propios de las Cajas

Proveedores		Informe	Capítulo	Página
Desempeño de los proveedores				
SUP 1	Seguimiento de los principales proveedores	RSC-AF/GC	5.3.3	261-262
Desempeño frente a los proveedores				
SUP 2	Satisfacción de los proveedores	RSC-AF/GC	5.3.1	254-259
Banca minorista				
Política				
RB 1	Aspectos sociales de la política de la banca minorista	RSC-AF/GC	3 5	57-105 157-301
Perfil del cliente				
RB 2	Perfil de la política de créditos (aspectos sociales de los créditos y otros productos de financiación)	RSC-AF/GC	3 5	57-105 157-301
Fomentando las operaciones de alto contenido social				
RB 3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	RSC-AF/GC	3 5.2.1	57-105 212-230
Productos de ahorro, medios de pago y otros				
RB 3*	Aspectos sociales de los productos de ahorro, medios de pago y otros	RSC-AF/GC	3 5.2.1	57-105 212-230
Accesibilidad				
RB 4*	Acceso a los productos y servicios financieros	RSC-AF/GC	3 5.2.1	57-105 212-230
Cobertura geográfica				
RB 5*	Red de oficinas y acceso en términos geográficos	RSC-AF/GC	2.5 3.1 3.2	54-55 62-69 70-73

* Indicadores propios de las Cajas

Banca de inversiones		Informe	Capítulo	Página
Política				
IB 1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de banca de inversiones	RSC-AF/GC	5.2 5.5	207-251 276-301
Fomento del capital social				
IB 2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	RSC-AF/GC	5.5	207-251
IB 3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	RSC-AF/GC	3 5.5.1	57-105 276-281
Gestión de activos				
Política				
AM 1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos	RSC-AF/GC	5.2	207-251
Fomento del capital social				
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	RSC-AF/GC	3 5.2.2 5.5	57-105 232-251 276-301
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)		3 5	57-105 157-301
Seguros				
Política				
INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros	RSC-AF/GC	5.2.1	212-230
Perfil de los clientes				
INS 2	Perfil del cliente	RSC-AF/GC	5.2.1	212-230
Marketing responsable				
INS 3	Reclamaciones de clientes	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-243
Fomento del capital social				
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad	RSC-AF/GC	5.2.1	212-230

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

	Seguros	Informe	Capítulo	Página
F 1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5	276-301
F 2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5	276-301
F 3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	RSC-AF/GC	5.5	276-301
F 4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	RSC-AF/GC	5.5	276-301
F 5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	RSC-AF/GC	5.1.2	172-183
F 6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.		N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)	
F 7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	RSC-AF/GC	5.5	276-301
F 8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.		N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)	
F 9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.		N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)	
F 10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	RSC-AF/GC	5.5	276-301
F 11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.		N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)	
F 12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5 10.4	276-301 102-105
F 13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.		N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)	

NUEVO SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

Cartera de productos		Informe	Capítulo	Página
FS1	Políticas sociales y medioambientales aplicadas a las líneas básicas de negocio.	RSC-GC/AF	3 5.5	57-105 276-301
FS2	Procesos para evaluar y controlar los riesgos sociales y medioambientales.	RSC-GC/AF	5.5.5.1	297-298
FS3	Implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos sociales y medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	RSC-GC/AF	5.5.5.1	297-298
FS4	Procesos para la mejora de la competencia de los empleados a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y medioambientales.	RSC-GC/AF	5.5.2.2	285-286
FS5	Descripción de las interacciones con clientes/sociedades participadas/socios.	RSC-GC/AF	5	157-301
FS6	Porcentaje que suponen las líneas de negocio por territorio, tamaño del territorio y por sector.	IA	4	50-75
			5	76-349
			9	410-449
		RSC-GC/AF	3	57-105
FS7	Productos y servicios con enfoque social.	RSC-GC/AF	3 5.2.1	57-105 230
FS8	Productos y servicios con enfoque medioambiental.	RSC-GC/AF	5.5.5.3	300-301
		RSC-OS	10.4	102-105
Auditoría		Informe	Capítulo	Página
FS9	Auditorías que incluyen a examen aspectos sociales y medioambientales.	N.D. (Las Memorias individuales de cada una de las Cajas de Ahorros han sido auditadas, pero no el informe correspondiente a todo el Sector)		
Activismo accionarial		Informe	Capítulo	Página
FS10	Porcentaje y número de compañías pertenecientes a la cartera de la entidad con las que ha interactuado en cuestiones sociales o medioambientales.	N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)		
FS11	Porcentaje de activos sujetos a un control social y medioambiental tanto positivo como negativo.	N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)		
FS12	Política de votos en materia social o medioambiental aplicable a las acciones sobre las que la organización posee derecho a voto o recomendación de voto.	N.D. (Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información)		

Comunidad		Informe	Capítulo	Página
FS13	Oficinas y terminales de servicio instalados en áreas rurales, de reducida población o regiones económicamente desfavorecidas.	RSC – GC/AF	3.1	65-69
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de las personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social.	RSC – GC/AF	5.2.1	212-230
Etiquetado de productos y servicios		Informe	Capítulo	Página
FS15	Políticas orientadas a garantizar que los procesos de diseño y comercialización de los productos y servicios se realizan de forma justa para el cliente	RSC – GC/AF	5.2.2.3	246-247
FS16	Iniciativas para mejorar el conocimiento y la cultura financiera de los clientes	RSC – GC/AF	5.2.2.5	255
DMA	Prevención de posibles agresiones hacia los empleados derivados de su actividad profesional	RSC – GC/AF	5.2.2.4	248-250
DMA	Derechos humanos	RSC – GC/AF	5.1.6	202-203

6.2

329 INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA
MEMORIA 2008

ANEXO I

06

WEBS DE LAS CAJAS DE AHORROS

Bancaja	(Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante)	www.bancaja.es
BBK	(Bilbao Bizkaia Kutxa)	www.bbk.es
Caja Inmaculada	(Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón)	www.cai.es
Caixa Catalunya	(Caixa d'Estalvis de Catalunya)	www.caixacatalunya.es
Caixa Galicia	(Caja de Ahorros de Galicia)	www.caixagalicia.es
Caixa Girona	(Caixa d'Estalvis de Girona)	www.caixagirona.es
Caixa de Manlleu	(Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu)	www.caixamanlleu.es
Caixa Laietana	(Caixa d'Estalvis Laietana)	www.caixalaietana.es
Caixa Terrassa	(Caixa d'Estalvis de Terrassa)	www.caixaterrassa.es
Caixa Manresa	(Caixa d'Estalvis de Manresa)	www.caixamanresa.es
Caixa Ontinyent	(Caja de Ahorros y M.P. de Ontinyent)	www.caixaontinyent.es
Caixa Penedès	(Caixa d'Estalvis del Penedès)	www.caixapenedes.es
Caixa Sabadell	(Caixa d'Estalvis de Sabadell)	www.caixasabadell.es
Caixa Tarragona	(Caixa d'Estalvis de Tarragona)	www.caixatarragona.es
Caixanova	(Caja de Ahorros de Vigo, Ourense e Pontevedra)	www.caixanova.es
Caja Canarias	(Caja General de Ahorros de Canarias)	www.cajacanarias.es
Caja Cantabria	(Caja de Ahorros de Santander y Cantabria)	www.cajacantabria.es
Cajacírculo	(Caja de Ahorros y M.P. del Círculo Católico de Obreros de Burgos)	www.cajacirculo.es
Caja de Ávila	(Caja de Ahorros de Ávila)	www.cajadeavila.es
Caja de Badajoz	(M.P. y Caja General de Ahorros de Badajoz)	www.cajabadajoz.es
Caja de Burgos	(Caja de Ahorros Municipal de Burgos)	www.cajadeburgos.es
Caja de Extremadura	(Caja de Ahorros y M.P. de Extremadura)	www.cajaextremadura.es
Caja de Guadalajara	(Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara)	www.cajaguadalajara.es
Caja Duero	(Caja de Ahorros de Salamanca y Soria)	www.cajaduero.es
Caja España	(Caja España de Inversiones, C.A. y M.P.)	www.cajaespana.es

Caja Granada	(Caja General de Ahorros de Granada)	www.caja-granada.es
Caja Madrid	(Caja de Ahorros y M.P. de Madrid)	www.cajamadrid.es
Caja Murcia	(Caja de Ahorros de Murcia)	www.cajamurcia.es
Caja Navarra	(Caja de Ahorros y M.P. de Navarra)	www.can.es
Caja Rioja	(Caja de Ahorros de La Rioja)	www.cajarioja.es
Caja Segovia	(Caja de Ahorros y M.P. de Segovia)	www.cajasegovia.es
Cajasol	(M.P. y Caja de Ahorros de San Fernando de Huelva, Sevilla y Jerez)	www.cajasol.es
CajAstur	(Caja de Ahorros de Asturias)	www.cajastur.es
CajaSur	(Caja de Ahorros y M.P. de Córdoba)	www.cajasur.es
CAM	(Caja de Ahorros del Mediterráneo)	www.cam.es
CCM- Caja Castilla La Mancha	(Caja de Ahorros de Castilla La Mancha)	www.ccm.es
Ibercaja	(Caja de Ahorros y M.P. de Zaragoza, Aragón y Rioja)	www.ibercaja.es
Kutxa	(Caja de Ahorros y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián)	www.kutxa.es
La Caixa	(Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona)	www.lacaixa.es
La Caja de Canarias	(Caja Insular de Ahorros de Canarias)	www.lacajadecanarias.es
Sa Nostra	(Caja de Ahorros y M.P. de las Baleares)	www.sanostra.es
Unicaja	(M.P. y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera)	www.unicaja.es
Vital Kutxa	(Caja de Ahorros de Vitoria y Álava)	www.cajavital.es

6.3

331 INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA
MEMORIA 2008

ANEXO II

06

6.3.1 ASOCIACIONES Y ENTIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS

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

- ▣ CLUB PATI VILAFRANCA
- ▣ COMISSIÓ DE CULTURA DEL CENTRE ATLÈTIC LAIETÀNIA
- ▣ CONSELL REGULADOR DE NOMINACIÓ D'ORIGEN PENEDÉS
- ▣ CONSELL REGULADOR DE VINS ESCUMOSOS
- ▣ CORAL AMICS DEL CANT DE LA MUNIA
- ▣ CORAL LA GINESTA
- ▣ CORAL POLIFÓNICA DE BETANZOS
- ▣ CORAL POLIFÓNICA DE PUIG-REIG (PUIG-REIG)
- ▣ CORAL SANT SADURNI
- ▣ ESBART DANSAIRE DE RUBI
- ▣ ESBART DANSAIRE SAN GENIS DE TARADELL
- ▣ FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID
- ▣ FOMENT CARDONÍ (CARDONA)
- ▣ FOMENT VILANOVI
- ▣ FUNDACIÓ ANTONI SERRA SANTAMANS
- ▣ FUNDACIÓ ASIL INGLADA VIA
- ▣ FUNDACIÓ BOSCH I CARDELLACH
- ▣ FUNDACIÓ BUSQUETS DE SANT VICENÇ DE PAÛL
- ▣ FUNDACIÓ PRIVADA EL MARESME
- ▣ FUNDACIÓN BLAS MÉNDEZ PONCE
- ▣ FUNDACIÓN CAIXA GALICIA-CLAUDIO SAN MARTÍN
- ▣ FUNDACIÓN CARMEN PARDO-VALCARCE
- ▣ FUNDACIÓN CELSO EMILIO FERREIRO
- ▣ FUNDACIÓN CULTURAL PÚBLICA SANTA TERESA
- ▣ FUNDACIÓN DUQUES DE SORIA
- ▣ FUNDACIÓN LEGADO ANDALUSÍ
- ▣ FUNDACIÓN MADRID NUEVO SIGLO
- ▣ FUNDACIÓN PENZOL DE ESTUDIOS GALLEGOS
- ▣ FUNDACIÓN PENZOL (VIGO)
- ▣ FUNDACIÓN PÍA JUAN DE HERRERA
- ▣ FUNDACIÓN REI AFONSO HENRIQUES
- ▣ FUNDACIÓN RESIDENCIA DE ESTUDIANTES
- ▣ FUNDACIÓN TRES CULTURAS DEL MEDITERRÁNEO
- ▣ FUTBOL CLUB VILAFRANCA
- ▣ GEIEG (GRUP EXCURSIONISTA I ESPORTIU GIRONÍ)
- ▣ INSTITUCIÓ CULTURAL "LA LLAR"
- ▣ INSTITUCIÓN FERNÁN GONZÁLEZ
- ▣ INSTITUT D'ESTUDIS BALEÀRICS
- ▣ INSTITUT D'ESTUDIS CATALANS
- ▣ INSTITUT D'ESTUDIS EIVISSENCES
- ▣ INSTITUT D'ESTUDIS EMPORDANESOS
- ▣ INSTITUT D'ESTUDIS GIRONINS
- ▣ INSTITUT D'ESTUDIS ILERDENCES
- ▣ INSTITUT ESTUDIS PENEDESENCS AGRUPACIÓ POLIFÓNICA DE VILAFRANCA
- ▣ 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- DELEGACIÓN DEL ALTO PENEDÉS
- ▣ ORFEÓ BERGUEDÀ (BERGA)
- ▣ ORFEÓ CATALÀ
- ▣ ORFEÓ DE SABADELL
- ▣ ORFEÓ MANRESÀ
- ▣ PATRIMONIO NACIONAL

- ┌ PATRONAT DE LA SAGRADA FAMÍLIA
- ┌ PATRONATO DO MUSEO DE POBO GALEGO
- ┌ PENYA FILATELICA DE VILANOVA
- ┌ REAL SOCIEDAD ECONÓMICA DE AMIGOS DEL PAÍS (SANTIAGO)
- ┌ REAL SOCIEDAD ECONÓMICA MATRITENSE DE AMIGOS DEL PAÍS
- ┌ REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA
- ┌ REIAL SOCIETAT ARQUEOLÒGICA TARRACONENSE
- ┌ REUNIÓN RECREATIVA E INSTRUCTIVA DE ARTESANOS DE LA CORUÑA
- ┌ SECCIÓ CULTURAL RECREATIVA CASAL ALIANÇA
- ┌ SICORIS CLUB
- ┌ SOCIEDAD BENÉFICA UNIÓN DE ARTESANOS DE SANTIAGO
- ┌ SOCIEDAD FILARMÓNICA ORENSANA
- ┌ SOCIEDAD Y ORQUESTA FILARMÓNICA DE VIGO
- ┌ SOCIETAT CORAL "EL PENEDÉS"
- ┌ SOCIETAT CORAL "EL RAIM"
- ┌ SOCIETAT CORAL LA UNIO SANTCUGATENCA (SANT CUGAT)
- ┌ SOCIETAT CULTURAL "SANT JAUME"
- ┌ SOCIETAT CULTURAL "SARROCA NOVA"
- ┌ SOCIETAT CULTURAL URCEL-LITANA
- ┌ SOCIETAT D'ESBARJO Y CULTURA "LA PRINCIPAL"
- ┌ SOCIETAT GERMANDAT "LA UNIO CORAL"
- ┌ SOCIETAT SARDANISTA DANÇAIRES VILANOVINS
- ┌ TRES CULTURAS
- ┌ UNIO EXCURSIONISTA DE CATALUNYA DE MATARÓ
- ┌ UNIO EXCURSIONISTA SABADELL
- ┌ UNIÓN DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA

6.3.2 ASOCIACIONES Y ENTIDADES SANITARIAS, DE BENEFICENCIA

Y DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- ┌ ADANER, ASOCIACIÓN EN DEFENSA A LA ATENCIÓN A LA ANOREXIA Y BULIMIA NERVIOSA
- ┌ ALZHEIMER
- ┌ ASAMBLEA 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 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
- ┌ CÁRITAS DE ACCIÓN CATÓLICA DE LUGO
- ┌ CÁRITAS DIOCESANA
- ┌ CÁRITAS DIOCESANA DE ASTORGA
- ┌ CÁRITAS DIOCESANA DE ÁVILA
- ┌ CÁRITAS DIOCESANA DE BARCELONA
- ┌ CÁRITAS DIOCESANA DE BURGOS
- ┌ CÁRITAS DIOCESANA DE VIC
- ┌ CASA DE CARIDAD DE VIGO
- ┌ CERMI CANTABRIA COMITÉ DE ENTIDADES DE REPRESENTANTES DE MINUSVÁLIDOS DE CANTABRIA
- ┌ CREU ROJA ESPANYOLA (ASSEMBLEA LOCAL-TERRASSA)
- ┌ CRUZ ROJA ESPAÑOLA DE VIGO
- ┌ CRUZ ROJA ESPAÑOLA (LA CORUÑA)
- ┌ CRUZ ROJA PROVINCIAL (LUGO)
- ┌ ECOLOGISTAS EN ACCIÓN
- ┌ FEDERACIÓN CASTELLANO LEONESA DE ASOCIACIÓN PRO DEFICIENTES MENTALES
- ┌ FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES ANDALUZAS DE MAYORES (FOAM)
- ┌ FUNDACIÓ HOSPITAL SANT PERE. VILASSAR DE DALT
- ┌ FUNDACIÓN PRIVADA VALLÈS ORIENTAL PER A DISMINUÏTS PSIQUICS
- ┌ FUNDACIÓN AMBOAGE (FUNDACIÓN BENÉFICA RAMÓN PLA DE FERROL)
- ┌ FUNDACIÓN ASILO DE TORRELAVEGA
- ┌ FUNDACIÓN CASA DE CARIDAD DE VIC
- ┌ FUNDACIÓN 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 FUNDACIÓN HOSPITAL ASILO DE GRANOLLERS
- ┌ PATRONATO LOCAL DE LA VEJEZ DE MATARÓ

6.3.3 CENTROS DE ENSEÑANZA. ACADEMIAS, ATENEOS Y UNIVERSIDADES

- ┌ ACADÈMIA BELLES ARTS DE SABADELL
- ┌ ACADÈMIA CATÒLICA DE SABADELL
- ┌ 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 Y MADRES 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)
- FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS
- FUNDACIÓ UNIVERSITÀRIA DEL BAGES
- FUNDACIÓN UNIVERSITARIA BALMES DE VIC
- IESE (INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LA EMPRESA)
- INSTITUTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS
- INSTITUTO DE INVESTIGACIONES PESQUERAS DE VIGO
- INSTITUTO ORENSANO DE DESARROLLO ECONÓMICO
- LABORATORIO OCEANOGRÁFICO DE VIGO
- LICEO DE NOIA
- ASSOCIACIÓ PATRONAT D' ESTUDIS OSONENCIS (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 CATÓLICA DE ÁVILA
- UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
- UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES
- UNIVERSIDAD DE BURGOS
- FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE LEÓN Y DE LA EMPRESA
- UNIVERSIDAD DE SANTIAGO
- UNIVERSIDAD DE BARCELONA
- FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
- UNIVERSIDAD DE VIGO
- UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
- UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE SALAMANCA
- UNIVERSITAT AUTÒNOMA BARCELONA
- UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

6.3.4 CORPORACIONES PÚBLICAS DE CARÁCTER ECONÓMICO Y SOCIAL

- ┌ CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE ARÉVALO
- ┌ CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE ÁVILA
- ┌ CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE BARCELONA
- ┌ CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE BURGOS
- ┌ CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE OURENSE
- ┌ CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE PONTEVEDRA
- ┌ CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE SEGOVIA
- ┌ CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE VIGO
- ┌ CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE CASTILLA Y LEÓN
- ┌ DE COMERÇ DE BARCELONA (DELEGACIÓ AL VALLÈS ORIENTAL)
- ┌ CAMBRA DE COMERÇ INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE GIRONA
- ┌ CAMBRA DE COMERÇ DE PALMÓS
- ┌ CAMBRA DE COMERÇ I INDÚSTRIA DE TÀRREGA
- ┌ CAMBRA DE COMERÇ INDUSTRIA I NAVEGACIÓ DE TARRAGONA
- ┌ CAMBRA DE LA PROPIETAT URBANA DE SABADELL
- ┌ CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ I INDÚSTRIA DE MANRESA
- ┌ CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ I INDÚSTRIA DE TERRASSA
- ┌ CAMBRA OFICIAL COMERÇ, INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE BARCELONA
- ┌ CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE TARRAGONA
- ┌ CAMBRA OFICIAL DE LA PROPIETAT URBANA
- ┌ CAMBRA OFICIAL DE LA PROPIETAT URBANA DE TERRASSA I COMARCA
- ┌ CONSEJO ANDALUZ DE COOPERACIÓN
- ┌ CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ANDALUCÍA
- ┌ CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- ┌ DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SEGOVIA
- ┌ JUNTA DEL PUERTO Y RÍA DE VIGO
- ┌ REPRESENTACIÓN DE LAS CÁMARAS AGRARIAS
- ┌ REPRESENTANTES DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN
- ┌ SOCIEDAD ECONÓMICA BARCELONESA DE AMIGOS DEL PAÍS
- ┌ ZONA FRANCA DE VIGO

6.3.5 ORGANIZACIONES EMPRESARIALES, SINDICALES, PROFESIONALES Y DE CONSUMIDORES

- ┌ AGRUPACIONS PROFESSIONALS NARCÍS GIRALT
- ┌ AL-ANDALUS-FEDERACIÓN ANDALUZA DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA
- ┌ ASAJA CANTABRIA
- ┌ ASAJA CASTILLA LA MANCHA
- ┌ ASOCIACIÓN DE LA INDUSTRIA DE NAVARRA
- ┌ ASOCIACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DE PONTEVEDRA
- ┌ ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FABRICANTES DE AUTOMÓVILES Y CAMIONES (ANFAC)
- ┌ ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE LA EMPRESA FAMILIAR
- ┌ ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE GUADALAJARA
- ┌ CC.OO.-COMISIONES OBRERAS

- CEA-CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA
- CECAM -CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CASTILLA LA MANCHA
- CEOE-CEPYME
- CEPES-A-CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA
- COL.LEGI D'ADVOCAT SABADELL
- COL.LEGI D'ADVOCATS DE MANRESA
- COL.LEGI D'ADVOCATS DE TERRASSA
- COL.LEGI D'APARELLADORS I ARQUITECTES TÈCNICS DE BARCELONA
- COL.LEGI D'ARQUITECTES DE CATALUNYA
- COL.LEGI 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-GEN)
- 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 DE COMERCIANTS I GREMIS DE RUBÍ
- FEDERACIÓN DE ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FACUA)
- FOMENTO DEL TRABAJO NACIONAL
- FUNDACIÓN TRIBUNAL LABORAL
- GREMI DE CONSTRUCTORS D'OBRES DE MATARÓ I COMARCA
- INSTITUTO AGRÍCOLA CATALÁN DE SAN ISIDRO
- LLIGA DE DEFENSA DE L'ARBRE FRUITER (MOIÀ)
- MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÒFOL MANRESA-BERGA
- MÚTUA MANRESANA, FUNDACIÓ PRIVADA
- SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES Y EDITORES
- UGAN-COAG, UNIÓN DE GANADEROS Y AGRICULTORES MONTAÑESES
- UGT- UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
- UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA (UCA/UCE)
- UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA
- UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CASTILLA Y LEÓN (UCE)
- UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA
- UNIÓN DE PEQUEÑOS AGRICULTORES Y GANADEROS DE GUADALAJARA
- UPA-UNIÓN DE PEQUEÑOS AGRICULTORES Y GANADEROS
- UNIÓ EMPRESARIAL DEL PENEDÉS

6.3.6 ENTIDADES INCORPORADAS EN 2008

- └ SOCIETAT CORAL LA UNIÓ SANTCUGATENCA (SANT CUGAT)
- └ ASSOCIACIÓ CONTRA L'ANORÈXIA I LA BULÍMIA
- └ FUNDACIÓ PERE MATA
- └ AULA D'EXTENSIÓ UNIVERSITARIA GENT GRAN D'OSONA
- └ FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS
- └ REAL ACADEMIA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
- └ UNIVERSIDAD DE BARCELONA
- └ DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SEGOVIA
- └ COL·LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA

6.4

339 INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA
MEMORIA 2008

ANEXO III

06

COMPOSICIÓN ASAMBLEA GENERAL 2008

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%	2%	24%	25%	13%			
Caja de Ávila	32,5%	5%	31,5%	15%	11%		1,7%	3,3%
Caja de Badajoz	44%	11%	40%		5%			
La Caixa	36,25%	12,5%	21,25%		12,5%		5%	12,5%
Caixa Catalunya	37,5%	34%	16%		12,5%			
BBK	43%	20%	30%		7%			
Caja Círculo de Burgos	20%	40%	20%	10%	7%		0,6%	2,4%
Caja de Burgos	37%		32%	15%	11%		2,5%	2,5%
Caja de Extremadura	44%	11%	40%		5%			
Caja Sur	25%	34%	21%	10%	5%	5%		
Caixa Galicia	40%		25%		10%		3,7%	21,3%
CCM - Caja Castilla La Mancha	30%	8%	22%	19%	9%			12%
Caixa de Girona	39%	30%	20%		11%			
Caja Granada	27%	13%	22%	15%	15%			8%
Caja de Guadalajara	30%	8%	22%	18%	10%			12%
Caja de Jaén	27%	13%	22%	15%	15%			8%
Caja España	32%	5%	32%	15%	11%		0,6%	4,4%
Caja Rioja	43%	26%	24%		7%			
Caja Madrid	28%	20%	25%	10%	9%		3%	5%
Unicaja	27%	13%	22%	15%	15%			8%
Caixa de Manlleu	40%		20%		10%			30%
Caixa Manresa	40%		20%		11,5%			28,5%
Caixa Laietana	40%		20%		10%			30%
Caja Murcia	40%	25%	25%		10%			
Caixa Ontinyent	36%		25%	25%	14%			
Cajastur	40%	23%	27%		10%			
Sa Nostra	39%	16%	34%	6%	5%			
La Caja de Canarias	44%	7%	32%	8%	6%		1,5%	1,5%

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 Navarra	16,7%	26,7%	6,6%	16,7%	6,6%			26,7%
Colonya Caixa Pollença	46%		39%	7,5%	7,5%			
Caixa Sabadell	40%		20%		10%			30%
Caja Duero	37%		32%	15%	11%			5%
Kutxa	43%	20%	30%		7%			
Caja Canarias	42%		37%	9%	8%		1,5%	2,5%
Caja Cantabria	25%		25%	25%	9%			16%
Caja Segovia	37%		32%	15%	11%		3%	2%
Cajasol	27%	13%	22%	15%	15%			8%
Caixa Tarragona	37,5%	34%	16%		12,5%			
Caixa Terrasa	40%		20%		10%		1%	29%
Bancaja	33%	5%	25%	25%	12%			
Caixanova	40%	17,5%	25%		10%		1,7%	5,8%
Caixa Penedès	40%		20%		10%			30%
Vital Kutxa	43%	20%	30%		7%			
Ibercaja	41%	10%	21%	21%	7%			
CAI	37%	18%	19%	19%	7%			

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

- (1) Impositores: particulares que mantienen depósitos en la Caja y cumplen ciertos requisitos de saldo y antigüedad.
- (2) Entidad fundadora: personas o entidades fundadoras de la Caja que conservan en sus Estatutos facultad para la designación de miembros de los Órganos de Gobierno.
- (3) Corporaciones locales: corporaciones municipales en cuyo término tenga abierta oficina la Caja.
- (4) Comunidad Autónoma: Comunidad Autónoma en la que tiene su sede social la Caja.
- (5) Empleados: empleados de la Caja.
- (6) Diputación provincial de Córdoba.
- (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.

4 GOBIERNO CORPORATIVO

4.1 EL COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

Nota 1

Esta novedad ha sido introducida por la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización con base a la normativa europea, que modifica el artículo 202 de la Ley de Sociedades Anónimas y el artículo 42 del Código de Comercio.

4.2 ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Nota 2

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

Nota 3

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

Nota 4

CNMV. *La regulación y supervisión de los mercados de valores. Información financiera y de gobierno corporativo de los emisores.* (2007)

Nota 5

IAGC de las compañías del IBEX-35 del ejercicio 2007. (CNMV, 2007)

4.5 SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGO. EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Nota 6

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

Nota 7

Libro Verde de RSC (www.cajasdeahorros.es): el *Libro Verde* es un estudio llevado a cabo por catorce Cajas de Ahorros que contiene reflexiones sobre la evolución futura de la RSC en el sector financiero.

4.6 REMUNERACIONES PERCIBIDAS

Nota 8

Véase. *Informe de Gobierno Corporativo de las Entidades Emisoras de Valores Admitidos a negociación en Mercados Oficiales Secundario*. (CNMV, 2007); *Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007*, (CNMV, 2007)

Nota 9

CNMV. Anexo I: Datos sobre las sociedades anónimas cotizadas, agregados por sectores y grupos de capitalización bursátil. *Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007* (2007).

5 DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL EN LAS RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

5.1 EMPLEADOS

Nota 1

Los datos sobre la evolución de los empleados de las Cajas de Ahorros (45 entidades y la CECA) han sido aportados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión (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 (45 entidades y la Confederación), extraídos del *Anuario Estadístico de las Cajas de Ahorros* de 2008.

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

El número de mujeres y hombres contratados fijos en 2008 lo es con independencia de que estuvieran o no en la plantilla al finalizar el año. Los datos han sido facilitados por la ACARL (Asociación de las Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales) y corresponden a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra. Dentro de las Cajas consideradas, los datos se han obtenido a través de una encuesta a la que han respondido 37 entidades, que agrupan al 86 por ciento del total de Cajas y al 90,3 por ciento de los empleados.

Nota 5

El gráfico sobre el desglose de empleados por sexo y categoría laboral ha sido elaborado a partir de los datos correspondientes a todo el Sector (45 entidades y la CECA), facilitados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión (CECA).

Nota 6

El gráfico sobre el desglose de empleados por sexo y grupo laboral ha sido elaborado a partir de los datos correspondientes a todo el Sector (45 entidades y la CECA), facilitados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión (CECA).

Nota 7

La información sobre la distribución de la plantilla por edades ha sido facilitada por veintiuna Cajas, que representan el 67,74 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 8

El gráfico sobre la edad media del equipo humano ha sido elaborado a partir de los datos facilitados por veintiuna Cajas, que representan el 67,74 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 9

El gráfico sobre la antigüedad media del equipo humano de las Cajas de Ahorros se ha elaborado a partir de la información proporcionada por diecisiete Cajas de Ahorros, que representan el 51,71 por ciento del total de empleados del Sector.

Nota 10

El porcentaje de contratos indefinidos existentes en las Cajas de Ahorros se ha calculado según la evolución histórica del mismo.

Nota 11

La información sobre el índice de rotación del equipo humano ha sido facilitada por dieciocho Cajas de Ahorros, que representan el 56,15 por ciento del total de empleados del Sector.

Nota 12

Los datos sobre el número de empleados que han recibido formación, el número total de asistentes a acciones formativas y el número de horas de formación totales 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 por medio de una encuesta a la que han respondido 37 entidades, que agrupan al 86 por ciento del total de Cajas y al 90,3 por ciento de los empleados.

Nota 13

Los datos sobre formación presencial y *on-line* corresponden a veinte Cajas, que representan al 62,26 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 14

La información sobre el número de empleados que han recibido formación en cada uno de los niveles laborales del Grupo I corresponde a trece Cajas de Ahorros, que representan el 22,06 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 15

La información sobre el número total de asistentes a acciones formativas en cada uno de los niveles laborales del Grupo I corresponde a once Cajas de Ahorros, que representan el 12,14 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 16

La información sobre formación a nuevas incorporaciones (número de horas impartidas) corresponde a veintiuna Cajas, que representan el 64,28 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 17

La información sobre asistentes a acciones formativas que son nuevas incorporaciones corresponde a diecisiete Cajas de Ahorros, que representan el 41,15 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 18

Los datos sobre formación a las Cajas por medio de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA) corresponden a todo el Sector (45 Cajas y la CECA) y han sido facilitados por la ESCA.

Nota 19

Los datos sobre el número de personas que han promocionado corresponden a diecinueve Cajas, que representan al 57,53 por ciento de los empleados.

Nota 20

La información sobre el porcentaje de personas con retribución variable y el porcentaje de la retribución variable respecto del total ha sido aportada por la ACARL y corresponde a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra. Dentro de las Cajas consideradas, los datos se han obtenido a través de una encuesta a la que han respondido 37 entidades, que agrupan al 86 por ciento del total de Cajas y al 90,3 por ciento de los empleados.

Nota 21

Los gastos salariales de las Cajas en 2008 se han obtenido de la cuenta de pérdidas y ganancias pública de las Cajas de Ahorros a diciembre de 2008.

Nota 22

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 23

El gráfico sobre la representación de la plantilla en Comités de Seguridad y Salud ha sido elaborado a partir de la información facilitada por veintidós Cajas, que representan al 67,90 por ciento de los empleados totales del Sector.

Nota 24

El índice de absentismo laboral y el número medio de días de ausencia por empleado corresponden al año 2007, ya que aún están sin cerrar los datos de 2008. Ambos datos han sido facilitados por la ACARL y corresponden a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra. Dentro de las Cajas consideradas, los datos se han obtenido a través de una encuesta a la que han respondido 37 entidades, que agrupan al 86 por ciento del total de Cajas y al 90,3 por ciento de los empleados.

Nota 25

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.

* *Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2007 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2007, por un proceso de homogeneización de la información.*

5.2 CLIENTES

Nota 1

El gráfico sobre los tipos de clientes se ha elaborado a partir de la información facilitada por veinte Cajas de Ahorros, que representan el 68,46 por ciento del total de activos del Sector.

Nota 2

Los datos sobre el número de oficinas y de cuentas de pasivo corresponden a 46 entidades (45 Cajas y la Confederación) y han sido facilitados por el Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Nota 3

Los datos sobre las quejas y reclamaciones resueltas por productos y servicios se han obtenido del *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente* de 2008.

Nota 4

La información sobre microcréditos ha sido facilitada por el Departamento de Obra Social de la CECA. Los datos sobre Montes de Piedad corresponden a los veintiún Motes activos existentes en España y han sido aportados por el Departamento de Obra Social de la CECA. El Departamento de Mercado de Capitales, Productos y Servicios de la Confederación, por su parte, ha facilitado la información sobre *Bravo*, la plataforma de envío de remesas de las Cajas de Ahorros.

Nota 5

La información sobre la Red Euro 6000 se ha obtenido de la Memoria de la CECA del año 2008.

Nota 6

Toda la información sobre los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros procede del Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones del cliente de 2008.

Nota 7

La clasificación de las cien empresas con mejor reputación para 2008 es del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). Merco surge de la investigación conjunta entre las consultoras Villafañe & Asociados, el Grupo Vocento y Análisis e Investigación. Estos rankings analizan un total de seis variables funcionales, sociales y emocionales: la calidad, la garantía, la ética, la RSC, la relevancia y la identificación. En el caso de MercoEmpresas, las evaluaciones cuentan con la participación de más de mil quinientas personas entre las que se encuentran altos directivos empresariales, analistas financieros, ONG, sindicatos, asociaciones de consumidores y líderes de opinión.

5.3 PROVEEDORES

Nota 1

El dato sobre el gasto en proveedores nacionales fue aportado por diecinueve Cajas de Ahorros, que representan un 67,31 por ciento de los activos totales del Sector.

Nota 2

El dato sobre el número total de proveedores lo han aportado 19 Cajas que representan el 67,31 por ciento de los activos del conjunto de las Cajas de Ahorros.

* *Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2007 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2007, por un proceso de homogeneización de la información.*

5.5 MEDIO AMBIENTE

Nota 1

La información sobre el consumo total de papel blanco consumido ha sido aportada por veintiuna Cajas, que representan el 73,98 por ciento de los activos del Sector. Los datos sobre el papel reciclado se han obtenido de diecisiete Cajas, que representan el 64,98 por ciento de los activos del Sector.

Nota 2

Veintiuna Cajas, que representan el 70,88 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 dieciséis Cajas, que representan el 60,82 por ciento de los activos totales del Sector, y la de gasóleo consumido por trece Cajas (58,90 por ciento de los activos totales del Sector).

Nota 3

La información sobre el agua consumida por redes de distribución tradicionales ha sido aportada por veintidós Cajas, que representan el 71,19 por ciento de los activos del Sector. Los datos del agua consumida por otras fuentes corresponden a diecisiete Cajas (62,75 por ciento del total de activos del Sector).

Nota 4

Once Cajas de Ahorros, que representan el 58,26 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 siete Cajas de Ahorros (43,42 por ciento de los activos totales del Sector). Los datos sobre el total de residuos de pilas proceden de diez Cajas, que representan el 52,27 por ciento de total de activos del Sector. Y la información sobre otros residuos corresponde a nueve Cajas (52,74 por ciento del Sector).

Nota 5

La inversión en medio ambiente de las Cajas corresponde a todo el Sector (la Confederación y 45 Cajas). Dato facilitado por el Departamento de la Obra Social de la CECA.

Nota 6

Diecinueve Cajas de Ahorros, que representan el 67 por ciento de los activos del Sector, han informado sobre las sanciones en materia medioambiental.

Nota 7

La información sobre políticas medioambientales corresponde a veintiocho Cajas de Ahorros.

Nota 8

Once de las veintiocho Cajas que han contestado a esta pregunta tienen la ISO 14001.

Nota 9

Las tres Cajas que tienen la certificación EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental) para sus sistemas de gestión son: la BBK, Caixa Galicia y La Caixa.

Nota 10

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 ha sido aportada por ocho Cajas, que representan el 29,95 por ciento de los activos totales del Sector. Los datos de financiación al sector biomasa corresponden a siete Cajas de Ahorros (15,37 por ciento del total de activos del Sector). Siete Cajas de Ahorros, que representan el 48,62 por ciento de los activos del Sector, han informado sobre la financiación a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO). Los datos de financiación a otros proyectos proceden de nueve Cajas (38,72 por ciento de los activos totales del Sector).

** Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2007 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2007, por un proceso de homogeneización de la información.*

ELABORACIÓN:

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

Persona de contacto:

Javier Úbeda (Jefe de Obra Social y Montes de Piedad de la CECA)
email: comunica@ceca.es

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

IMPRIME: Artes Gráficas Palermo (www.agpalermo.es)

DEPÓSITO LEGAL: M-00000-2009

Esta Memoria se ha realizado en conformidad con la *Guía para la elaboración de Memorias de sostenibilidad, 2006*, del Global Reporting Initiative (GRI) y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestro Sector.

Juan Ramón Quintás Seoane

Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros