RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA
DE LAS
CAJAS DE AHORROS

ACTIVIDAD FINANCIERA Y GOBIERNO CORPORATIVO

MEMORIA
2009

ceca

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

059
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

05

159
Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas

Empleados
Clientes
Proveedores
Administración Pública
Medio Ambiente

04

109
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

307
Indicadores GRI
Anexos
Notas de la Memoria

01

PRESENTACIÓN

LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) DE LAS CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLAS SE HA CONVERTIDO, POR DERECHO PROPIO Y EN UN DOBLE SENTIDO, EN REFERENTE DEL DENOMINADO *REPORTING* EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS Y LAS INSTITUCIONES.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Por un lado, representa el esfuerzo de todo un conjunto de entidades, el de las Cajas de Ahorros, por mostrar su voluntad de transparencia, como ningún otro sector de actividad en nuestro entorno cercano. Por otra parte, el contenido de la Memoria, las políticas reales de RSC y Obra Social que quedan reflejadas en estos dos volúmenes, constituyen la mayor inversión privada del mundo en acciones de interés para la comunidad.

La Memoria ha contribuido a encajar la marca Obra Social, una de las más arraigadas que identifican a las Cajas de Ahorros, en una corriente más amplia y que afecta a más elementos de las organizaciones, como es la Responsabilidad Social Corporativa. Este reto, que no se planteaba hace unos años como una tarea sencilla, se ha revelado como un éxito, que ha contribuido, por un lado, a modernizar la percepción de la Obra Social y, por otro, a fortalecer el desempeño en RSC de las Cajas.

Los resultados han sido bien visibles en estos últimos ejercicios y se ha podido constatar que algunas de las Cajas que forman parte de nuestro Sector han sido distinguidas como líderes en políticas de RSC. Este reconocimiento no se ha hecho, además, en sustitución o detrimento de su histórico liderazgo en la acción social, en la Obra Social.

ESTA MEMORIA APORTA UNA PERSPECTIVA DE CONJUNTO DIFERENTE Y ENRIQUECEDORA, QUE FACILITA EL CONOCIMIENTO DEL SECTOR DE LAS CAJAS DE AHORROS

Este aspecto ha sido valorado desde diversos ámbitos y con especial repercusión por el Global Reporting Initiative (GRI), que ha calificado la Memoria de RSC del Sector de Cajas como una buena práctica en esta materia. La justificación es que, tratándose de una Memoria que no sustituye a las que individualmente pueden elaborar las Cajas, aporta una perspectiva de conjunto diferente y enriquecedora, que facilita el conocimiento del Sector de Cajas de Ahorros en España en un sentido amplio.

Cada año, en la Memoria agregada ha cobrado protagonismo un aspecto concreto de la RSC, aunque sin modificar el esquema seguido hasta ahora en las seis ediciones publicadas. Cuestiones fundamentales que tienen que ver con el Gobierno Corporativo, como la pluralidad de las Asambleas; el enfoque social de la actividad financiera, con ejemplos como los microcréditos; o las políticas de igualdad, con muestras de la evolución de las plantillas de las Cajas según el género, han ocupado espacios destacados en nuestros informes.

En esta ocasión, y en línea con una reflexión muy generalizada en las economías maduras, las cuestiones relacionadas con la educación financiera cobran una especial relevancia, que no se va a agotar en este ejercicio, sino que va a crecer en importancia y presencia en los próximos años.

Quizá uno de los pocos efectos beneficiosos de la gravísima crisis económica y financiera que se ha vivido y se está viviendo en los últimos años, es la conciencia de que los consumidores deben contar con más información a la hora de tomar sus decisiones de compra y contratación de productos y servicios. Uno de los efectos más perniciosos que trajo consigo la abundancia de los años de bonanza, previos a la crisis, fue que algunas de aquellas decisiones de compra o de contratación se tomaron sin el necesario conocimiento de las consecuencias que podría acarrear un cambio drástico del entorno económico.

Quizá por su trascendencia en este terreno, las entidades financieras y, en especial, las Cajas de Ahorros, han tomado la bandera de formar, en la medida de sus posibilidades, a los usuarios, con el fin de contribuir al aumento de la cultura financiera de sus clientes, y la asunción de riesgos mejor compartida y más responsable que esta mayor cultura puede propiciar. De ahí la participación de las Cajas de Ahorros en el primer Plan Nacional de Educación Financiera, promovido por el Banco de España y la CNMV para el periodo 2008-2012.

LAS CAJAS REAFIRMAN SU COMPROMISO SOCIAL CON LA FORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN EL AHORRO Y LAS FINANZAS

Las Cajas, en cualquier caso, no han hecho más que reforzar y actualizar el papel que tradicionalmente siempre se les atribuyó en cuestiones como, por ejemplo, la difusión y la conciencia de los beneficios del ahorro y el manejo de las economías domésticas. Nuevamente, la sociedad reclama a las empresas que muestren algunos rasgos que han sido siempre característicos de las Cajas, pero que ahora necesitan de una reformulación por las nuevas necesidades. Al igual que ha ocurrido con otros aspectos de la RSC, y por la inequívoca vocación social de las Cajas, en los próximos años veremos cómo nuestras entidades se sitúan a la cabeza también en estos aspectos didácticos sobre el funcionamiento de la economía, las finanzas, y los mercados.

José Antonio Olavarrieta Arcos
Director General de la CECA

El peculiar modelo de gestión de las Cajas las convierte en auténticas precursoras de tendencias tan actuales como la RSC o la creciente pujanza del denominado Tercer Sector.

Amado Franco Lahoz,
Presidente de Ibercaja.
Tribuna Revista Ahorro.
Septiembre de 2009.

02

INTRODUCCIÓN

2.1 AUTODEFICIÓN

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.

UNA DE LAS PRINCIPALES CONSECUENCIAS PARA NUESTRO PAÍS DE LA CRISIS ECONÓMICO FINANCIERA QUE SE HA VIVIDO LOS ÚLTIMOS AÑOS ES EL AUMENTO DE LA TASA DE DESEMPLEO Y SU EFECTO EN LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA. UNA DE LAS CAUSAS DE SU EXCLUSIÓN ES LA FALTA DE EMPLEO Y SI BIEN ES CIERTO QUE POSEER UN EMPLEO NO ASEGURA LA INCLUSIÓN, AL MENOS ES FUNDAMENTAL PARA QUE SE PUEDA TERMINAR CON LAS SITUACIONES DE VULNERABILIDAD PROPIAS DE LOS PROCESOS DE EXCLUSIÓN

2.2 INTRODUCCIÓN

Al analizar este fenómeno tan perjudicial para conseguir un desarrollo social armonizado, nos encontramos con que el número de personas por debajo del umbral de pobreza en España se sitúa en el veinte por ciento de la población. Por eso, es esencial en este contexto contribuir con iniciativas sociales adecuadas, para atenuar el impacto social negativo en los grupos más vulnerables y mitigar la crisis en el conjunto de la economía.

El primer requisito para reducir las desigualdades es la confianza, que se sustenta en la credibilidad. La credibilidad está compuesta por cuatro elementos esenciales, tanto para uno mismo como para los demás. Los dos primeros tienen que ver con el carácter de cada uno, son la integridad y las intenciones; y el segundo, con la competencia, es decir, con las capacidades y con los resultados:

- Integridad es hacer lo que se dice, ser congruente, poseer coraje para actuar según los valores y las creencias. Aunque implica honestidad, su campo de actuación es mucho más amplio.

UNA DE LAS PRINCIPALES CONSECUENCIAS PARA NUESTRO PAÍS DE LA CRISIS ECONÓMICO FINANCIERA QUE SE HA VIVIDO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS ES EL AUMENTO DE LA TASA DE DESEMPLEO

- La intención está relacionada con las motivaciones, las prioridades y la conducta, cuando nos preocupamos por nosotros mismos y también por las personas con las que interactuamos. Sospechamos de quien tiene alguna intención oculta o no creemos que actúe por nuestro bien.

- Otro de los componentes importantes es el de la capacidad, los medios que utilizamos para alcanzar los resultados, talentos, actitudes, destreza, conocimiento.

- Y, por ultimo, los resultados, es decir, conseguir hacer las cosas, hacer lo que se espera que hagamos.

Los cuatro factores son imprescindibles para conseguir una plena confianza. Se puede ser íntegro, tener buenas intenciones, pero ser incapaz de conseguir los resultados esperados o comprometidos. O de modo contrario, se pueden tener unas altas capacidades, obtener muy buenos resultados, aunque sin tener en cuenta a los demás o bien mediante el engaño. La carencia de alguno de ellos, o de todos, resta credibilidad y, por lo tanto, impide generar confianza.

Es un hecho comprobado que las sociedades más desiguales son aquéllas en las que los niveles de confianza son bajos o inexistentes y en los países en donde más reducida es la confianza, es decir, el capital social, existen más probabilidades de que se conviertan en un estado frágil.

La confianza en los demás aparece en España, en las encuestas y estudios que manejan este indicador, en una posición baja. Al comparar los principales indicadores de prosperidad de España con los de los países más avanzados en este terreno, nos encontramos que este criterio, el capital social, es notablemente el más bajo de todos. Esta es una de las razones que contribuye en nuestro país a mantener constante la desigualdad a pesar del crecimiento experimentado por su economía en los años previos a la crisis.

Es importante subrayar que los estudios para lograr una sociedad más igualitaria constatan que si Estados Unidos equiparase sus niveles de desigualdad con los de Japón y los países escandinavos, el nivel de confianza de su población alcanzaría el 75 por ciento, las enfermedades mentales y la obesidad se reducirían en dos terceras partes, los casos de maternidad adolescente caerían a la mitad, la población reclusa podría reducirse en un 75 por ciento, y las personas vivirían más tiempo y trabajarían el equivalente a dos meses menos al año.

En el caso de Gran Bretaña, las tasas de enfermedades mentales se reducirían a la mitad y todos los individuos vivirían una media de un año más, entre otros beneficios.

Por tanto, se necesitan muchas y variadas iniciativas desde todos los ámbitos de la sociedad para afrontar las desigualdades crecientes. Desde el ámbito empresarial español, es posible destacar que entidades como las Cajas de Ahorros, de propiedad compartida, tienen más sentido que nunca para contribuir a frenar esa burbuja social. Esta es una idea que enlaza con el fondo de la cuestión principal, el hecho de que para las Cajas de Ahorros las relaciones sociales tienen la misma importancia que los ingresos y es, asimismo, una de las cuestiones que la sociedad debe abordar para responder al desafío que supone reducir la desigualdad en tiempos de aguda crisis, financiera, económica y social.

EL PRIMER REQUISITO PARA REDUCIR LAS DESIGUALDADES ES LA CONFIANZA, QUE SE SUSTENTA EN LA CREDIBILIDAD

El equilibrio entre ingresos y relaciones sociales ayuda a resolver los problemas de la desigualdad, y el modo en que se produce esa vinculación es esencial para comprender las razones de las conductas de ciudadanos y empresas.

Es habitual que las normas sociales y las normas mercantiles transcurran por caminos separados. En ocasiones, son las normas sociales las que predominan. En ellas se incluyen las peticiones amistosas que se hacen las personas, cálidas y difusas, no necesitan compensaciones, forman parte de nuestra naturaleza y necesidades de comunicación. Sin embargo, en los ámbitos en los que predominan las normas mercantiles los intercambios están plenamente definidos, implican pagos puntuales y beneficios comparables.

Es frecuente que, al chocar una norma social con una norma mercantil, la norma social desaparezca y, cuando esto ocurre, es difícil volver a recuperar la norma social, de manera que una vez que ocurre un conflicto de este tipo, las relaciones sociales son difíciles de reestablecer. La necesidad, por tanto, de un equilibrio entre normas sociales y normas mercantiles resulta evidente en el mundo empresarial y está comprobado que en las sociedades mas igualitarias se produce ese equilibrio.

Si la igualdad está ligada a sociedades más cohesionadas, con altos niveles de confianza y una mejor calidad de vida, es difícil que, a corto plazo, podamos recuperar los beneficios de la vida en comunidad del pasado, pero casi de inmediato, el lugar de trabajo sí puede convertirse en un medio en el que hacer amistades y sentirse valorado.

Como herramienta para conseguir una sociedad más igualitaria son varios los autores que coinciden en que la propiedad participada presenta unas ventajas claras frente a otro tipo de modelos organizativos, que estos expertos resumen en los siguientes puntos:

- Los trabajadores de estos tipos de empresas se convierten en miembros de un equipo y las diferencias salariales permanecen bajo un control democrático.

- La propiedad participada implica una redistribución sustancial de la riqueza, que pasa de los accionistas externos a los empleados y, a su vez, una redistribución de la renta que genera esa riqueza.

- Mejora la productividad y, por tanto, la competitividad.

- Aumentan las probabilidades de que las personas recuperen el hábito de vivir en comunidad y es probable que favorezca la sociabilidad en general.

PARA LAS CAJAS DE AHORROS LAS RELACIONES SOCIALES TIENEN LA MISMA IMPORTANCIA QUE LOS INGRESOS

Es decir, se necesita mucha cooperación para afrontar una burbuja como la que se cierne sobre nosotros y entidades como las Cajas de Ahorros, que pueden responder perfectamente a ese modelo de propiedad participada, demuestran que es posible contribuir a solucionar problemas vinculados a la exclusión social.

Su estructura de propiedad permite conocer de primera mano la inquietud de sus grupos de interés y los hace partícipes de las decisiones empresariales. Esa idea de participar en el gobierno de las entidades se ve plasmada en la gestión del beneficio y en la capacidad para desactivar los factores principales que están detrás de la desigualdad.

La fuerza de la confianza como principio básico de las relaciones sociales y componente fundamental para abandonar una depresión económica fue resumido con sencillez por el político británico Lord Meston, que vivió entre los siglos XIX y XX:

El auténtico secreto de nuestra salida del pozo de la depresión ha sido que los hombres y las mujeres de nuestro ámbito empresarial han sabido tomar la sabia decisión de ocuparse de sus negocios y sacar el mejor partido de ellos. Han conservado la honradez y la transparencia en el comercio y los negocios y han sabido conservar un bastión de solvencia y probidad.

Esta es la tarea que las Cajas de Ahorros impulsan a diario.

2.2.1 PRINCIPIOS DE LA MEMORIA

En la elaboración de este informe se han seguido los principios y requisitos sugeridos por el Global Reporting Initiative, en la guía denominada G3. Al adoptar este estándar se pretende, por una parte, mejorar los niveles de transparencia y *comparabilidad*, tanto interanual como con otras organizaciones, y por otra, facilitar una mejor comprensión interna y externa sobre los resultados vinculados a las sostenibilidad. Todo ello, además, a través de un formato que sintetiza la información de una manera coherente y evita las redundancias con el resto de los informes corporativos.

Esta Memoria pretende ser el reflejo de las principales actuaciones del ejercicio 2009 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:

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

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 aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. En este sentido, se destacan las acciones que desde la Obra Social de las Cajas han impactado positivamente en el conjunto de la sociedad y que por su relevancia y alcance se describen.

Este informe de 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 Cajas[1] y se desarrolló en plena 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, Caja Círculo, Caja España, Caja Granada, Caja Madrid, Caja-Sol, Caja de Burgos, Caja de Extremadura, CAM (Caja de Ahorros del Mediterráneo), IberCaja, CCM (Caja Castilla - La Mancha) y Kutxa.

ESTA MEMORIA PRETENDE SER EL REFLEJO DE LAS PRINCIPALES ACTUACIONES DEL EJERCICIO 2009 EN MATERIA DE 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.

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE INFORME REFLEJA LOS IMPACTOS SIGNIFICATIVOS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS DE LAS CAJAS

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

CONCEPTO DE SOSTENIBILIDAD

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

EXHAUSTIVIDAD

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

EQUILIBRIO

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

COMPARABILIDAD

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

PRECISIÓN

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

PERIODICIDAD

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

CLARIDAD

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

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

FIABILIDAD

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

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

- Global Reporting Initiative: *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*, versión 3 (octubre 2006), G3.
- Global Reporting Initiative: suplemento sobre el sector financiero: desempeño social (2000-2006), versión 3, versión final.
- Global Reporting Initiative: suplemento sobre el sector financiero: desempeño. medioambiental. Versión 3.0 (2000-2008), versión final.
- Protocolo de cobertura (GRI, "Boundary Protocol"), enero 2005.

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

- 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 eleboración de Memorias de Sostenibilidad 2006* (G3-GRI).

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

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

Los cuestionarios fueron enviados a las Cajas de Ahorros y completados entre los meses de marzo y mayo de 2010 con la información correspondiente a las actividades del año 2008 y 2009 (por eso, determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2008 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), de la ACARL (Asociación de las Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales) y del Departamento de Estudios y Análisis de Gestión de la Confederación. También los Departamentos de Convenios con la Administración, y Mercado de Capitales y Productos y Servicios de la CECA han facilitado información para la elaboración de este informe.

LOS INDICADORES CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS PERMITEN ESTIMAR EL GRADO DE DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RSC

Dentro del apartado dedicado a los clientes, en el capítulo de *Dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas*, se han utilizado estudios realizados por la FUNCAS (Fundación de las Cajas de Ahorros) sobre los productos y servicios de las Cajas. En el mismo capítulo, en el epígrafe sobre los *Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorros*, se ha utilizado el *Informe de la encuesta de seguimiento de las reclamaciones de clientes 2009*.

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

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

2.3 MARCO ECONÓMICO Y FINANCIERO

2.3.1 ECONOMÍA INTERNACIONAL

En 2009, la crisis financiera pasaba factura con gran virulencia a la economía real, contrayendo el PIB mundial en un 0,6 por ciento, frente al crecimiento del tres por ciento registrado el año anterior, observándose notables diferencias entre las economías desarrolladas, más castigadas por la recesión, y las emergentes, lideradas por China. Una de las consecuencias de la mencionada contracción de la demanda mundial ha sido la caída del volumen de comercio en un doce por ciento, la más acusada desde la Segunda Guerra Mundial.

LA CRISIS EN LOS MERCADOS SE TRASLADÓ EN 2009 A LA ESFERA REAL, MOTIVANDO UNA IMPORTANTE CAÍDA DEL PIB MUNDIAL, ESPECIALMENTE EN LAS ECONOMÍAS DESARROLLADAS

La actividad económica a nivel global comenzó a experimentar una débil recuperación a partir del tercer trimestre de 2009, basada casi exclusivamente en unas medidas de apoyo monetario, fiscal y financiero sin precedentes y una cierta mejoría del comercio internacional, por la mayor actividad de las economías emergentes.

Tanto la debilidad de la actividad económica como el abaratamiento de los productos energéticos han contribuido a mantener la inflación en niveles muy moderados, con etapas ligeramente deflacionistas en algunos países, especialmente Japón, y en menor medida, Estados Unidos y España.

ECONOMÍA MUNDIAL: CRECIMIENTO E INFLACIÓN (%)

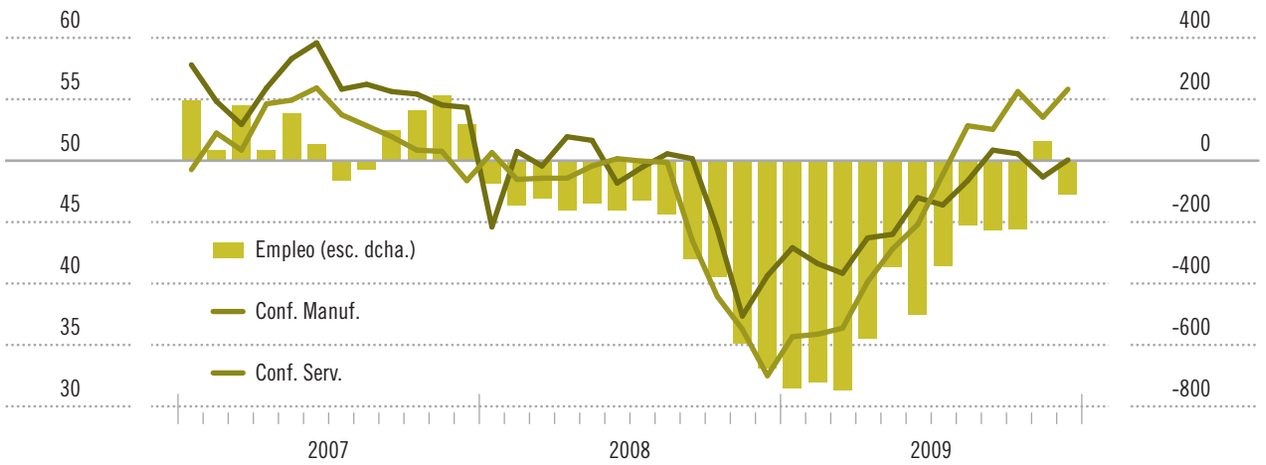
	PIB		Inflación	
	2008	2009	2008	2009
Estados Unidos	0,4	-2,4	3,8	-0,3
Japón	-1,2	-5,2	1,4	-1,4
Eurozona	0,6	-4,1	3,3	0,3
Alemania	1,2	-5,0	2,8	0,1
Francia	0,3	-2,2	3,2	0,1
España	0,9	-3,6	4,1	-0,3
Reino Unido	0,5	-4,9	3,6	2,2
Latinoamérica	4,3	-1,8	7,9	6,0
Brasil	5,1	-0,2	5,7	4,9
México	1,5	-6,5	5,1	5,3
Asia emergente	7,9	6,6	7,4	3,1
China	9,6	8,7	5,9	-0,7
India	7,3	5,7	8,3	10,9
Mundo	**3,0**	**-0,6**	-	-

Fuentes: FMI

La economía de **Estados Unidos** cayó un 2,4 por ciento de media en 2009, el mayor descenso desde 1946, tras el casi inapreciable avance (0,4 por ciento) registrado el año anterior. A partir del tercer trimestre, la economía comienza a registrar tasas intertrimestrales positivas, que confirman el abandono técnico de la recesión a finales de 2009.

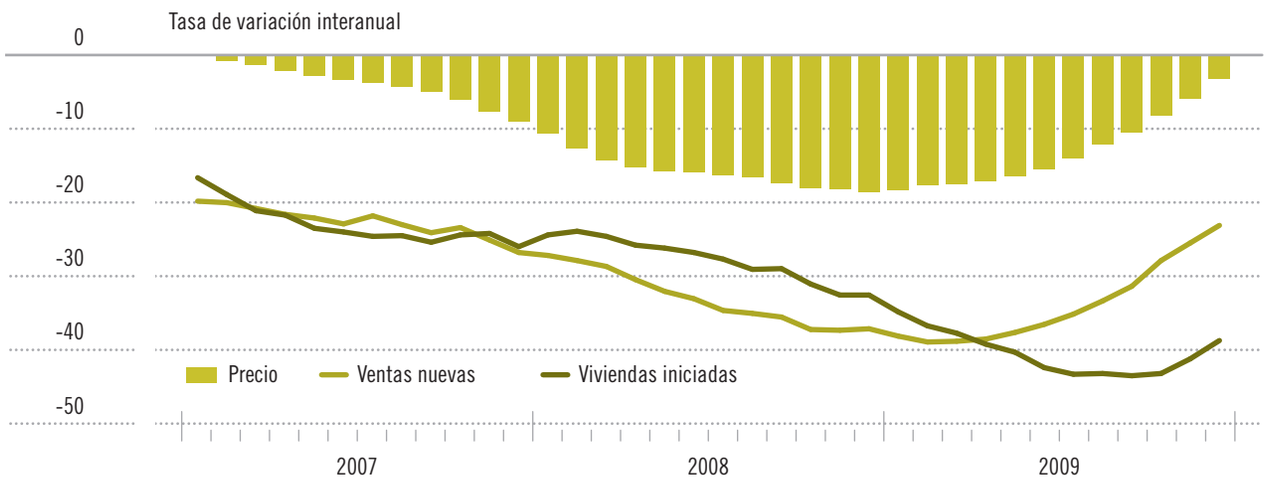
Los componentes de actividad que experimentaron la mayor contracción fueron las inversiones, tanto en construcción residencial (menos veinte por ciento) como empresarial (menos dieciocho por ciento), que no pudieron ser compensadas por la contribución positiva de la demanda externa al crecimiento. El empleo se redujo por segundo año consecutivo, en esta ocasión en un cuatro por ciento de media en el ejercicio, repuntando la tasa de paro al diez por ciento a finales de 2009 (siete por ciento a diciembre de 2008).

EE.UU.: EMPLEO E ISM



Fuentes: ISM/ Bureau of Labour Statistcs

EE.UU.: MERCADO INMOBILIARIO



Fuentes: Federal Reserve St Louis/S&P

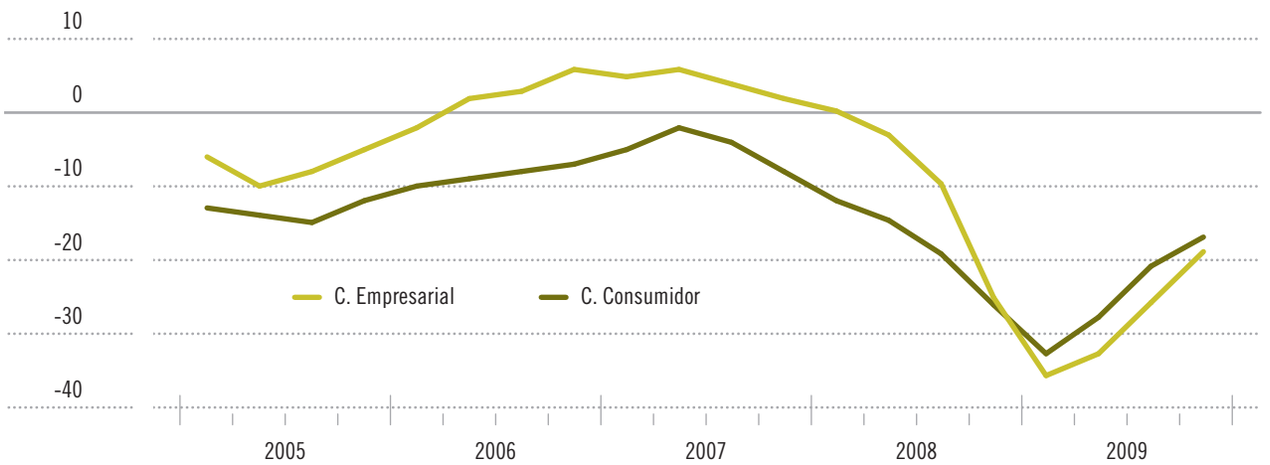
La caída del PIB de la **eurozona** ha sido más acusada, del cuatro por ciento en 2009, y si bien se han registrado tasas de crecimiento trimestrales positivas en el segundo semestre del año, las interanuales se mantienen claramente en negativo. Cabe destacar el hecho de que la contribución de la demanda externa, importante motor de crecimiento durante la anterior etapa expansiva, haya pasado a ser negativa, especialmente en Alemania, donde detrajo tres puntos de media al crecimiento. Se da una evolución muy dispar por países: mientras que la mayoría abandonaron la senda de crecimiento trimestral negativo ya desde mediados de año, las economías de España, Italia y Grecia continuaban contrayéndose a finales de 2009. También el empleo se ha visto perjudicado en este contexto de crisis, a excepción del mercado alemán, habiendo repuntado la tasa de paro media de la eurozona del ocho por ciento a casi el diez por ciento en sólo doce meses. Como aspecto favorable cabe destacar la mejoría de los indicadores de confianza, que no obstante se mantiene en niveles deprimidos.

LA CAIDA DEL PIB JAPONÉS SE SITUÓ ENTRE LAS MÁS ACUSADAS DE LAS ECONOMÍAS AVANZADAS, CON UNA APORTACIÓN NEGATIVA DE LA DEMANDA EXTERNA

La economía de **Japón** experimentó una de las contracciones más pronunciadas dentro del grupo de países desarrollados, con una caída del 5,2 por ciento en 2009, como resultado de una notable aportación negativa tanto de la demanda nacional, como en menor medida, de la externa. Asimismo, el país nipón se caracteriza por una deflación persistente, habiéndose reducido los precios al consumo en un 1,4 por ciento de media en el año. En cambio, el repunte en la tasa de paro fue relativamente moderado, manteniéndose dicha tasa en niveles bajos, en torno al cinco por ciento de la población activa.

Los **mercados emergentes** han asumido un papel protagonista en la recuperación a lo largo de 2009, retomando la teoría del *decoupling* o desvinculación respecto a la evolución de las economías desarrolladas.

EUROZONA: INDICADORES DE CONFIANZA



Fuentes: Comisión Europea

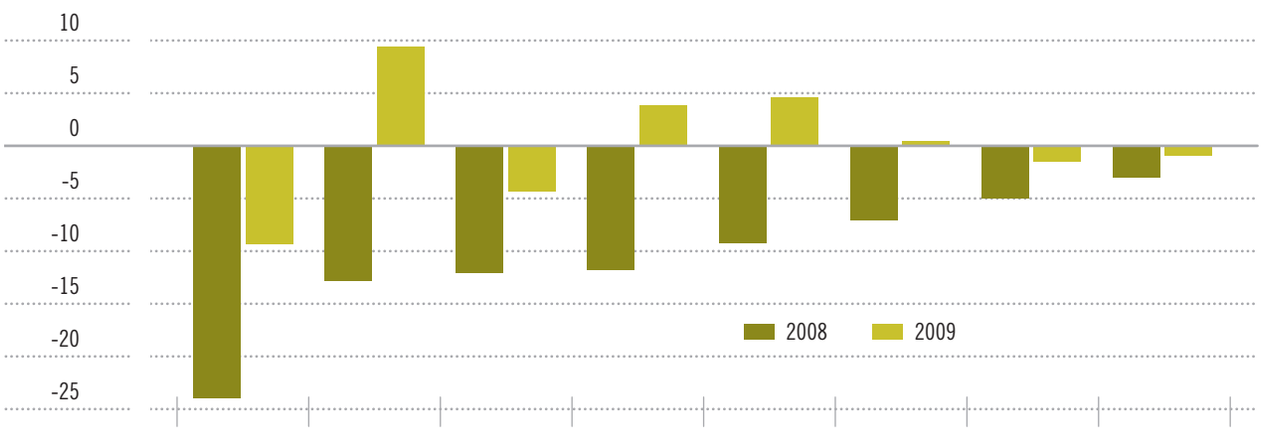
LAS ECONOMÍAS EMERGENTES ASIATICAS LIDERAN LA RECUPERACIÓN

Dentro de este grupo, las economías más dinámicas siguen siendo las asiáticas, en particular China e India, con avances de en torno al nueve por ciento y al seis por ciento, respectivamente. El crecimiento de la economía china se apoyó fundamentalmente en la inversión pública en infraestructuras, así como en una fuerte expansión crediticia que las autoridades tratan de moderar a través de determinadas medidas de endurecimiento monetario.

Las economías latinoamericanas cayeron en 2009, aunque a una tasa más moderada que la registrada en la mayoría de países desarrollados. Por países, destaca el descenso del 6,5 por ciento en el PIB de México, muy afectado por la crisis en Estados Unidos, que contrasta con un descenso de sólo un 1,5 por ciento en Chile y de dos décimas en Brasil, economía que incluso creció durante el último trimestre del año.

La recesión atacó con mayor virulencia a los países de Europa del Este, cuyo protagonismo durante los primeros meses de 2009 se debió a la vulnerabilidad de sus sistemas bancarios, especialmente en los países más dependientes de la financiación exterior, episodio que culminó con un importante paquete de ayuda por parte del Banco Mundial y otras instituciones.

EUROPA DEL ESTE: SALDOS BALANZA POR CUENTA CORRIENTE % PIB



Fuentes: FMI

2.3.2 ECONOMÍA ESPAÑOLA

En un contexto de crisis a nivel global, agudizada en España por determinados patrones estructurales que la hacen especialmente vulnerable, como una excesiva dependencia de la construcción o unas elevadas necesidades de financiación externas, la economía española cayó un 3,6 por ciento en 2009, lo que supone el descenso más acusado desde que se dispone de datos homogéneos (1975), aunque sigue siendo ligeramente inferior a la caída media de la eurozona.

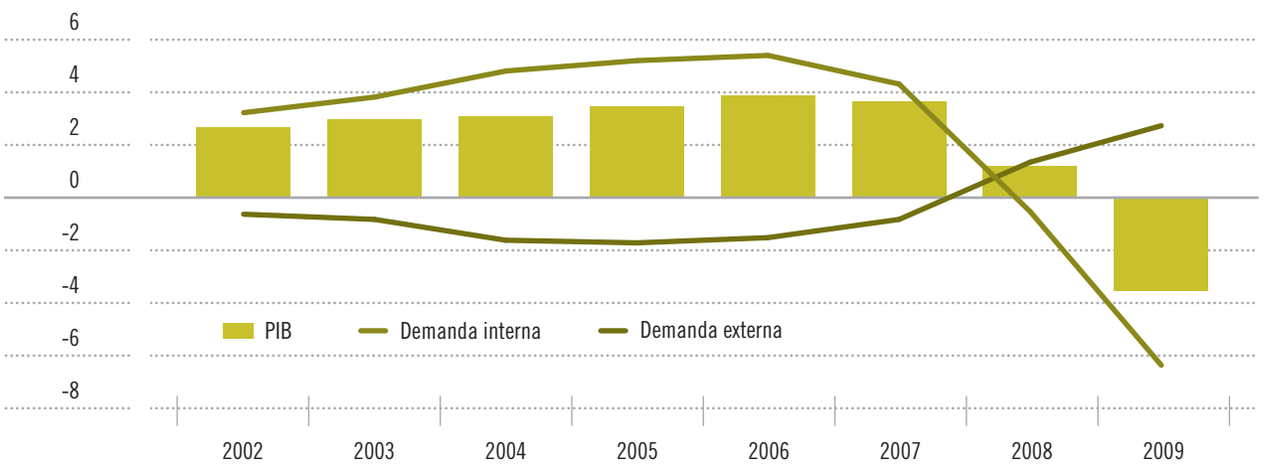
Se acentúa la tendencia iniciada en 2008, de contribución negativa de la demanda nacional al crecimiento (-6,4 p.p.) y aportación positiva por parte del sector exterior (2,8 p.p.), contrariamente a lo sucedido durante la anterior etapa expansiva.

En todo caso, se observa un claro perfil trimestral de moderación en las caídas del PIB, gracias especialmente a la leve mejoría del consumo privado y de la inversión en equipo.

PESE A LA CONTRIBUCIÓN POSITIVA DEL SECTOR EXTERIOR, LA ECONOMÍA ESPAÑOLA CAYÓ UN 3,6% EN 2009…

El **consumo privado** experimentó en 2009 una contracción del cinco por ciento, motivada en buena medida por la pérdida de empleo, la disminución del patrimonio inmobiliario y financiero de los hogares, y unas condiciones restrictivas de acceso al crédito. Este componente ha sido uno de los principales detractores al crecimiento, habiéndole restado 2,7 p.p. en el ejercicio, si bien es cierto que muestra una tendencia positiva, habiendo terminado el año con un ligero avance trimestral, por primera vez en dos años. El gasto en bienes duraderos volvió a presentar una evolución desfavorable, a juzgar por los datos de matriculación de automóviles, que cayeron por cuarto año consecutivo, pero en menor medida que en 2008 (menos dieciocho por ciento). La confianza de los consumidores continuó situándose en niveles muy negativos, aunque el año finalizó con un indicador superior en casi treinta puntos al de comienzos del ejercicio.

CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO DEL PIB



Fuente: INE

... LASTRADA, PRINCIPALMENTE, POR EL CONSUMO PRIVADO, CONDICIONADO POR LA CAÍDA DEL EMPLEO...

La caída del consumo posibilitó un notable repunte de la tasa de ahorro de las familias en 2009, hasta el 18,8 por ciento de su RBD, y al ocho por ciento de su RBD si se descuentan los fondos destinados al servicio de la deuda. Y es que, pese a la estabilidad de la ratio de endeudamiento de los hogares en 2009 (125 por ciento de su RBD), el descenso de los tipos de interés posibilitó una caída de la carga financiera asociada (diecisiete por ciento de la RBD).

El consumo público fue el único componente del PIB que siguió creciendo en 2009 (3,8 por ciento), con una contribución positiva de casi 1 p.p. al avance del agregado.

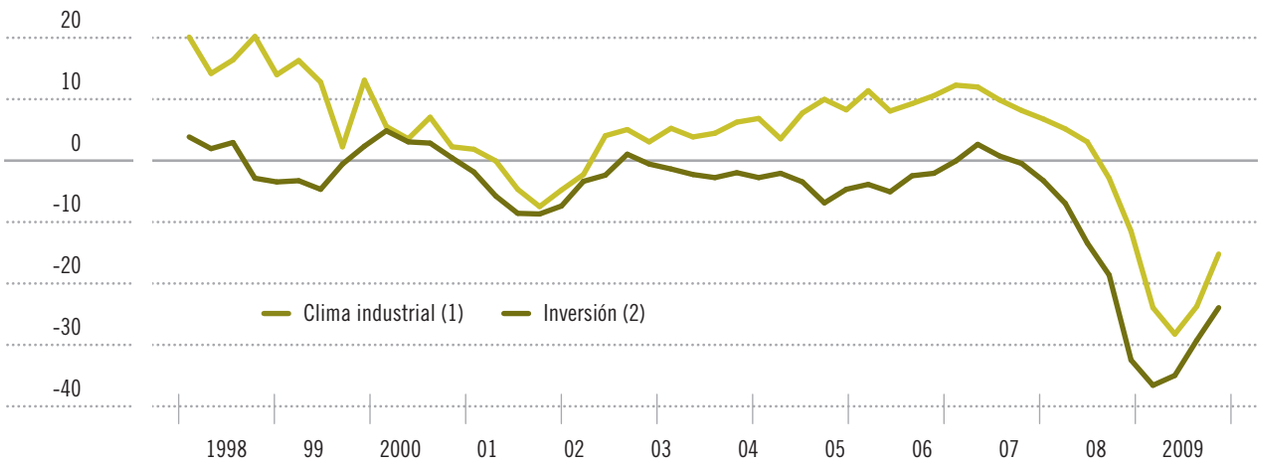
...PERO, ESPECIALMENTE, POR LA INVERSIÓN EN VIVIENDA Y BIENES DE EQUIPO

La **inversión** volvió a ser el componente del PIB que experimentó la caída más acusada en el año (menos quince por ciento), y dada su importancia en el agregado, también el que restó más puntos al crecimiento (-3,7 p.p.). Los componentes más castigados han sido la construcción residencial (menos veinticinco por ciento) y los bienes de equipo (menos veintitrés por ciento), en contraste con la senda ascendente de la inversión en otras construcciones, lideradas por las infraestructuras ligadas a corporaciones locales y alta velocidad ferroviaria.

El desplome de la inversión en bienes de equipo está en línea con la evolución de sus principales indicadores mensuales, como la caída de la entrada de pedidos (menos veintidós por ciento), el grado de utilización de la capacidad productiva (73 por ciento) o los resultados empresariales ordinarios (menos diez por ciento). Durante el segundo semestre tuvo lugar, sin embargo, una reversión de esta tendencia, comenzando la inversión en equipo a experimentar tasas positivas de crecimiento trimestral.

Por el lado de la **oferta**, todos los sectores productivos han registrado importantes caídas, que en el caso de la industria alcanzan los dos dígitos (menos quince por ciento), duplicando ampliamente la de la construcción. La actividad en el sector inmobiliario ha mostrado una muy leve desaceleración en su ritmo contractivo en 2009, tal y como sugieren los datos de visados de nuevas viviendas, que se redujeron un 55 por ciento en el año (se visaron en torno a 110.000 viviendas, frente a las 865.000 de 2006, punto álgido del ciclo), aunque con un perfil trimestral claramente favorable. La ralentización en la caída de la demanda ha sido más evidente, en base a indicadores como la moderación del descenso tanto en el número de hipotecas constituidas (menos veintidós por ciento) como de transacciones inmobiliarias (menos dieciocho por ciento, hasta un total de 1,4 millones de viviendas), especialmente de segunda mano, que se incrementaron durante el segundo semestre, en términos interanuales. En un entorno de bajos tipos de interés y caída de los precios de la vivienda (-7,4 por ciento de media en 2009), el esfuerzo realizado por los hogares para la adquisición de este activo se ha reducido, pasando a representar la cuota a pagar durante el primer año del 51,7 por ciento de su RBD a finales de 2008, al 36 por ciento doce meses después.

BIENES DE EQUIPO

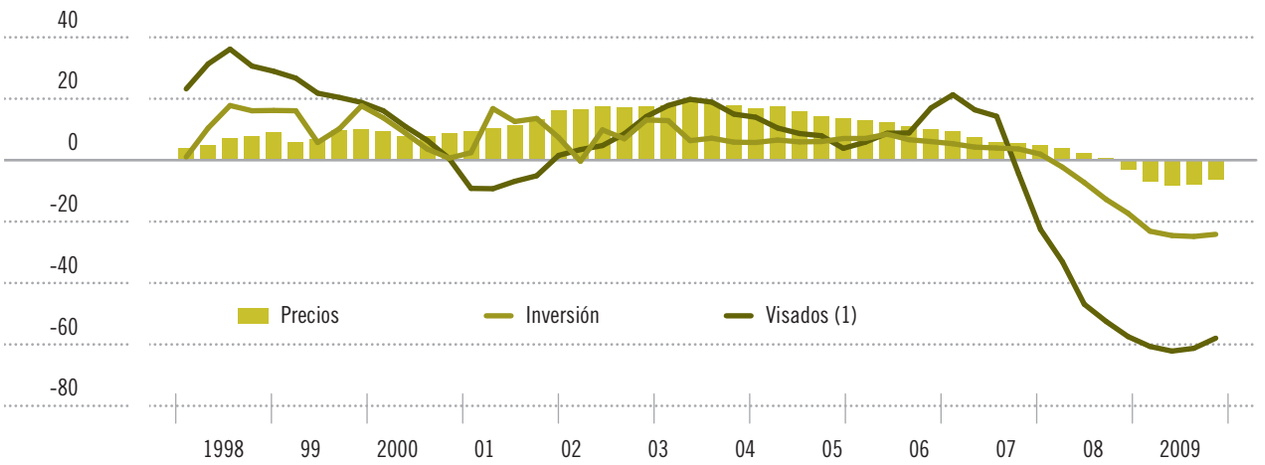


Fuentes: INE y Ministerio de Industria

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

En 2009 se agudizó la caída de la producción en el sector industrial (menos dieciséis por ciento), con descensos en todos sus componentes, pero más acusados en bienes intermedios y de equipo. El indicador de confianza en el sector se deterioró en media del año, aunque presenta una tendencia mensual positiva.

VIVIENDA

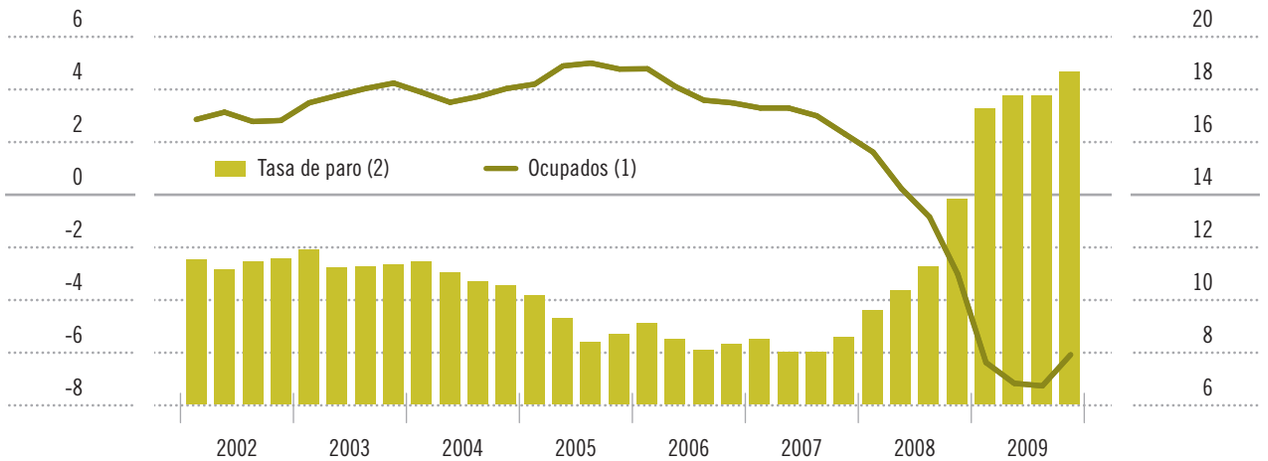


Fuentes: INE y Ministerio de Fomento

Tasas de variación interanual (1) Acum. 12 meses

La actividad en el sector servicios también se redujo levemente en el año (menos uno por ciento), debido a la caída en los servicios de mercado, parcialmente compensada por el repunte en los servicios de no mercado, ligados al sector público. Entre los primeros se incluye la actividad turística, con una caída próxima al nueve por ciento del número de turistas que visitó nuestro país (poco más de 52 millones), así como del gasto efectuado por los mismos.

EMPLEO Y PARO



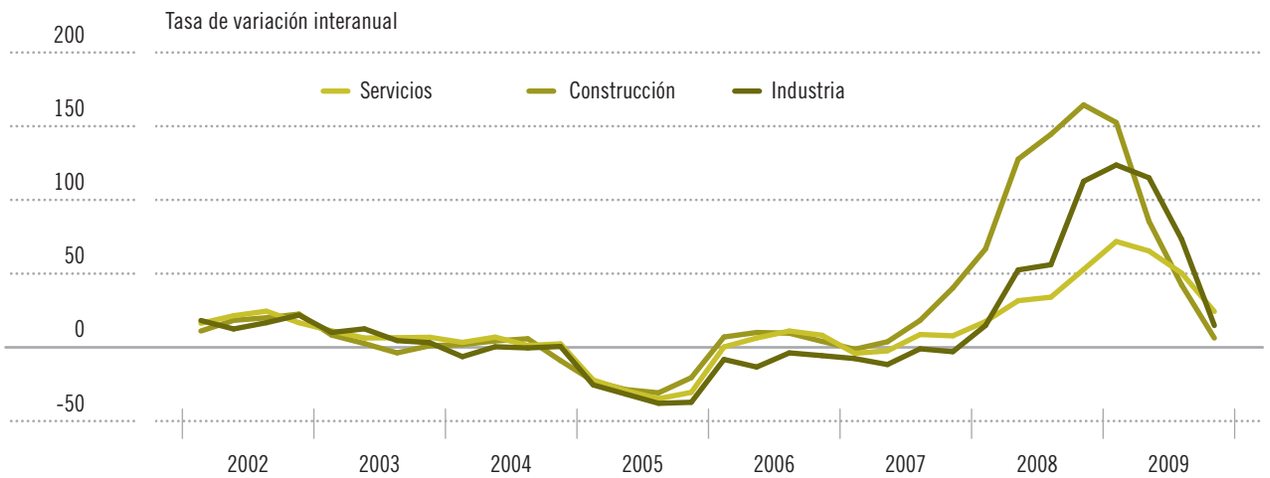
Fuente: INE (EPA)

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

El **mercado laboral** experimentó un fuerte deterioro en 2009, con una caída del empleo del siete por ciento, según los datos de la EPA, lo que ha supuesto la destrucción de más de 1,2 millones de puestos de trabajo en el último año. Si bien la pérdida de empleo ha sido especialmente intensa en el sector de la construcción (menos veintitrés por ciento), tanto este sector como el industrial mostraron cierta moderación durante el último trimestre del año, en contraste con la aceleración de la caída en servicios. El número de parados se incrementó en más del sesenta por ciento de media en el año, finalizando el ejercicio en una cifra superior a los cuatro millones de parados, lo que representa el 18,8 por ciento de la población activa, tasa superior en cinco puntos a la registrada un año antes.

EL EMPLEO HA SIDO UNO DE LOS GRANDES AFECTADOS POR LA CRISIS, CON UNA TASA DE PARO PRÓXIMA AL 20%

PARADOS POR SECTORES

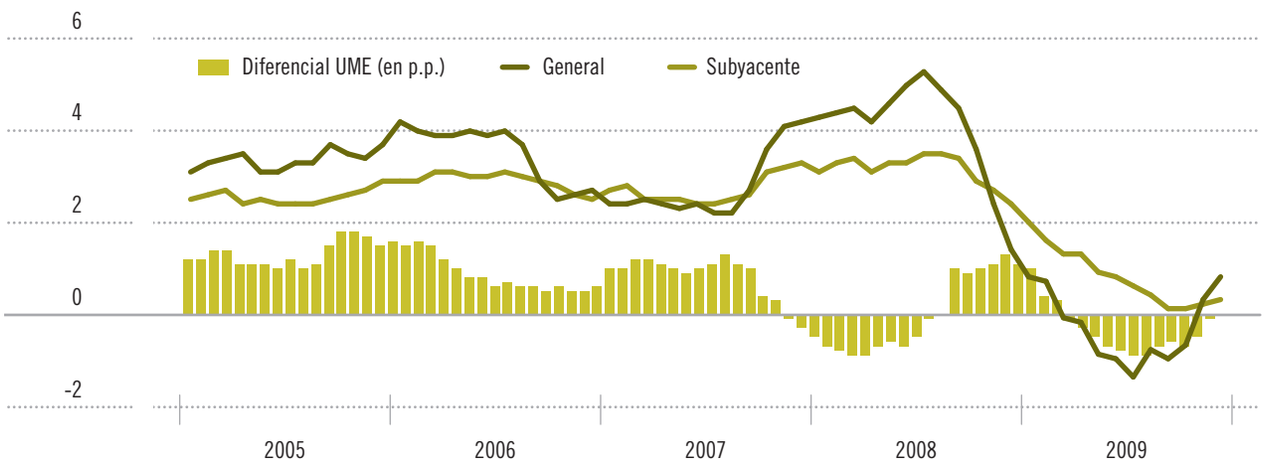


Fuente: INE (EPA)

En un entorno marcado por la debilidad de la demanda interna, y a nivel internacional, por la caída en los precios del petróleo y otras materias primas, los precios al consumo cayeron un 0,3 por ciento de media en 2009, manteniendo la tasa subyacente un ligero crecimiento (0,8 por ciento). La **inflación** retomó una senda de suave crecimiento a finales del año, motivada por un nuevo encarecimiento de la energía, trasladado a los bienes industriales y a determinados servicios vinculados a ella, como el transporte y la vivienda. El diferencial de inflación con la Eurozona se tornó negativo en 2009, ascendiendo a unas seis décimas de media en el año.

LOS PRECIOS AL CONSUMO CAYERON LIGERAMENTE EN 2009, CONDICIONADOS TANTO POR LA DEBILIDAD DE LA DEMANDA COMO POR EL ABARATAMIENTO ENERGÉTICO

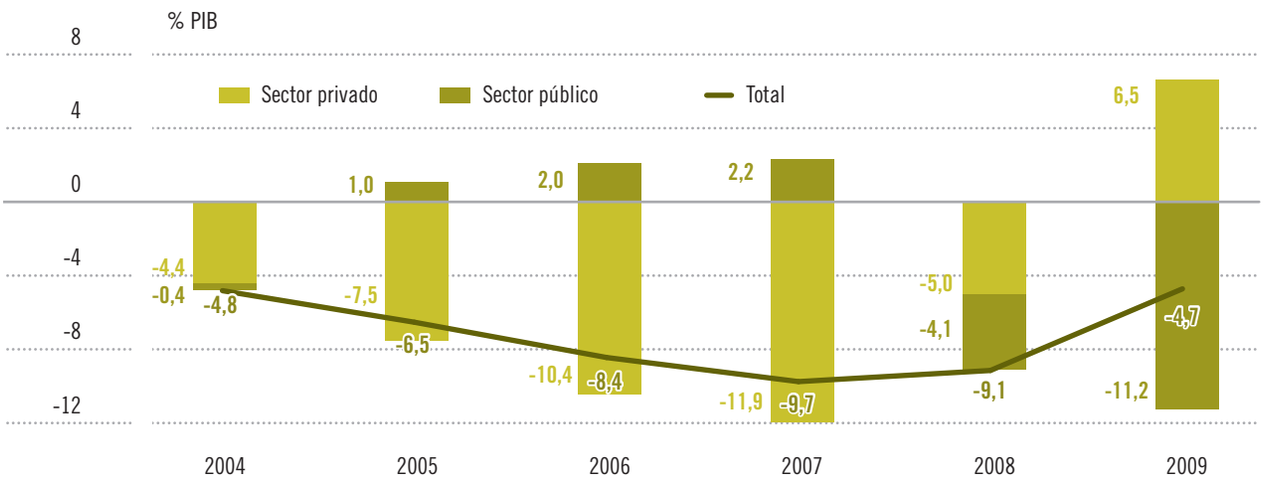
INFLACIÓN



Fuente: INE

El proceso de desapalancamiento que está llevando a cabo el sector privado, y en particular los hogares españoles, ha compensado el fuerte aumento del déficit público, permitiendo reducir el déficit por cuenta corriente de la economía española a casi la mitad en 2009 (-4,7 por ciento). Mientras que el sector privado presenta un superávit de fondos del 6,5 por ciento del PIB, el conjunto de **Administraciones Públicas** alcanzaba en 2009 un déficit del 11,2 por ciento del PIB, repartido de la siguiente forma: un déficit del 9,4 por ciento del PIB corresponde al Estado, del que más de un tercio se atribuye a las medidas extraordinarias de estímulo adoptadas para paliar los efectos de la crisis; un dos por ciento a las Comunidades Autónomas; un 0,5 por ciento a las corporaciones locales; y por último, la Seguridad Social presenta un superávit del 0,8 por ciento del PIB. La deuda pública repuntó considerablemente, al 53,2 por ciento del PIB (39,7 por ciento en 2008), aunque se mantiene por debajo de la media de la eurozona.

NECESIDADES DE FINANCIACIÓN



Fuente: Banco de España

EL PROCESO DE DESAPALANCAMIENTO DEL SECTOR PRIVADO HA COMPENSADO EL FUERTE AUMENTO DEL DÉFICIT PÚBLICO, MODERANDO LAS NECESIDADES DE FINANCIACIÓN DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

2.3.3 MERCADOS FINANCIEROS

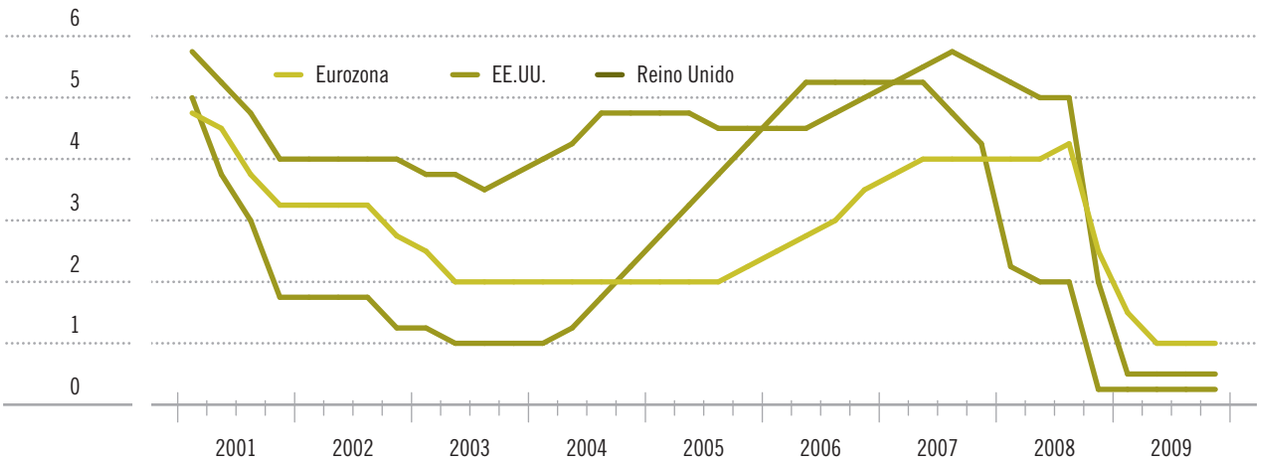
Tras un año marcado por la inestabilidad financiera, con el cierre del mercado mayorista y caídas en la rentabilidad de los principales activos de inversión, en 2009 hemos atendido a una notable mejoría en los mercados financieros, gracias en buena medida a las políticas de apoyo aplicadas por los Gobiernos y autoridades monetarias, que han aliviado las restricciones de liquidez e incentivado la compra de activos. El riesgo ahora reside en la retirada de estas ayudas, de forma que no comprometa la incipiente recuperación.

LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS BANCOS CENTRALES CONTRIBUYERON A LA NORMALIZACIÓN DE LOS MERCADOS FINANCIEROS A LO LARGO DE 2009

Con el objetivo de aliviar las tensiones en los mercados interbancarios y de activos titulizados, los principales **Bancos Centrales** han recurrido tanto a las medidas "convencionales", de mantenimiento de tipos en niveles muy bajos y provisión de liquidez a entidades financieras en condiciones muy favorables, como a otro tipo de medidas extraordinarias, en concreto, la provisión de liquidez a los mercados de crédito y la compra de títulos a largo plazo (salvo el BCE). Son estas últimas las que han comenzado a retirarse a finales de 2009, una vez que se hizo patente la recuperación en los mercados.

En cuanto a las medidas "convencionales", tras la bajada aplicada a finales de 2008, la Reserva Federal mantuvo los tipos de interés estables en el 0,25 por ciento a lo largo de todo el ejercicio, mientras que el BCE continuó aplicando rebajas al tipo de referencia hasta mayo de 2009, situándolo en el uno por ciento que se mantiene en la actualidad. El Banco de Inglaterra ha aplicado rebajas ligeramente más pronunciadas, finalizando el año con un tipo del 0,5 por ciento.

TIPOS DE INTERÉS OFICIALES



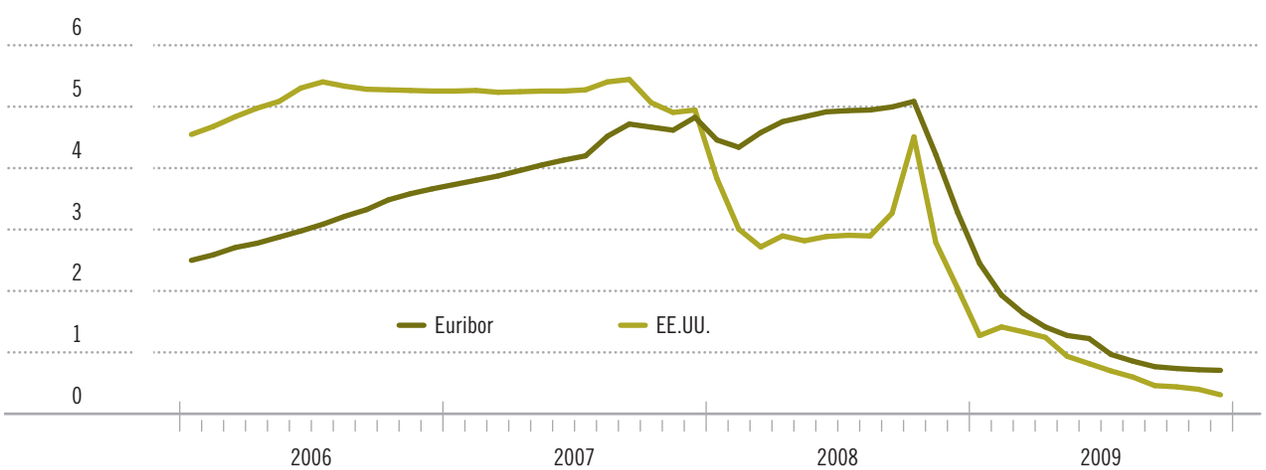
Fuente: Banco de España

Una de las principales consecuencias de las medidas aplicadas por los Bancos Centrales ha sido la fuerte caída de los **tipos de interés del mercado interbancario a corto plazo** a lo largo de 2009, pero especialmente hasta el verano, manteniéndose la curva prácticamente plana durante los últimos meses del año, ante el escaso margen de bajada de los tipos oficiales. El euribor a tres meses terminó el año en un 0,7 por ciento (frente al 3,3 por ciento de finales de 2008), mientras que la caída del euribor a un año fue menos acusada, desde el tres por ciento de diciembre de 2008 al 1,2 por ciento doce meses después. El interbancario estadounidense a tres meses experimentó una caída equivalente a la del tipo europeo al mismo plazo, reduciéndose desde un tres por ciento al 0,3 por ciento en un año.

Y EN MENOR MEDIDA LA RENTABILIDAD DE LA DEUDA PÚBLICA SOMETIDA A UNA ELEVADA VOLATILIDAD

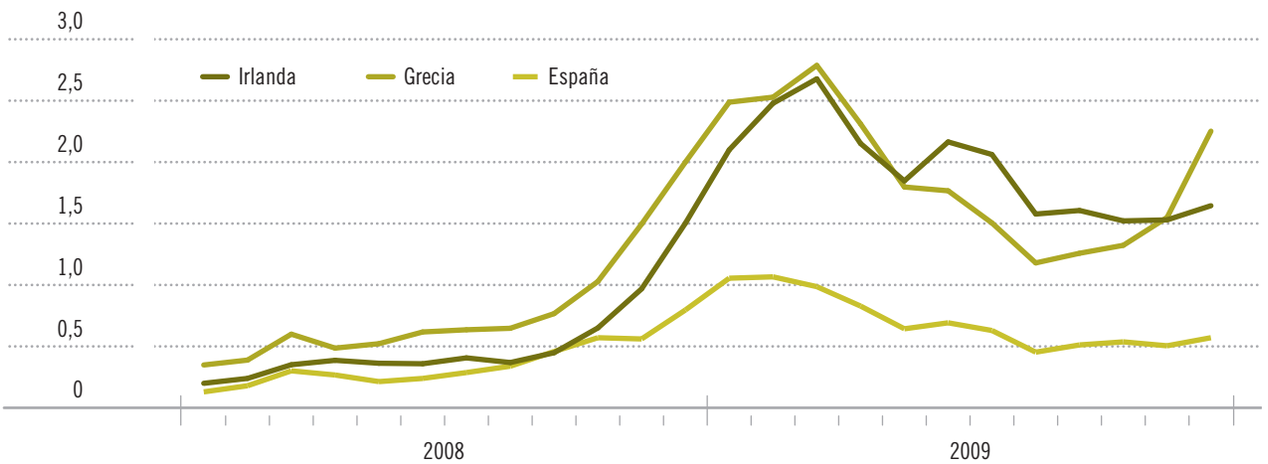
En 2009, la rentabilidad de la **deuda pública** a diez años se situó, en media, varias décimas por debajo de la alcanzada en 2008, aunque la tendencia ha sido desigual a lo largo del ejercicio, con repuntes hasta el verano, resultado de un proceso de ventas impulsado por el alivio de los inversores ante unos datos macroeconómicos relativamente favorables, y descensos a partir de entonces, una vez que comenzaron a emitirse señales de retirada de algunas medidas de apoyo público. La excepción fue la deuda estadounidense, con ligeros repuntes en los dos últimos meses del año, hasta el 3,6 por ciento, más de un punto por encima del nivel de diciembre de 2008. En Europa se ha producido una notable ampliación del diferencial exigido a la deuda de determinados países "periféricos" (especialmente Grecia e Irlanda y, en menor medida, España o Portugal) respecto a la alemana, en base a un mayor riesgo soberano de los primeros. Así, si el bono alemán a diez años ofrecía en diciembre de 2009 una rentabilidad del 3,2 por ciento, el español se situaba en el 3,8 por ciento, el irlandés en el 4,9 por ciento, y el griego, en un 5,5 por ciento.

TIPOS DE INTERÉS A TRES MESES



Fuente: Banco de España

DIFERENCIALES FRENTE AL BONO ALEMÁN DIEZ AÑOS



Fuente: Banco de España

EL AUMENTO DE LA CONFIANZA IMPULSÓ EL MERCADO DE DEUDA PRIVADA...

Otra de las consecuencias derivadas de las medidas extraordinarias de política monetaria fue la recuperación de algunos mercados de **deuda privada**, con un aumento en el volumen de emisiones (casi un treinta por ciento más que en 2008) y negociación, y una reducción de las primas de riesgo a partir del segundo trimestre. En este sentido, la cotización de los CDS utilizados como cobertura para esta deuda se redujo en 2009 más de cien p.b. en aquella con grado de inversión, y seiscientos p.b. en la de grado especulativo.

Sin embargo, y pese al elevado volumen de liquidez inyectado a las entidades de crédito, lo cierto es que el mercado de crédito al sector privado sigue sin dar señales de reactivación.

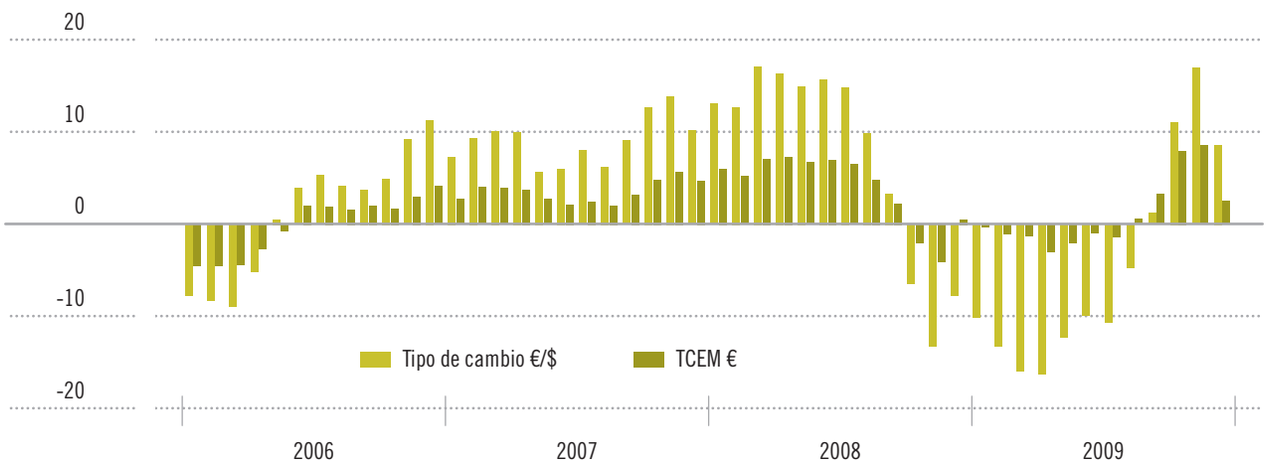
Pese a las caídas producidas hasta el mes de marzo, el pasado ejercicio se saldó con importantes alzas en los **mercados bursátiles**, gracias a la estabilización del sector financiero y la mejora de las perspectivas macroeconómicas y de los resultados empresariales. El índice que presentó una evolución más favorable fue el IBEX-35 español, con una revalorización acumulada en el año próxima al treinta por ciento, frente al veintiuno por ciento del Eurostoxx o el diecinueve por ciento del DJ estadounidense.

El mercado de divisas también estuvo sometido a una elevada volatilidad en 2009, si bien predominó la tendencia bajista del **euro** frente al dólar, con una depreciación media de en torno al cinco por ciento en el año, cerrando el ejercicio a 1,46 $/€. Durante los primeros tres trimestres del año, el dólar se vio favorecido por su condición de activo refugio ante la incertidumbre existente, aunque la recuperación de los mercados y la publicación de indicadores económicos relativamente favorables limitaron este papel del dólar en los últimos meses de 2009, impulsando la cotización del euro. No obstante, en términos efectivos (frente a un grupo de más de viente países desarrollados), el euro se apreció ligeramente (uno por ciento), superando la subida de los últimos meses a las caídas registradas anteriormente.

...ASI COMO LAS COTIZACIONES BURSÁTILES, ESPECIALMENTE EN ESPAÑA

La tendencia imperante en los mercados de **materias primas** en 2009 también ha sido bajista, salvo durante el último trimestre del año, coincidiendo con una débil recuperación económica. El precio del petróleo Brent cayó casi un cuarenta por ciento de media el pasado ejercicio, si bien el fuerte repunte de finales del ejercicio llevó el precio del barril a casi 75$, frente a los 40$ alcanzados a finales de 2008. El resto de materias primas experimentaron variaciones más moderadas, con una caída media en el año del veinte por ciento.

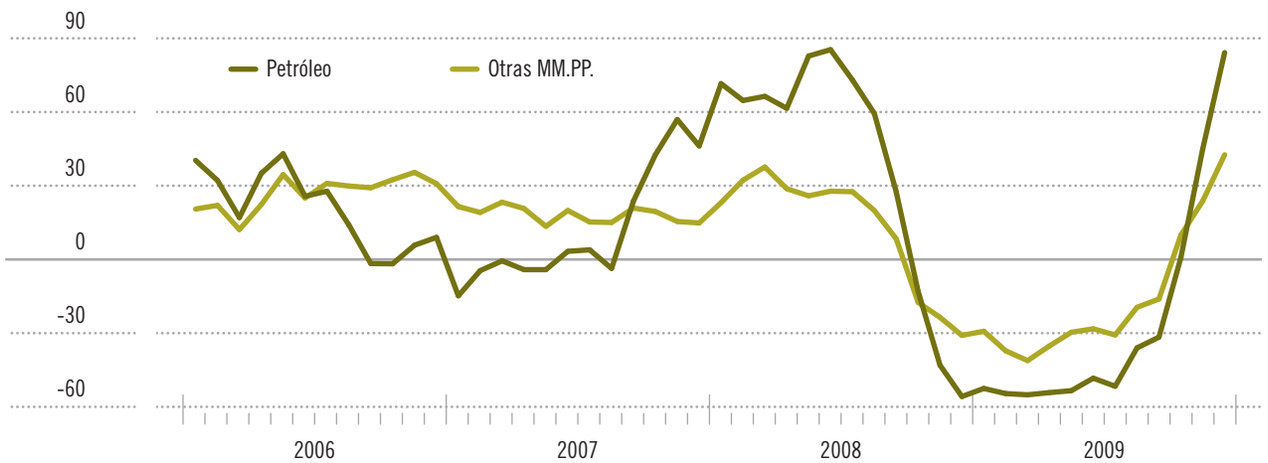
TIPO DE CAMBIO DEL EURO (Variación interanual)



Fuente: Banco de España

PESE A TODO, SIGUIÓ PREDOMINANDO EL PAPEL DEL DÓLAR COMO ACTIVO REFUGIO, CONDICIONANDO LA TENDENCIA LEVEMENTE DEPRECIATORIA DEL EURO

PRECIOS DE MATERIAS PRIMAS (Variación interanual)



Fuentes: Financial Times/The Economist

SALVO EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE, LA TENDENCIA DEL PRECIO DE LAS MATERIAS PRIMAS HA SIDO DESCENDENTE EN 2009

2.4 LAS CAJAS DE AHORROS FRENTE A LA CRISIS

Ante un entorno marcado por la crisis financiera y económica, las Cajas de Ahorros no sólo han tenido en cuenta aspectos financieros, sino también la vertiente social. Es por ello que han atendido de manera más directa las demandas y necesidades de los clientes y comunidades en las que están presentes, desarrollando productos y servicios específicos para contribuir al desarrollo y al bienestar de la sociedad.

Las Cajas de Ahorros mantienen sus valores fundacionales manteniendo el compromiso de ser un instrumento financiero eficaz para luchar contra la exclusión.

Por ello, durante 2009 se ha continuado definiendo líneas de actuación orientadas a incorporar productos y servicios que den respuesta a las necesidades de los colectivos con menor facilidad de acceso a financiación en el mercado.

MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA FAMILIAS AFECTADAS POR LA CRISIS

Algunas de las actuaciones llevadas a cabo por las Cajas durante este año han sido:

- Gestión eficiente de los recursos, disminuyendo el peso de los gastos de explotación sobre activos totales medios.
- Establecimiento de medidas para controlar los parámetros de rentabilidad, liquidez, solvencia y morosidad.
- Medidas específicas para clientes particulares y familias afectadas por la crisis, adecuando los calendarios de pago a la capacidad familiar concreta y evitando el sobreendeudamiento, que continuaron plenamente vigentes en 2009.

- Diseño de productos sociales para colectivos económicamente vulnerables, apoyando la creación de riqueza a través de ayudas a la pequeña empresa.

- Desarrollo de iniciativas para fomentar los conocimientos financieros según los perfiles de los clientes y sus necesidades.

- Establecimiento de canales de distribución que permitan el acceso de personas con distintos tipos de discapacidad física y visual, así como a poblaciones alejadas de los núcleos económicos.

- Suscripción de los distintos convenios ofrecidos por organismos oficiales para dotar de financiación y liquidez al tejido empresarial de microempresas y las pyme, en condiciones preferentes.

SE HAN PUESTO EN MARCHA INICIATIVAS PARA FOMENTAR LOS CONOCIMIENTOS FINANCIEROS SEGÚN LOS PERFILES DE LOS CLIENTES Y SUS NECESIDADES

Teniendo en cuenta esta última iniciativa, las Cajas han continuado potenciando 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.

Además, en este contexto económico, con el objetivo de mejorar la educación financiera de la población, se ha tratado de fomentar un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros, especialmente en los colectivos con menor capacidad de acceso al mercado.

Finalmente, hay que destacar la labor de la Obra Social de las Cajas, desarrollando iniciativas a favor de los colectivos más desfavorecidos, como personas con discapacidad, inmigrantes, desempleados, personas mayores, etc., destacando los programas de acceso a la vivienda y de inserción laboral para personas en riesgo de exclusión (más información en el volumen de la Memoria dedicado a la Obra Social).

2.5 PERFIL DE LAS CAJAS DE AHORROS

RESUMEN DE LA CUENTA DE RESULTADOS DEL SECTOR DE CAJAS DE AHORROS

Ejercicio de 2009	millones de euros	% anual de variación	% s/balance medio
Intereses y rendimientos asimilados	45.874	-23,8	3,64
Intereses y cargas asimiladas	26.616	-37,9	2,11
A) MARGEN DE INTERESES	19.258	10,9	1,53
Rendimiento de instrumentos de capital	2.037	-41,1	0,16
Comisiones (netas)	4.910	-2,6	0,39
Resultado operaciones financieras (neto)	2.913	80,8	0,23
Diferencias de cambio (neto)	194	8,5	0,02
Otros resultados de explotación	276	-25,8	0,02
B) MARGEN BRUTO	29.588	5,6	2,35
Gastos de personal	8.772	-2,2	0,70
Otros gastos generales de administración	3.594	-4,9	0,29
Amortización	1.263	6,7	0,10
Dotación a provisiones	297	-58,0	0,02
Pérdida por deterioro de activos financieros	10.699	24,0	0,85
C) RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	4.962	4,4	0,39
		435,3	
Pérdida por deterioro del resto de activos	1.986	-80,5	0,02
Otras ganancias y perdidas (neto)	286		
D) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	3.262	-44,2	0,26
Impuesto sobre beneficios	141		0,01
Resultado de operaciones interrumpidas	-16		
F) RESULTADO DEL EJERCICIO	3.105	-46,4	0,25
BALANCE MEDIO	1.259.534	5,9	

RASGOS BÁSICOS

Datos a diciembre de 2009	Número	Variación en el año	
		Número	%
Cajas de Ahorros	45	0	
Empleados	132.339	-2.528	-1,9
Oficinas	24.253	-782	-3,1
Cajeros automáticos	35.013	-851	-2,4
Tarjetas emitidas (miles)	37.574	-295	-0,8

DISTRIBUCIÓN DEL BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS

	2009		2008		Variación 09/08	
	Miles €	%	Miles €	%	Miles €	%
A reservas	3.012.751	73,1	4.188.827	72,3	-1.176.076	-28,1
A Obra Social	1.107.648	26,9	1.604.625	27,7	-496.977	-31,0
Total	**4.120.399**	**100,0**	**5.793.452**	**100,0**	**-1.673.053**	**-28,9**

RESUMEN DEL BALANCE DEL SECTOR DE CAJAS DE AHORROS

	2009		2008		
ACTIVO	Millones de euros	Estructura	Millones de euros	Estructura	% anual de variación
Caja y depósitos en Bancos Centrales	22.897	1,8	29.303	2,4	-21,9
Depositos en entidades de crédito	58.118	4,5	49.502	4,0	17,4
Crédito a la clientela	904.990	70,7	913.202	73,7	-0,9
Valores representativos de deuda	132.490	10,3	107.493	8,7	23,3
Otros instrumentos de capital	14.703	1,1	13.629	1,1	7,9
Participaciones	33.727	2,6	31.869	2,6	5,8
Otros activos financieros	113.782	8,9	94.197	7,6	20,8
Total Activo	**1.280.708**		**1.239.195**		**3,4**

	2009		2008		
PASIVO	Millones de euros	Estructura	Millones de euros	Estructura	% anual de variación
Depósitos en Bancos Centrales	39.832	3,1	50.965	4,1	-21,8
Depositos de entidades de crédito	88.576	6,9	79.752	6,4	11,1
Depositos de la clientela	804.622	62,8	798.260	64,4	0,8
Debitos representados por valores neg.	182.798	14,3	165.071	13,3	10,7
Pasivos subordinados	40.077	3,1	30.395	2,5	31,9
Otros pasivos financieros	49.463	3,9	42.667	3,4	15,9
Provisiones	9.935	0,8	9.224	0,7	7,7
Total pasivo	**1.215.302**		**1.176.335**		**3,3**
Total patrimonio neto	**65.406**	**5,1**	**62.860**	**5,1**	**4,0**
Del que: reservas	61.074	4,8	56.921	4,6	7,3
Total pasivo y patrimonio neto	**1.280.708**		**1.239.195**		**3,4**

CUOTAS DE MERCADO

Cuotas de mercado	%	Variación en el año
Recursos de clientes en balance	49,40	0,98
Fondos de inversión	32,39	1,72
Activos totales	41,44	1,08
Créditos	47,43	0,18
Crédito a hogares	52,49	-0,26
Crédito a empresas	44,23	1,13
Crédito hipotecario	56,26	-0,66

PRINCIPALES RATIOS

Otros índices	%	Variación en el año
Tasa de morosidad del crédito	4,90	1,22
Tasa de morosidad total	3,91	0,90
Solvencia (mínimo 8 %)	12,02	0,93
Eficiencia (GE/MO)	46,5	-2,50
R.O.A. (después de impuestos)	0,26	-0,26
R.O.E. (después de impuestos)	5,0	-5,36

OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS EN EL EXTRANJERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2009

ALEMANIA	Stuttgart	De representación:	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Raum Nr. 4.4.03 Am Hauptbahnhof, 2, D-70173)
	Frankfurt	De representación:	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Schaumainkai, 69)
	Frankfurt	"	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (SchaumaInkal, 69)
	"	"	C. A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Mergenthaler Allee, 10-12)
	"	"	M. P. Y C. de A. de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Schaumainkai,69)
	Munich	De representación:	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (Nymphenburgerstr 3A 80335 München)
ARGENTINA	Buenos Aires:	De representación:	C.A. de ASTURIAS (Ed. Ajaro 13ª Planta.Avda. de Córdoba 673. D.P. 1054)
	"	"	C.A. de GALICIA (Calle San Martín, 108-6º Ed.Banco Provincia)
	"	"	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 Sträte 16/1010 Vienna)
BÉLGICA	Bruselas	De representación:	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Avenue des Arts, 3-4-5. 6º)
	"	"	M. P. Y C. de A. de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Avenue des Arts, 3-4-5, 10ª)
BRASIL	Sao Paulo	De representación:	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (C/ Av. das Naçoes Unidas 12.551 18º andar - salas 1809 e 1810)
	"	"	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	Pekin	De representación:	C. A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Room 611, Tower1, Bright - China Chang-An building, nº 7)
	Shanghai	De representación:	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (Bank of China Tower, #402 B, 200 Yincheng Road Central, Pudong New Area)
	"	"	C.A. del Mediterráneo (Unit J.Floor 21 Pufa Tower,588 South Pudong Road)
	"	"	C. A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (office 1610 Hai Tong-Securitiis Tower Nro.689)
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)
	"	De representación:	M. P. y C. A. de S. FERNANDO DE HUELVA, JEREZ Y SEVILLA (1200 Brickell Avenue- Suite 600)
FRANCIA	París	De representación:	C.A. de Galicia (111, Rue du Faubourg Saint Honoré, 1º)
	"	"	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (7, rue Meyerbeer, 75009)
	"	"	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (14, Avenue du Président Wilson)
	"	"	C.A. de VIGO, OURENSE e PONTEVEDRA-Caixanova (Avenue Du Prèsident Wilson,14)
	"	"	C. A. i Pensions de BARCELONA - La Caixa (Coeur Defense)
	Bayona	Operativa:	C.A. y M.P. de Gipúzkoa y San Sebastián (26, Rue Thiers)
	Bordeaux	Operativa:	C.A. y M.P. de Gipúzkoa y San Sebastián (22 Allees de Tourny)
	Hendaya	Operativa:	C.A. y M.P. de Gipúzkoa y San Sebastián (7, Rue du PortThiers)
	Perpignan	Operativa:	C.E. de Catalunya (4, Boulevard Clemenceau - Perpignan 66000)
	Pau	Operativa:	C.A. y M.P. de Gipúzkoa Y San Sebastián (16, Rue Henri IV)
	Toulouse	Operativa:	C.A. y M.P. de Gipúzkoa Y San Sebastián (6 Rue de Remusat)
IRLANDA	Dublín	Operativa:	C.A. y M.P. de Madrid (IFS Center Custom House Quay - Dublin 1)
ITALIA	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	Operativa:	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (179, Boulevard d'Anfa)
	"	De representación:	C.A. del Mediterráneo (Med Zerktouni Angle Roudani 25, 2º piso)
MÉXICO	México D.F.	De representación:	C.A. de Galicia (Cl. Homero, 440 esq. Emerson 8º Colonia Polanco)
	"	"	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Ed. Torre Mayor Reforma 505, Piso32 Col. Cuauhtémoc)
	"	"	C.A. de ASTURIAS (Ed. Omega 5º Piso. Campos Eliseos 345.Colonia Polanco.DP 11560)
	"	"	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (Blvd. Kukulkan Km. 9,5 residencial Miramar 77500)
	Cancún	De representación:	C.A. del Mediterráneo (Av. Tulum, Manzana 3 Lote 2 - 01, 77500)
PANAMÁ	Panamá	De representación:	C.A. de Galicia (Torres Las Americas, of. b-802)
POLONIA	Varsovia	De representación:	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (ul. Mysia 5, Liberty Corner building 00496 Warsaw)
	"	"	C.A. del Mediterráneo (Rondo Onz, 1 - 26Th Floor, 00124)
	"	Operativa	C. A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Ul. Prost, 51 00-838 Varsovia)

PORTUGAL	Lisboa	Operativas:	M.P. y C. General de A. de Badajoz (Rua Eça de Queiroz, 29)
	“	“	C.A. de Galicia (Av. 5 de Outubro,48)
	“	“	C.A. y M.P. de Madrid (Rua Rodrigo da Fonseca, 6/8 - Lisboa 1250-191)
	“	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Av. 5 de Outubro, 73 D - Lisboa 1050-049)
	“	“	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Av. Duque de Avila,141 - 7º)
	“	“	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (Pr. Saldanha, 1, 9M 1050-094 Lisboa)
	Braga	Operativas:	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Rua Dr. Justino Cruz, 90-7ª)
	“	“	C.A. de Galicia (Av. Central, 167-167A)
	“	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Travessa da Rua do Ciaures, 4 4700-208 Braga)
	Aveiro	Operativas:	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Pç Humberto Delgado, 10-14 3810-270)
	Bragança	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Rua Dr. Aleixo de Miranda - Bragança 5300-097)
	Cascais	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Avda. 25 de Abril, 672 2750-512 Cascais)
	Castelo Branco	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Avda. 1º de Mayo, 121 6000-086 Castelo Branco)
	Coimbra	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Rua da Sofia 100-Coimbra)
	Évora	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Plaza Joaquim Antonio de Aguiar 30-3 Évora)
	“	“	M.P. y C. General de A. de Badajoz (Travessa Joao Rosa, 3B)
	Guarda	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Rua Antonio Sergio,39 A - Guarda 6300-665)
	Leiria	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Av. 22 de Maio. Edificio Valverde, Lote 53 R/C)
	Maia	“	C.A. de Galicia (Av. Vizconde de Barreiros, 110 - Maia 4470-151)
	Miranda do Douro	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Rua 25 de Abril, 9 - Miranda do Douro 5212-230)
	Oeiras	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Lagoas Park Edificio 5B - 2740-298 Porto Salvo (Oeiras)
	Oporto	De representación:	C. España de Inversiones C.A. M.P.(Avd. Boavista 3769 Loja 32)
	“	Operativas:	C.A. de Galicia (Av. Boavista, 1772 R/C - Oporto 04100-116)
	“	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Rua Oliveira Monteiro, 512 - Oporto 4050-440)
	“	“	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra -Caixanova (Rua Marichal Sardana,422 - Oporto 4150)
	“	“	M.P. y C. General de A. de Badajoz (Avda. Boavista, 3880)
	Santarém	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Pl. Sá da Bandeira, 22, 1º Esq)
	Setúbal	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Pç Almirante Reis, 19, r/c 2900-585 Setúbal)
	Valença do Minho	“	C.A. de Galicia (Av. Miguel Dantas, s/n Edif. Status - Valenca do Minho 1050-094)
	Viana do Castelo	“	C.A. de Galicia (Largo Joao Tomás da Costa, 64-66 4901-877)
	Vilamoura	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Rua Das Cássias.Ed. Los Arcos)
	Vila Nova de Famalicao	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Avd. de Francia 46 4760-104 Vila nova de Famalicao)
	Vila Nova de Gaia	“	C.A. de Galicia (Av. Da República, 2025 - R/C 4430-206)
	Viseu	“	C.A. de Salamanca y Soria - Caja Duero (Rua da Vitoria,16 - Viseu 3500-222)
REINO UNIDO	Londres	De representación:	C. A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (16, Waterloo Place (SW 1Y 4 AR)
	“	“	C.A. de Galicia (Malta House, 36-38 Picadilly)
	“	“	C. A. de Murcia (1/Waterloo Place. London Sw1y4ar)
	“	“	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (16 Waterloo Place. London Sw1y4ar))
	“	“	C.A. de Valencia, Castellón y Alicante. Bancaja (64 Knightsbridge SW1X 7JF London)
	“	“	C.A. del Mediterráneo (0613 - Londres: 16 Waterloo Place London SW1Y 4AR)
	“	“	M. P. Y C. de A. de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (16 Waterloo Place SW1Y)
	“	“	C.A. y M.P de Navarra (0613 - Londres: 16 Waterloo Place London SW1Y 4AR)
	“	Operativa:	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (16, Waterloo Place - London SW1Y4AR)
REP. DOMINICANA	Santo Domingo	De representación:	C.A. de Asturias (Avenida Paseo de los Locutores, Esquina Seminario. Edif.Ginza Dominicana Center,B-2)
	“	“	C.A. del Mediterráneo (Sarasola 18, Sector la Julia edificio BDI)
RUMANIA	Bucarest	Operativa	C.A. i Pensiones de Barcelona - La Caixa (Str. Muntii Tatra nr 4-10)
SUIZA	Ginebra	De representación:	C.A. del Mediterráneo (Rue de Lausanne, 44 C.P. 01201)
	“	“	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Rue du Grand Pre, 64-66)
	“	Operativa:	C.A. de Galicia (14, Rue du Mont-Blanc. Case Postale 1.283)
	“	De representación:	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (44 Rue de Lausanne,2éme étage)
	“	“	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (Rue de Lausanne,44)
	Zurich	“	C.A. de Galicia (Talacker.50, 8º)
	“	“	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Beethovenstrasse, 24)
TURQUIA		De representación:	C. A. i Pensions de Barcelona - La Caixa (Sun Plaza, 13th floor, Maslak Mahallesi Bilim Sokak nº 5 - Estambul)
VENEZUELA	Caracas	De representación:	C.A. de Galicia (Ed. Bco. Caribe, P.B. Dr. Paul a Salvador de León)
	“	“	C.A. de Vigo, Ourense e Pontevedra - Caixanova (Ed. Bancaracas, 6. of 6-0. Avd. Principal)
			C. General de A. de Canarias (Torre Maracaybo. Piso 12.Avda. Libertador.La Florida)

La Responsabilidad Social Corporativa en las Cajas de Ahorros

Gobierno Corporativo

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

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

Instrumentos de transparencia

El enfoque social de la actividad financiera

La actividad multipolar

Contra la exclusión financiera

La promoción de la competencia en el marco del mercado crediticio

Dimensión social y medioambiental en las relaciones internas y externas

Implicación interna

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

Gestión del impacto ambiental

Implicación externa

Convenios con la Administración y otras organizaciones

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

Problemas ecológicos mundiales

La Obra Social

¿Qué es?

Estrategia y Órganos de Gobierno

Los datos

Situación patrimonial

Inventario de la Obra Social

Impacto económico de la Obra Social

Desglose por Áreas Sociales
- Cultura y Tiempo Libre
- Asistencia Social y Sanitaria
- Educación e Investigación
- Patrimonio Histórico Artístico y Natural

Acciones relevantes de la Obra Social

Nuevas iniciativas

Reputación Corporativa

La mágica combinación entre vocación social y sostenimiento financiero solamente puede hacerse desde la naturaleza jurídica fundacional de las Cajas. Solamente con entidades que no tienen en sí otro ánimo que el servicio social y que reparten de esta manera un dividendo social puede lograrse el equilibrio entre eficiencia económica y eficacia social.

Jesús Medina Ocaña,
Presidente de la Fundación Caja de Extremadura
Foro Cajas de Ahorros y Tercer Sector.
11 de diciembre de 2009

03

EL ENFOQUE SOCIAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA

A LO LARGO DEL EJERCICIO 2009, LAS ENTIDADES DE CRÉDITO DE TODO EL MUNDO HAN TENIDO QUE AFRONTAR UNA ADVERSA COYUNTURA ECONÓMICA, AL GENERALIZARSE EL DETERIORO DE LA ECONOMÍA REAL, QUE HA TENIDO UN IMPACTO NEGATIVO EN LA ACTIVIDAD FINANCIERA Y EN LOS RESULTADOS

A pesar de este entorno de recesión económica y severas dificultades en los mercados financieros, se produjeron en 2009 algunos indicios de normalización que permitieron a las entidades de crédito realizar emisiones, destinadas tanto a mercados minoristas como mayoristas, que tuvieron una buena acogida entre el público. Además, el Banco Central Europeo mantuvo a lo largo del ejercicio una activa política de inyecciones de liquidez al Sistema.

LAS CAJAS DE AHORROS REGISTRARON EN 2009 UN MODERADO INCREMENTO DE SU ACTIVIDAD, 3,4%

01

EVOLUCIÓN DEL BALANCE

En este contexto, las Cajas de Ahorros registraron en 2009 un moderado incremento de su actividad, 3,4 por ciento que, aunque limitado en su cuantía, contrasta con el estancamiento del conjunto de las entidades de crédito españolas y, sobre todo, con la evolución del PIB nominal que decreció un 3,4 por ciento en el mismo periodo. Así, el volumen total de balance gestionado, se situó en una cifra próxima a los 1,3 billones de euros, lo que supone un aumento de 41.513 millones, aproximadamente la mitad del registrado en el anterior ejercicio.

La estructura de balance presenta algunas modificaciones, con una ligera reducción de la importancia del crédito a la clientela, aunque éste mantiene su volumen total prácticamente en los mismos niveles del ejercicio anterior y un peso relativo superior al setenta por ciento del activo total. Como siempre, estos préstamos se han destinado de forma prioritaria a las familias, y a las pequeñas y medianas empresas.

EL BALANCE MEDIO DEL SECTOR CRECE UN 5,2% Y SE SITÚA EN 1,28 BILLONES DE EUROS

Por el contrario, la inversión en valores de renta fija aumenta su participación en el total del balance tras registrar un crecimiento del 23,3 por ciento y, también, aunque de forma más moderada, se producen incrementos tanto en la cartera de renta variable, 7,8 por ciento, como en las participaciones, 5,8 por ciento.

En el lado del pasivo, los depósitos de la clientela, apartado que absorbe el 62,8 por ciento del total, apenas han variado en 2009, con una cuantía gestionada que en cifras absolutas supera ligeramente los 800.000 millones de euros, dato que avala la confianza que los clientes tienen depositada en las Cajas de Ahorros y que, un año más, supone que sean el primer grupo de entidades por este concepto con una cuota de mercado del 50,7 por ciento.

EL PATRIMONIO NETO DE LAS CAJAS DE AHORROS MANTIENE SU PARTICIPACIÓN EN EL BALANCE EN UN SÓLIDO NIVEL, POR ENCIMA DEL 5%, TRAS HABER AUMENTADO EN EL EJERCICIO UN 4%

Las emisiones, segunda fuente de financiación, aumentaron de forma importante en 2009, tanto los débitos representados por valores negociables, 11,1 por ciento, como los pasivos subordinados, 31,9 por ciento, con lo que ambos apartados aumentan su participación en el balance. Cabe destacar que, en el primer caso, estas emisiones pueden actuar como colaterales en la apelación a fondos del Banco Central Europeo y en el segundo se consideran recursos propios computables.

El patrimonio neto de las Cajas de Ahorros, compuestos en su mayor parte por las reservas acumuladas, mantiene su participación en el balance en un sólido nivel, por encima del cinco por ciento, tras haber aumentado en el ejercicio un cuatro por ciento, ligeramente superior al incremento registrado por el balance total.

02

CUENTA DE RESULTADOS

Aunque obviamente inferior al obtenido en años anteriores, el beneficio del conjunto de las Cajas de Ahorros, como entidades individuales, en el ejercicio 2009 fue de 3.105 millones de euros, lo que representa el 0,25 por ciento de su balance medio.

En la parte alta de la cuenta, el margen de intereses ha aumentado casi un once por ciento, debido a que el importante descenso de los intereses percibidos, 23,8 por ciento, se ha visto ampliamente compensado por el registrado por los costes, 37,9 por ciento.

Las comisiones netas apenas se han reducido un 2,6 por ciento, pero los dividendos obtenidos registran un descenso de importancia, 41,1 por ciento, mientras aumentan de forma significativa los resultados de operaciones financieras. Con ello, el margen bruto aumenta un 5,6 por ciento con respecto a 2008.

EL BENEFICIO DEL CONJUNTO DE LAS CAJAS, COMO ENTIDADES INDIVIDUALES, EN EL EJERCICIO 2009 FUE DE 3.105 MILLONES DE EUROS

En 2009 se ha mantenido la política de contención de costes que viene siendo habitual en los últimos años y, tanto los gastos de personal como el resto de gastos generales de administración, se reducen en un 2,2 y en un 4,9 por ciento, respectivamente, con lo que también limitan su participación en el balance.

De las partidas que integran la parte baja de la cuenta de resultados cabe destacar una vez más, las importantes dotaciones realizadas, tanto para cobertura de los activos dudosos como otros, contabilizadas en el epígrafe de pérdidas por deterioro de activos, que detraen de la cuenta de resultados más de 12.700 millones de euros, mientras el resto de dotaciones a provisiones, principalmente para impuestos y fondos de pensiones, se han visto recortadas.

03

DISTRIBUCIÓN DEL BENEFICIO

Del beneficio obtenido por las Cajas en 2009, más de 3.000 millones, el 73,1 por ciento, se ha destinado a reservas, lo que contribuye a aumentar sus recursos propios y, por tanto, su solvencia, mientras el 26,9 por ciento restante, esto es, 1.107 millones de euros se han destinado a la Obra Social.

EN UN MOMENTO COMO ÉSTE, ME PARECE IMPORTANTÍSIMO RECLAMAR LO QUE ES LA BANCA DE PROXIMIDAD, ESA PROXIMIDAD QUE HA SIDO EL ELEMENTO DIFERENCIAL SIEMPRE DE LAS CAJAS DE AHORROS CON EL COMPROMISO REAL DE NUESTRAS ENTIDADES EN TODO SU ENTORNO.

José Antonio Olavarrieta Arcos,
Director General de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.
Foro Cajas de Ahorros y Tercer Sector.
10 de diciembre de 2009.

3.1 PROXIMIDAD AL CLIENTE Y CAPILARIDAD

- **LAS CAJAS CUENTAN CON LA MAYOR RED DE OFICINAS EN ESPAÑA, 24.201 OFICINAS OPERATIVAS EN 2009, ALGO MENOS QUE EN EL AÑO 2008**
- **LA CAPILARIDAD DE LA RED DE OFICINAS DE LAS CAJAS PERMITE MANTENER LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN EN EL 97%**
- **EL CIERRE DE OFICINAS EN 2009 HA TENIDO LUGAR EN MUNICIPIOS GRANDES, MIENTRAS QUE SE HAN ABIERTO NUEVAS OFICINAS EN LOS MUNICIPIOS DE TAMAÑO PEQUEÑO Y MEDIANO**
- **EL 25% DE LAS OFICINAS SE LOCALIZA EN MUNICIPIOS DE MENOS DE 10.000 HABITANTES Y EN 34 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. Con los últimos datos disponibles del Banco Central Europeo, se constata que 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 veintisiete países que componen la Unión Europea, con un total de 101 oficinas por cada cien mil habitantes, misma cifra que en el ejercicio anterior.

ESPAÑA ES EL SEGUNDO PAÍS DE LA UNIÓN EUROPEA CON MAYOR DENSIDAD DE RED DE OFICINAS BANCARIAS

NÚMERO DE OFICINAS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

Por cada 100.00 habitantes (2008)

Chipre	117
España	**101**
Búlgaria	79
Francia	62
Portugal	60
Italia	57
Austria	51
Alemania	48
Luxemburgo	47
Bélgica	41
Dinamarca	40
Grecia	36
Hungría	35
Eslovenia	34
Polonia	34
Rumanía	34
Finlandia	31
Letonia	29
Lituania	29
Malta	27
Eslovaquia	23
Suecia	22
Holanda	21
Reino Unido	21
Irlanda	20
Estonia	19
Rep. Checa	19
UME	**58**
UE-27	**48**

LAS CAJAS DE AHORROS DISPONEN DE 107 OFICINAS EN EL EXTRANJERO, 51 OPERATIVAS Y 56 DE REPRESENTACIÓN

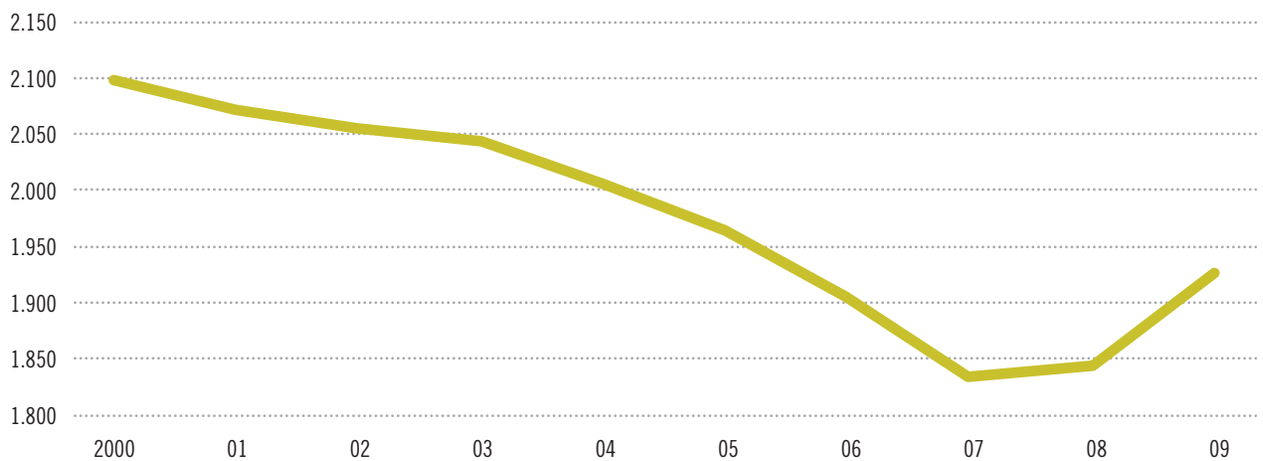
Dentro de nuestro país, la red de oficinas de las Cajas de Ahorros se constituye como una de las más tupidas del mundo, lo que proporciona a las Cajas una perspectiva privilegiada para detectar las necesidades de sus principales clientes: las familias, y las pequeñas y medianas empresas.

En una coyuntura adversa como la actual, que se corresponde con una débil demanda y actividad del negocio minorista, las Cajas iniciaron en 2009 un proceso gradual de racionalización de oficinas, que ha supuesto la reducción de algo más de setecientas, hasta registrar a finales del pasado año 24.201 oficinas en España, a las que habría que sumar 107 oficinas en el extranjero, 51 operativas y 56 de representación. Esta reducción ha supuesto un ligero incremento de la ratio de habitantes por oficina, que no obstante se sitúa todavía por debajo de las 1.950 personas por cada oficina de Caja de Ahorros en el ejercicio 2009.

NÚMERO DE OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS

	2009	Variación en el año	
		Número	%
Oficinas	24.308	-786	-3,1
Oficinas operativas	24.252	-783	-3,1
En España	24.201	-784	-3,1
En el extranjero	51	1	2,0
Representación	56	-3	-5,1

NÚMERO DE HABITANTES POR CADA OFICINA DE LAS CAJAS



LAS CAJAS DE AHORROS OFRECEN UNA COBERTURA DE UNA OFICINA POR CADA 1.950 PERSONAS

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 2009, esta orientación ha continuado reforzándose, ya que el cierre de oficinas de las Cajas ha tenido lugar en municipios grandes, mientras que la apertura de nuevas oficinas se ha concentrado en los municipios de tamaño pequeño y mediano, que cuentan en la actualidad con más de 12.800 oficinas de Cajas, algo más de la mitad del total.

DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS POR TRAMOS DE POBLACIÓN EN 2009

Nº de habitantes	Nº de oficinas	%
Más de 250.000	5.954	25
De 50.001 a 250.000	5.357	22
De 10.001 a 50.000	6.771	28
Hasta 10.000	6.119	25
Total	**24.201**	**100**

La distribución de oficinas en 2009 ha permitido mantener el 97,4 por ciento de la población española atendida por alguna sucursal de Cajas de Ahorros, al estar éstas presentes en 4.178 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.

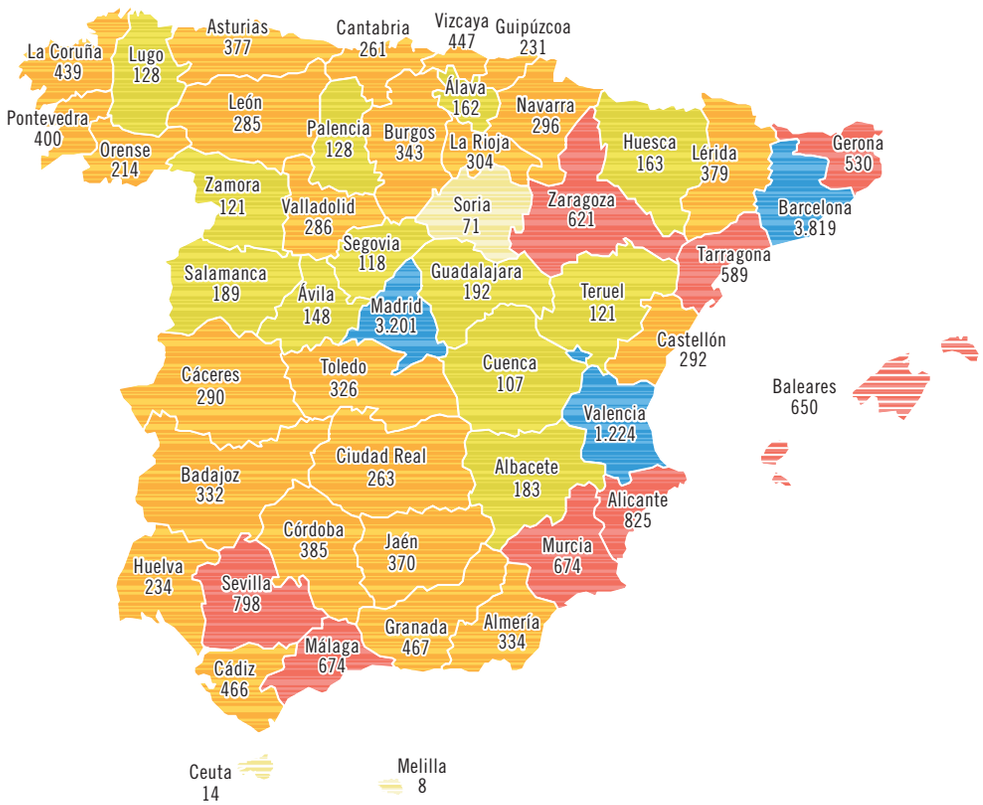
MUNICIPIOS CON OFICINAS DE CAJAS DE AHORROS EN 2009

Tamaño del municipio (número de habitantes)	Con oficinas		Sin oficinas		% de población cubierta
	Número	Población total	Número	Población total	
Más de 10.000	750	36.860.891	0	0	100,0
De 5.000 a 10.000	553	3.853.250	1	5.746	99,9
De 2.000 a 5.000	976	3.083.256	43	121.382	96,2
De 1.000 a 2.000	783	1.119.152	146	198.779	84,9
De 500 a 1.000	646	474.398	422	286.236	62,4
< 500	470	147.971	3.322	594.746	19,9
Total	**4.178**	**45.538.918**	**3.934**	**1.206.889**	**97,4**

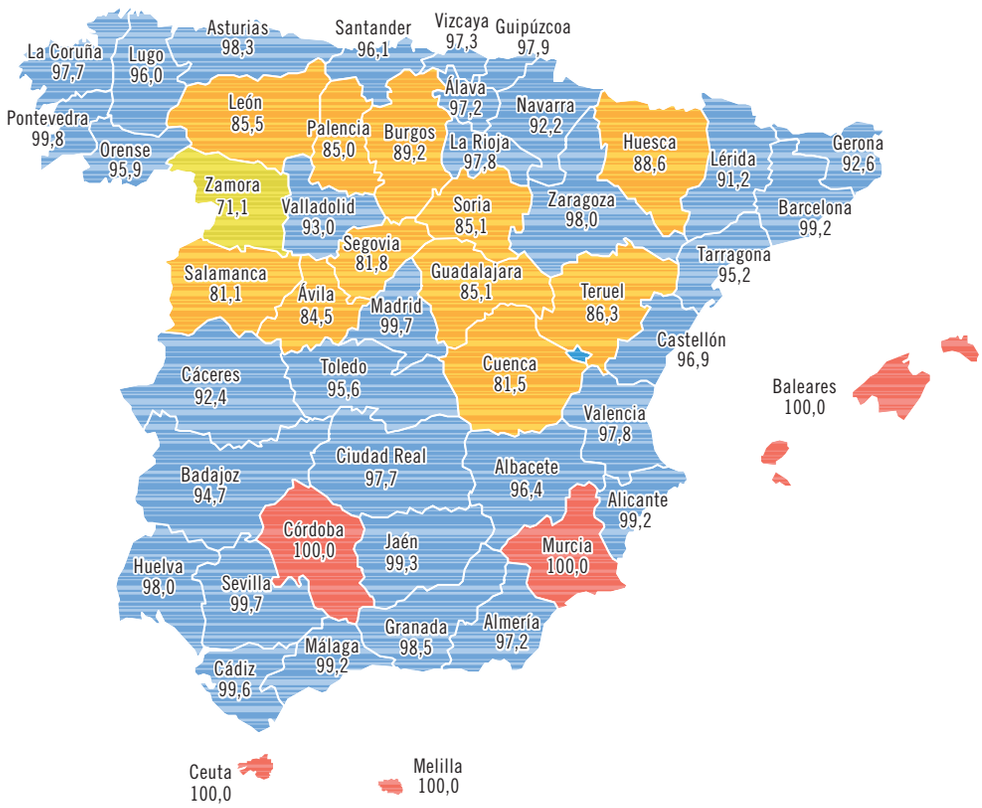
EN ESPAÑA HAY 101 OFICINAS DE ENTIDADES DE CRÉDITO POR CADA 100.000 HABITANTES

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 más del ochenta por ciento de la población y en 34 de ellas, la cobertura supera el 95 por ciento de la población.

NÚMERO DE OFICINAS POR PROVINCIAS



PORCENTAJE DE POBLACIÓN CUBIERTA POR OFICINA



EN ESTE ESCENARIO DE RECESIÓN ECONÓMICA GENERALIZADA, QUÉ DUDA CABE, ADQUIERE UNA SIGNIFICACIÓN ESPECIAL LA PRESENCIA DE UN SISTEMA FINANCIERO SOLVENTE, COMPROMETIDO CON EL TERRITORIO Y CAPAZ DE ATENDER LAS NECESIDADES FINANCIERAS DE LOS AGENTES ECONÓMICOS.

Braulio Medel Cámara,
Presidente de Unicaja
Diario ABC, El sistema financiero regional ante la crisis económica.
23 de abril de 2009.

3.2 VINCULACIÓN TERRITORIAL

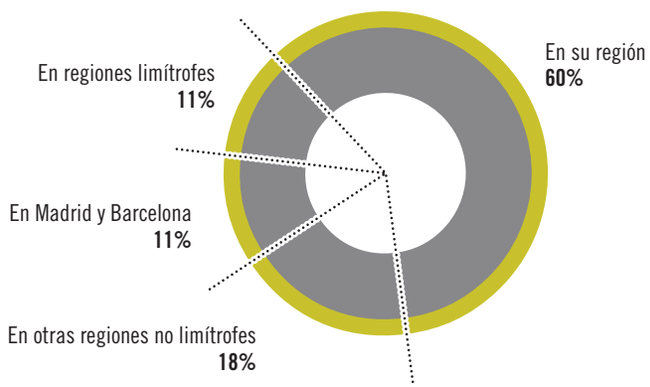
- **LAS CAJAS MANTIENEN CASI EL 60% DE SUS OFICINAS EN SUS COMUNIDADES AUTÓNOMAS DE ORIGEN**
- **LAS CAJAS DESTINAN MÁS DE LA MITAD DEL CRÉDITO A FINANCIAR A HOGARES Y EMPRESAS EN SUS COMUNIDADES DE ORIGEN**
- **LAS CAJAS CONTRIBUYEN DE FORMA NOTABLE AL DESARROLLO REGIONAL, CON UNA CUOTA DE MERCADO SUPERIOR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

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, obligándolas 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 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 2009, el sesenta por ciento de las oficinas de Cajas están ubicadas en su región de origen y un once por ciento adicional en regiones limítrofes. Un once por ciento de las oficinas se localizan en los dos mayores centros de actividad económica, Madrid y Barcelona; mientras que, el dieciocho por ciento restante radica en otras regiones, una distribución similar a la registrada en los últimos dos años.

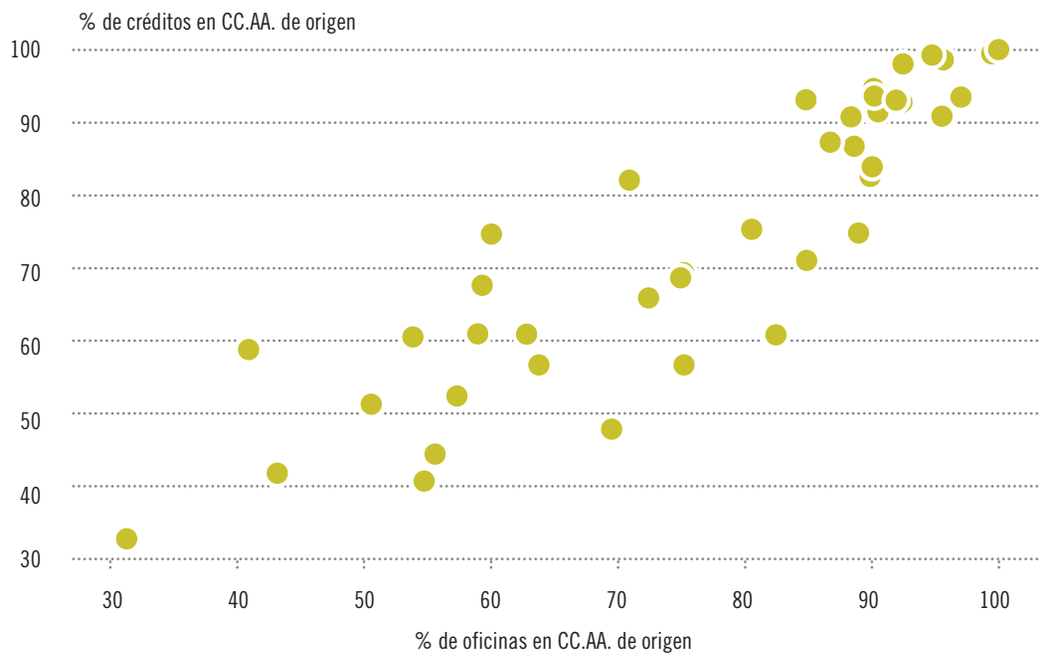
DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2009



Descendiendo al análisis individual de las Cajas de Ahorros, con datos de diciembre de 2009, se constata que la gran mayoría de las Cajas no sólo mantienen más de la mitad de sus oficinas en sus regiones de origen, sino que destinan más de la mitad del crédito concedido al sector privado a financiar a hogares y empresas en su propia comunidad, contribuyendo con ello al desarrollo económico de estos territorios.

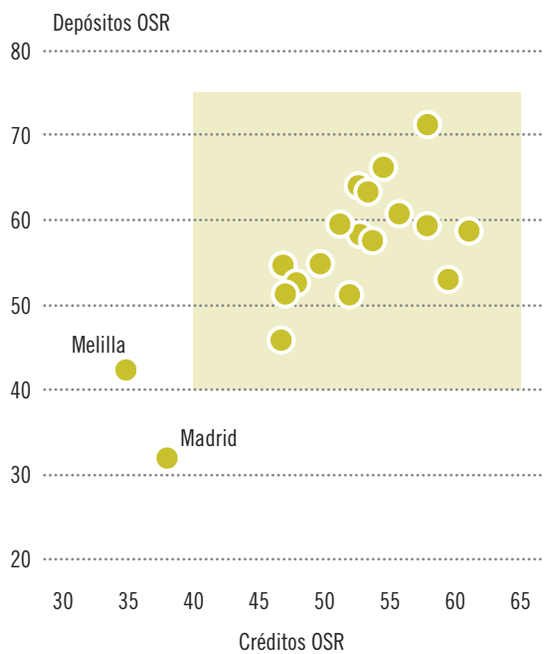
LAS OFICINAS ATENDIDAS POR LAS CAJAS, EL 54% DE LAS EXISTENTES EN ESPAÑA, ESTÁN DISTRIBUIDAS DE FORMA EQUILIBRADA

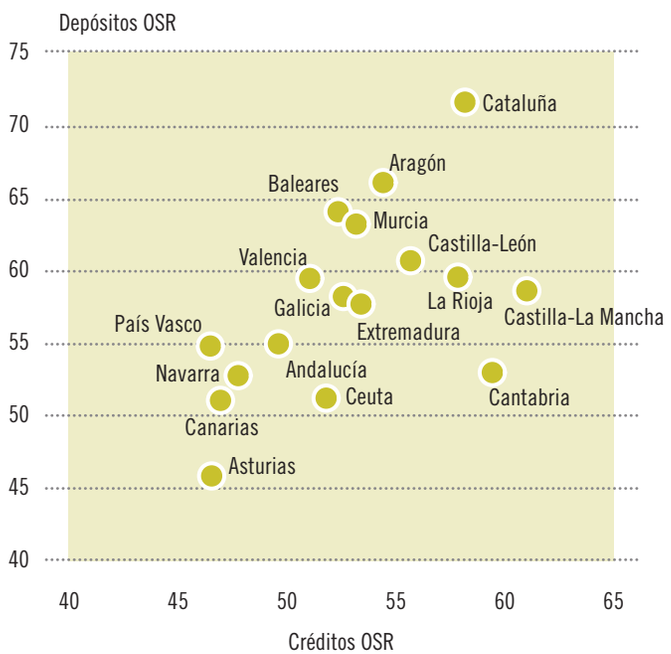
DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS Y DEL CRÉDITO DE LAS CAJAS 2009



En la actualidad, las oficinas atendidas por las Cajas, que representan el 54 por ciento del total de oficinas de 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 manifiesta 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.

CUOTA DE LAS CAJAS EN CRÉDITOS Y DEPÓSITOS AL SECTOR PRIVADO POR CC.AA. EN 2009





CONOCEMOS LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y POR ESO ESTAMOS HACIENDO UN ESFUERZO ESPECIAL PARA QUE NINGUNA EMPRESA, NI NINGUNA FAMILIA, DEJE DE OBTENER FINANCIACIÓN PARA CUALQUIER PROYECTO VIABLE.

Julio Fernández Gayoso,
Presidente de Caixanova
Tribuna Revista Ahorro.
Noviembre 2009

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

- **EL CRÉDITO DE LAS CAJAS AL SECTOR PRIVADO RETROCEDIÓ EN 2009, AUNQUE A UN RITMO INFERIOR A LA CAÍDA REGISTRADA POR EL PIB NOMINAL DE LA ECONOMÍA**
- **LA CONTRACCIÓN DEL CRÉDITO AFECTÓ TANTO AL CRÉDITO A HOGARES COMO A EMPRESAS, EXTENDIÉNDOSE EN ESTE ÚLTIMO CASO A TODOS LOS SECTORES PRODUCTIVOS**
- **LAS CAJAS CONCEDIERON NUEVOS CRÉDITOS A HOGARES Y FAMILIAS POR IMPORTE ALGO INFERIOR A LOS 30.000 MILLONES DE EUROS**
- **EL 51% DE LOS DEPÓSITOS Y CRÉDITOS DEL SECTOR PRIVADO CORRESPONDEN A HOGARES**

La actividad del Sector de las Cajas continuó ralentizándose en el ejercicio 2009, acompasando su ritmo de avance al del resto de entidades del Sistema Financiero español, lo que le ha permitido mantener unas 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, el fuerte deterioro de la coyuntura económica ha supuesto una ralentización de la financiación concedida por las Cajas de Ahorros en 2009 al sector privado residente de la economía, finalizando el ejercicio con una contracción en tasa interanual, si bien todavía inferior a la registrada por el PIB nominal en este periodo (-3,4 por ciento).

En diciembre de 2009, el saldo del crédito al sector privado residente se situó en 884.000 millones de euros, lo que supone una caída inferior al uno por ciento en los últimos doce meses, frente al avance del siete por ciento registrado en 2008.

DESTACA LA FINANCIACIÓN A ACTIVIDADES PRODUCTIVAS NO LIGADAS A LA CONSTRUCCIÓN, QUE REPRESENTA UN 44% DEL CRÉDITO CONCEDIDO AL SECTOR EMPRESARIAL

La financiación destinada a los hogares, que representa el 51,9 por ciento del crédito de las Cajas al sector privado, inició la tendencia descendente con antelación al resto de sectores, contrayéndose un 1,2 por ciento en diciembre de 2009, debido a una intensa caída de los préstamos al consumo, frente a un ligero retroceso de los destinados a la adquisición y rehabilitación de viviendas. Este comportamiento se explica, fundamentalmente, por la debilidad de la demanda, tanto en lo que refiere a la inversión en vivienda, que en el pasado ejercicio registró una caída interanual superior al veinte por ciento, como al gasto en consumo de bienes duraderos.

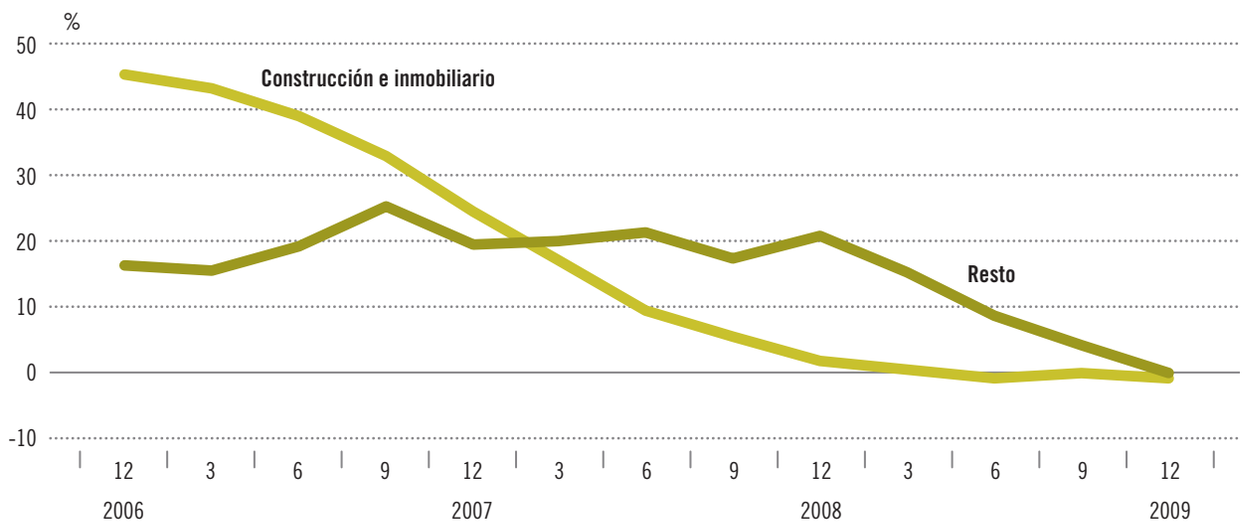
CRÉDITOS DE LAS CAJAS AL SECTOR PRIVADO EN ESPAÑA EN 2009

	Saldo		Variación en el año	
	Millones €	% distribución	Millones €	%
Hogares e ISFL	458.748	51,9	-5.632	-1,2
Crédito al consumo	*30.739*	*3,5*	*-3.815*	*-11,0*
Crédito a la vivienda	*362.789*	*41,0*	*-1.123*	*-0,3*
Otros	62.013	7,0	-755	-1,2
Empresas	404.756	45,8	-5.580	-1,4
Instituciones financieras no monetarias	20.404	2,3	6.044	42,1
Total	**883.908**	**100,0**	**-5.168**	**-0,6**

La financiación del sector empresarial, principalmente destinada a las pyme, que ha sido tradicionalmente un objetivo prioritario en el Sector, se contrajo a un ritmo del 1,4 por ciento interanual a finales de 2009. Este retroceso ha sido resultado de una mayor debilidad del crédito en todos los sectores productivos. Así, en el pasado ejercicio se frenó el dinamismo que venían registrando las actividades productivas no ligadas a la construcción, que representan un 44 por ciento de los 404.756 millones de euros del crédito concedido por las Cajas de Ahorros al sector empresarial, estabilizándose el avance de la financiación ligada al sector inmobiliario, que había registrado un ajuste más intenso en 2008.

LAS CAJAS PARTICIPAN EN MÁS DE 4.100 EMPRESAS, DE LAS QUE 3.400 NO COTIZAN EN BOLSA, Y EN UN PORCENTAJE MUY ELEVADO TIENEN UN CAPITAL SOCIAL INFERIOR AL MILLÓN DE EUROS

CRÉDITOS A EMPRESAS POR SECTORES DE ACTIVIDAD



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

El perfil de las empresas que reciben estos fondos es muy variado, llegando prácticamente a todos los sectores de actividad a través de las más de 4.100 empresas en las que las Cajas tienen participación. De ellas, casi 3.400 son empresas que no cotizan en bolsa, y en un porcentaje muy elevado tienen un capital social inferior al millón de euros.

La información relativa a los nuevos créditos al sector privado residente muestra que las Cajas concedieron o renovaron financiación por un importe de 29.000 millones de euros en promedio mensual en el ejercicio 2009, cifra que resulta un 8,4 por ciento inferior a la concedida en el ejercicio anterior. De esta cuantía, los nuevos préstamos a empresas ascendieron a cerca de 23.434 millones de euros en promedio mensual, frente a los 5.746 millones de euros concedidos o renovados a los hogares.

NUEVOS PRÉSTAMOS CONCEDIDOS O RENOVADOS POR LAS CAJAS AL SECTOR PRIVADO

Promedio mensual en 2009	Millones de euros	Variación anual en %
Hogares	5.746	-17,1
Vivienda	3.359	-17,3
Consumo	833	-24,9
Otros fines	1.553	-11,8
Empresas	23.434	-6,0
Hasta 1 millón €	6.689	-26,0
Más de 1 millón €	16.745	5,3
Total sector privado	**29.180**	**-8,4**

A pesar de que la captación de recursos para financiar la inversión ha sufrido una notable ralentización en el ejercicio 2009, la ratio de cobertura de los recursos respecto a los créditos registró una mejoría en el ejercicio. Este avance de los recursos se debió, fundamentalmente, al crecimiento de las emisiones, que aumentaron a tasas próximas al quince por ciento en diciembre de 2009, frente a la intensa caída registrada en 2008.

Mientras, los depósitos a la clientela de las Cajas, que continúan representando el ochenta por ciento del total de los recursos de clientes del Sector, registraron un moderado avance, inferior al tres por ciento interanual. De los depósitos constituidos en las Cajas de Ahorros por el sector privado residente, el 50,7 por ciento corresponde a los hogares e instituciones sin fines de lucro, que ha registrado un incremento del 3,5 por ciento a lo largo del 2009, lo que pone de manifiesto la importante labor que desempeña el sector en la canalización y fomento del ahorro de las familias.

DEPÓSITOS DEL SECTOR PRIVADO EN LAS CAJAS DE AHORROS EN 2009

	Saldo		Variación en el año	
	Millones €	%	Millones €	%
Sociedades no financieras	94.537	11,5	1.800	1,9
Hogares e ISFLSH	416.586	50,7	14.041	3,5
Resto IFNM	310.107	37,8	4.816	1,6
Total depósitos OSR	**821.229**	**100,0**	**20.657**	**2,6**

LOS NUEVOS PRÉSTAMOS A EMPRESAS ASCENDIERON A CERCA DE 23.434 MILLONES DE EUROS EN PROMEDIO MENSUAL, FRENTE A LOS 5.746 MILLONES DE EUROS CONCEDIDOS O RENOVADOS A LOS HOGARES

3.4 CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

EL MICROCRÉDITO Y EL CRÉDITO PRENDARIO SON LAS DOS CARAS DE UNA MISMA MONEDA: EL CRÉDITO SOCIAL, QUE EN TIEMPOS DE CRISIS DESEMPEÑA UN PAPEL CRUCIAL A LA HORA DE FACILITAR EL ACCESO AL CRÉDITO A CLIENTES DE TODOS LOS TIPOS, ORÍGENES Y EXTRACCIONES.

Antonio María Claret García,
Presidente de Caja Granada.
XIX Asamblea Nacional de Montes de Piedad.
16 octubre de 2009

- **LAS CAJAS DE AHORROS HAN CONCEDIDO 987 MICROCRÉDITOS SOCIALES EN 2009, POR UN IMPORTE DE 10,05 MILLONES DE EUROS**
- **MÁS DEL 70% DE LAS OPERACIONES DE MICROCRÉDITOS SE DESTINAN AL AUTOEMPLEO**
- **LOS MONTES DE PIEDAD CONCEDIERON EN ESPAÑA 272.816 NUEVOS PRÉSTAMOS PRENDARIOS EN 2009, POR UN IMPORTE SUPERIOR A 137 MILLONES DE EUROS. EL SALDO VIVO, CON UN TOTAL DE 426.459 PRÉSTAMOS EN VIGOR, ALCANZÓ UN TOTAL DE 221,51 MILLONES DE EUROS**
- **EN 2009 SE ENVIARON, DESDE LA PLATAFORMA DE REMESAS DE LAS CAJAS, 96.154 REMESAS EN DÓLARES AMERICANOS, POR UN IMPORTE DE 71,28 MILLONES DE DÓLARES. EN EL CASO DE LAS 35.996 REMESAS ENVIADAS EN EUROS, EL IMPORTE FUE DE 20,53 MILLONES DE EUROS**

Las Cajas de Ahorros son entidades de crédito capaces de movilizar el ahorro para su canalización hacia proyectos de inversión rentables para toda la sociedad y que se fijan, como objetivos fundacionales, impulsar el desarrollo económico y financiero en sus ámbitos de actuación, evitar la exclusión social y financiera, y extender a toda la sociedad los beneficios de su actividad como empresa, ya sea en su vertiente estrictamente mercantil o en cuanto a la distribución de los resultados obtenidos de dicha actividad.

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

LOS OBJETIVOS 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

Una de las herramientas adoptadas en la lucha contra la exclusión financiera la constituyen los microcréditos. Por esta razón, las Cajas de Ahorros llevan desde comienzos de la presente década adaptando este instrumento a las circunstancias específicas de nuestra realidad socio-económica. En 2009, las Cajas han vuelto a ser las únicas entidades financieras que han concedido microcréditos sociales en España, en su mayor parte, gestionados mediante programas vinculados a la Obra Social.

Los Montes de Piedad han desempeñado su labor ininterrumpidamente desde la fundación de la primera de estas instituciones en España, el Monte de Piedad de Madrid, en 1702. En la actualidad existen en España veinticinco Montes de Piedad, todos ellos pertenecientes a Cajas de Ahorros, de los cuales veinte tienen actividad. En estos más de tres siglos, su misión no ha cambiado sustancialmente: permitir el acceso al crédito a personas de escasos recursos o sin posibilidad de contar con avales 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*.

3.4.1 MICROCRÉDITOS

Los microcréditos sociales constituyen uno de los principales instrumentos en la lucha contra la exclusión financiera del que se sirven las Cajas de Ahorros. Durante el ejercicio del año 2009, las Cajas han vuelto a ser las únicas entidades financieras que han concedido microcréditos sociales en España.

Las fórmulas escogidas para poner en marcha las iniciativas de los microcréditos han sido diversas, pero en todas ellas, la característica fundamental es el enfoque social que se les ha conferido, predeterminado por la existencia de una institución singular de las Cajas, la Obra Social, que financia y respalda, la concesión de los préstamos. La 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 (por lo general no más de 30.000€), que se concede para el autoempleo o actividades económicas, a personas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión o con dificultades para acceder al Sistema Financiero tradicional y que, además, no cuentan con garantías reales con las que respaldar su petición, por lo que son aceptadas garantías personales y las operaciones están ausentes de comisiones. Esta definición fue elaborada por el Grupo de Trabajo de Microcréditos, creado en el seno de la Comisión de Obra Social de las Cajas en 2004.

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 autoempleo o microempresa y, en definitiva, una notable confianza en el sistema.

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

Para la gestión de estas operaciones la mayor parte de las Cajas de Ahorros colabora 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 12.487 microcréditos sociales, por un importe superior a los 110 millones de euros.

Concretamente en 2009, el número de operaciones concedidas fue de 987, por un valor de 10,05 millones de euros. Respecto al año 2008, se observa una disminución en las operaciones totales concedidas, que fueron entonces 1.534. Junto con el número de microcréditos concedidos, disminuye ligeramente el tipo medio de interés aplicado, pasando del 5,21 por ciento en 2008 al 4,75 en 2009.

MICROCRÉDITOS EN 2009

Financiación concedida (millones de euros)	Nº de operaciones	Tipo de interés medio	Tasa media de morosidad
10,05	987	4,75	14,99%

La cantidad media concedida por microcrédito se situó ligeramente por encima de los 10.000 euros, al igual que en 2008.

Del total de las operaciones concedidas, el 71,7 por ciento se destinó a la finalidad de autoempleo o emprendedores, en concreto 532 microcréditos; el 18,9 por ciento tuvo por objeto la cobertura de necesidades familiares (397 operaciones); el resto de los microcréditos se destinó a la cooperación al desarrollo, estudios o viviendas sociales.

Dentro de la categoría de autoempleo, las principales actividades son pequeños comercios, como locutorios, tiendas de ultramarinos, hostelería y actividades de servicios personales, por ejemplo, servicio doméstico.

En lo que se refiere a las necesidades familiares, los principales destinos son el saldo de deudas de origen usurero o los viajes al país de origen que tienen la finalidad principal de regularizar los papeles, debido a que son los inmigrantes mayoritariamente, los que solicitan los microcréditos con este fin.

FINALIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS

	Nº *	%
Autoempleo	296	39,89
Emprendedores	236	31,81
Necesidades familiares	140	18,87
Cooperación al desarrollo	37	4,99
Estudios	25	3,37
Vivienda social	8	1,08
	742	**100,00**

* Excluidas las 245 operaciones realizadas por Microbank, consideradas operaciones de microcréditos sociales

DESTINO DE LOS MICROCRÉDITOS EN 2009

	Nº *	%
Necesidades familiares	244	32,88
Comercio al por menor	187	25,20
Actividades diversas de servicios personales	96	12,94
Hostelería	83	11,19
Educación	34	4,58
Construcción/reformas	27	3,64
Actividades recreativas y culturales	16	2,16
Actividades informáticas	16	2,16
Actividades sanitarias y veterinarias	9	1,21
Talleres	6	0,81
Transporte terrestre	5	0,67
Actividades auxiliares a la intermediación financiera	4	0,54
Limpieza y mantenimiento	4	0,54
Comercio al por mayor	3	0,40
Actividades inmobiliarias	2	0,27
Intermediación seguros	1	0,13
Otros	5	0,67
	742 *	**100,00**

* Excluidas las 245 operaciones realizadas por Microbank, consideradas operaciones de microcréditos sociales

EL 71,7% DE LOS MICROCRÉDITOS SE DESTINAN AL AUTOEMPLEO, EL 18,9% A NECESIDADES FAMILIARES Y EL RESTO A COOPERACIÓN AL DESARROLLO, ESTUDIOS Y VIVIENDAS SOCIALES

El perfil del usuario de los microcréditos en las Cajas se mantiene apenas sin variaciones con el paso de los años. En 2009 se alejan, ligeramente, los porcentajes entre hombres y mujeres, siendo la distribución de 40,6 por ciento, para los primeros. y 59,4 por ciento, para las segundas. En lo que se refiere a colectivos de pertenencia, el de inmigrantes sigue siendo el más numeroso, con un 57,5 por ciento del total de los clientes, aunque desciende en ocho puntos porcentuales respecto al anterior ejercicio.

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

COLECTIVOS BENEFICIADOS POR LOS MICROCRÉDITOS EN 2009

	Nº *	%
Inmigrantes	427	57,55
Parados de larga duración	101	13,61
Marginación, exclusión, pobreza	65	8,76
Jóvenes desempleados	42	5,66
Hogares monoparentales	36	4,85
Estudiantes	25	3,37
Discapacitados	8	1,08
Mujeres excluidas	6	0,81
Minorías étnicas	2	0,27
Mujeres víctimas violencia de género	2	0,27
No identificados	28	3,77
	742	**100,00**

* Excluidas las 245 operaciones realizadas por Microbank, consideradas operaciones de microcréditos sociales

Del colectivo de personas inmigrantes, las nacionalidades más presentes son las de procedencia latinoamericana, seguidas de países del este y africanos.

CASI EL 57,5% DE LOS MICROCRÉDITOS SE CONCEDEN A INMIGRANTES

NACIONALIDAD DE LOS INMIGRANTES BENEFICIADOS POR LOS MICROCRÉDITOS

	Nº	%
Colombianos	69	16,16
Ecuatorianos	60	14,05
Bolivianos	33	7,73
Rumanos	30	7,03
Marroquíes	25	5,85
Argentinos	23	5,39
Chilenos	16	3,75
Peruanos	14	3,28
Senegaleses	13	3,04
Dominicanos	12	2,81
Italianos	10	2,34
Otros	122	26,70
	427	**100,00**

LA CANTIDAD MEDIA POR MICROCRÉDITO ES DE 10.000 EUROS

Dentro de las características que definen el microcrédito, cabe resaltar, que se trata de préstamos de bajo importe, que parten, en el caso de las Cajas de Ahorros españolas, de 5.000 euros, llegando en algún caso hasta 30.000. El plazo para devolverlo oscila entre los tres y los ocho años, con periodos de carencia que alcanzan hasta los doce meses. Los intereses (TAE) se sitúan en torno al 4,75 por ciento, con un mínimo del 3,6 por ciento y un máximo del 6,15 por ciento. Estas operaciones están exentas de comisiones, tanto de apertura como de cancelación, en el noventa por ciento de las Cajas.

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

3.4.2

MONTES DE PIEDAD

Los Montes de Piedad continúan en 2009 con algunas de las principales líneas de actuación sugeridas desde el Comité Nacional de Montes de Piedad en tres ejes fundamentales: modernización de estructuras, capacitación y formación permanente de los profesionales de los Montes, y divulgación de su labor.

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

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

EL IMPORTE DE LOS PRÉSTAMOS CONCEDIDOS POR LOS MONTES DE PIEDAD ES DE 505 EUROS

Ahora, como entonces, el Monte de Piedad concede préstamos con tipos de interés generalmente por debajo del mercado. La garantía es pignoraticia, habitualmente joyas elaboradas con metales o piedras preciosas que cotizan en los mercados internacionales, lo que implica un alto grado de profesionalización y transparencia en todo el proceso. Los préstamos que conceden los Montes de Piedad parten de cantidades muy pequeñas, que en algunos casos se sitúan en los treinta euros. El importe medio del préstamo concedido por los Montes de Piedad se situó en 505 euros en 2009.

En el conjunto del año, los Montes de Piedad concedieron un total de 272.816 préstamos, por un importe de 137,81 millones de euros, y cancelaron 263.536, con un volumen de reembolso de 122,99 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2009, estaban en vigor 426.459 préstamos, con un saldo final de 221,50 millones de euros. Respecto a 2008 aumenta tanto el número de préstamos concedidos como el saldo final, 5,5 por ciento y 7,2 por ciento, respectivamente.

MONTES DE PIEDAD

	2009		Variación 2009/08	
	Número	Miles de €	Número	Variación volumen
SALDO A 31 DE DICIEMBRE 2008	**417.179**	**206.687**		
Préstamos concedidos	272.816	137.811	-0,46%	5,46%
Préstamos renovados	152.034	84.294	9,23%	16,47%
Préstamos cancelados y vendidos	263.536	122.990	18,11%	27,16%
Diferencia en el año	**9.280**	**14.822**		
SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	**426.459**	**221.509**	**2,22%**	**7,17%**

La cartera de clientes de los Montes de Piedad, entendidos como personas o entidades con un préstamo o más en vigor, se situó en 226.056, de los cuales 47.288 corresponden a clientes nuevos, lo que ha supuesto frente a 2008 un aumento del 51,2 por ciento en la cartera de clientes.

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

MONTE DE PIEDAD. OTROS DATOS DE INTERÉS

	2009	Variación 2009/08
Horas semanales de apertura	28	-0,09%
Periodos por los que se conceden y/o renuevan los préstamos (meses)	12	-8,85%
Porcentaje de importes prestados sobre tasaciones	70,5	-0,70%

EN 2009, LOS CLIENTES NUEVOS DE LOS MONTES DE PIEDAD AUMENTARON UN 50%, EL MAYOR INCREMENTO DESDE QUE SE TIENEN DATOS

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

La idea de que el crédito pignoraticio que facilitan los Montes de Piedad es cada vez más accesible se refuerza con el hecho de que el mayor número de préstamos de los concedidos en 2009 corresponde al tramo de entre 150 y 600 euros.

Algunos datos que ayudan a comprender 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 1.106.987 piezas a largo del año 2009, con un peso en oro que superó las 10 toneladas y 13.848 quilates. Estas cifras son superiores a las registradas en 2008, con evoluciones que parten del siete por ciento, hasta el veinte por ciento.

De todas las garantías empeñadas por los clientes en los Montes de Piedad, sólo el ocho por ciento salió a subasta en 2009, el resto fue recuperado por los clientes o bien el empeño fue renovado.

TASACIONES DE LOS MONTES DE PIEDAD

	2009	Variación 2009/08
Nº de tasaciones (incluidas retasas)	313.074	20,39%
Nº de piezas tasadas	1.106.987	6,66%
Peso en gramos de las joyas tasadas	10.892.628	17,13%
Peso en quilates de los diamantes tasados	13.848	6,65%

MONTES DE PIEDAD. VENTAS EN SUBASTAS EN EL AÑO 2009

	2009		Variación 2009/08	
	Número	Miles de €	Número	volumen
GARANTIAS VENDIDAS	**34.275**		**46,85%**	
En subastas	31.272		34,08%	
Por otros medios	3.003		18.668,75%	
IMPORTES EN SUBASTAS				
Importe de los préstamos		11.541		27,49%
Importe de salida en subasta		16.248		21,62%
Importe obtenido en las pujas		22.963		31,70%
Diferencia [obtenido-prestado]		11.422		36,23%

En 2009, los veinte Montes de Piedad activos, realizaron un total de 104 subastas, incluidas las subastas conjuntas, cuatro 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 62 por ciento, lo que supone respecto al 2008 un aumento de veinte puntos porcentuales. Este sobreprecio de los lotes subastados se devuelve al propietario una vez liquidado el préstamo y los intereses correspondientes. Esta cantidad en el 2009 se cifró en 11,4 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 si 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.

Atendiendo al detalle del perfil del usuario, se puede observar como el porcentaje de mujeres es notablemente superior al de los hombres, 66 por ciento para las primeras y 34 por ciento para los segundos. Patrón tradicional en los Montes y que también se da en otro tipo de préstamos, como pueden ser los microcréditos sociales.

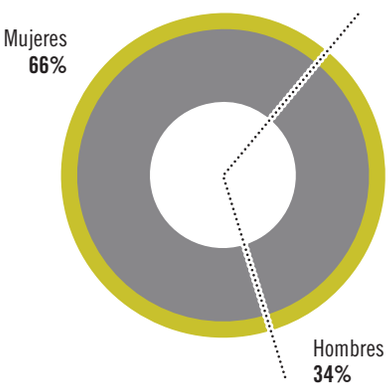
Por tramos de edad la distribución de los porcentajes es muy similar a la del anterior ejercicio. El tramo que comprende a las personas de mayor edad, de 65 años en adelante, soporta el mismo peso que en el anterior ejercicio, un once por ciento del total de los clientes, siendo nuevamente el menor de los tramos.

El de las personas más jóvenes, de 18 a 35 años, crece dos puntos porcentuales, situándose en un veintisiete por ciento. Estos dos puntos, los pierden, uno cada uno, los grupos intermedios, de 35 a 50 y de 50 a 65 años, con porcentajes de 34 y 28 por ciento, respectivamente.

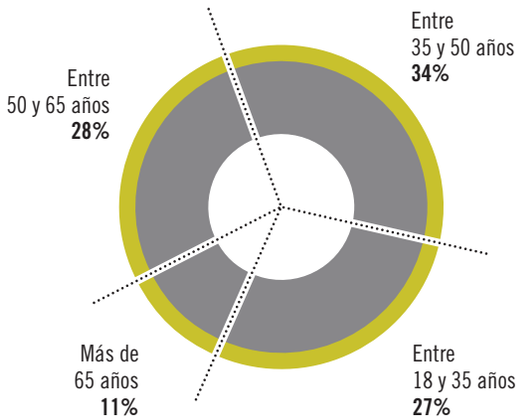
Los intervalos de edad de los clientes de los Montes de Piedad resultan muy equilibrados, a excepción de aquellas personas que superan los 65 años. Se ha podido observar cómo, con el paso de los años, los tramos de edad más avanzada, a partir de los 50 años, han ido perdiendo peso en la distribución, de formar paulatina y mantenida.

El porcentaje de clientes extranjeros residentes, se sitúa en 2009, al igual que en el pasado ejercicio, en un dieciocho por ciento del total, consolidándose como uno de los sectores importantes dentro de los clientes de los Montes de Piedad.

PERFIL DEL CLIENTE DEL MONTE DE PIEDAD POR GÉNERO



PERFIL DEL CLIENTE DE LOS MONTES DE PIEDAD POR EDAD



Esta estabilidad en los perfiles de los clientes de los Montes da una idea de que su actividad no atiende a modas, aunque si se ve afectada por la coyuntura, sobre todo económica.

Por otra parte, los Montes de Piedad realizan otro tipo de servicios, como operaciones de recuperación de morosidad, que durante el ejercicio del 2009 supuso casi un millón de euros. También se tramitaron 308 expedientes de defunción y testamentarías, y tasaciones sin pignoración.

OTROS SERVICIOS DEL MONTE

	2009	variación 2009/08
Recuperación morosidad/fallidos (en euros)	997.444	55,47%
Nº de tasaciones para clientes	308	-18,09%
Nº de expedientes de defunción y testamentarias tramitadas	512	39,89%

De los datos recogidos durante el ejercicio del 2009 se puede concluir que los efectos de la crisis económica se han hecho sentir en las economías domésticas, principales clientes de los Montes, aun sin el crecimiento del ejercicio anterior las cifras siguen siendo relevantes para instituciones de crecimiento tradicionalmente muy moderado y auguran nuevos repuntes en próximos trimestres.

EL CRÉDITO PIGNORATICIO DE LOS MONTES DE PIEDAD ES EL MÁS ACCESIBLE Y MÁS RÁPIDO DE TODO EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

3.4.3 REMESAS

La inmigración es un fenómeno social que se ha intensificado de modo especial en las últimas décadas y está influyendo decisivamente en la internacionalización e interconexión de los sistemas económicos nacionales. El factor fundamental que mueve a los habitantes de un país a trasladarse a otro son principalmente las razones económicas.

Las remesas son las transferencias que los nuevos residentes envían a sus países de origen para ayudar al sostenimiento familiar, para devolver préstamos o deudas contraídas, para ahorrar en sus propios países o, incluso, para invertir pensando en un regreso en el futuro. Esta entrada recurrente de flujos de dinero es de gran valor para los países receptores, ya que ayudan a reducir la pobreza y a otorgar una mayor estabilidad a los flujos de capital; añadir además, que contribuyen a realizar transacciones productivas en los países de destino, sentando las bases para la consolidación de un Sistema Financiero capaz de movilizar los recursos necesarios para el desarrollo económico de los países. Las remesas son también un eficaz instrumento contra la exclusión financiera, uno de los fines fundacionales de las Cajas de Ahorros.

En el año 2003, el Banco de España animó a Bancos y a Cajas de Ahorros a entrar en la actividad de las remesas de los inmigrantes. El sistema bancario español es, por sí mismo, una garantía de seguridad, solvencia, estabilidad y cumplimiento normativo que, al final, redunda en una mayor calidad de servicio al cliente. Gracias a la entrada de ambos grupos de entidades, se abarató de manera notable el coste de los envíos

Un total de 31 Cajas de Ahorros participa en el sistema de remesas *Bravo*, que es una plataforma bancaria, cooperativa y sectorial, coordinada por la CECA y creada en 2004. Esta plataforma facilita la inclusión financiera del colectivo de nuevos residentes y les ofrece unos servicios fiables y a su valor justo, en consonancia con las recomendaciones del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros. El resto de Cajas no pertenecientes a la plataforma ofrecen también sus propios servicios para el colectivo de inmigrantes.

EL 55% DE LAS REMESAS ENVIADAS DESDE LA PLATAFORMA DE LAS CAJAS EN 2008 FUERON A ECUADOR Y BOLIVIA

La plataforma de remesas ha facilitado el poder asociar y difundir la imagen de las Cajas como entidades cercanas a la población inmigrante; ya que la plataforma aporta una solución fiable, barata, transparente en costes (tanto para el ordenante como para el beneficiario) y de inmediato envío de los fondos.

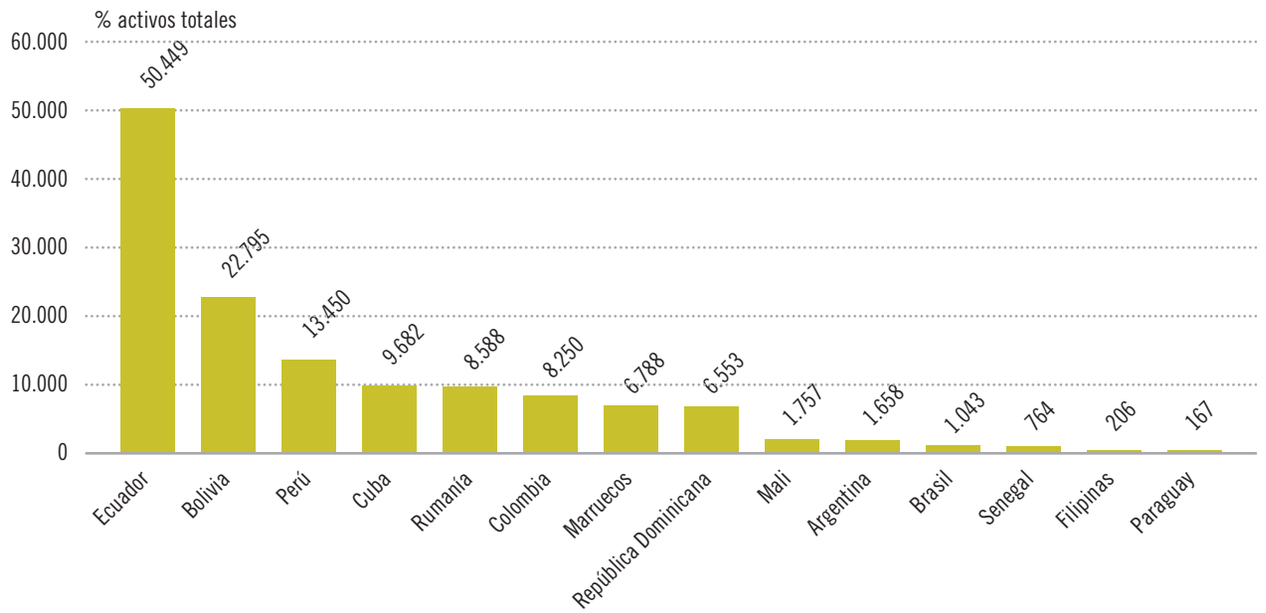
La plataforma *Bravo* aplicó desde el primer momento el principio de que todas las remesas que se enviaran se mantendrían en los circuitos financieros formales hasta llegar al beneficiario final; para ello, hizo falta llegar a acuerdos con las principales entidades financieras de los países de origen de la inmigración. Se defendió desde el inicio que el modelo fuera bancario para cumplir el objetivo de bancarizar tanto a los inmigrantes que envían los fondos desde España, como a los beneficiarios que reciben los fondos en los países de destino. También se aplicó el principio de universalidad: toda la red de oficinas de las Cajas de Ahorros participantes está abierta para el envío de las remesas.

BANCOS ACTUALMENTE OPERATIVOS EN LA PLATAFORMA *BRAVO*

País	Banco
Rumanía	Banca Comerciala Romana
	BRD
Perú	Interbank
	Banco Crédito del Perú
Ecuador	Banco Bolivariano (ecuagiros)
	Banco Solidario
	Banco Pichincha
Bolivia	Bancosol
	Banco Crédito de Bolivia
Argentina	Banco Macrobansud
	Banco Credicoop
República Dominicana	BHD
Colombia	Banco Caja Social
Marruecos	Banque Centrale Populaire
Senegal	Societe Generale de Banques au Senegal
Brasil	Banco Do Brasil
Filipinas	Metrobank
Mali	Banque Internationale Pour le Mali
	Banque de l'Habitat du Mali
Cuba	Banco Popular de Ahorro de Cuba
Paraguay	Financiera Familiar

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

REMESAS POR PAISES DE DESTINO



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

Las principales características de la plataforma *Bravo* son: bajo coste debido al control sobre los diferenciales de cambio y aplicación estricta de los tipos oficiales de cambio del Banco de España; sencillez operativa del sistema; entrega de los fondos al beneficiario en el mismo día o como máximo al día siguiente del envío (dependiendo del país); seguridad y solvencia del proceso, garantizado por las Cajas y por la CECA en España y en los países de destino por entidades financieras consolidadas; es un servicio dirigido a clientes y a no clientes tanto de las Cajas como de los Bancos corresponsales en destino; aunque uno de los objetivos que se persigue es la bancarización, el sistema permite el pago en efectivo de la remesas a los beneficiarios; no se aplica ninguna deducción al beneficiario, ya que todos los costes son en origen para el ordenante, lo que dota al proceso de una total transparencia; la última característica es la existencia de *call centers* que permiten, por un lado, hacer un seguimiento permanente del estado de la remesa (*call center* en origen) y, por otro, se encargan de avisar a los beneficiarios sobre la llegada de los fondos y el punto más adecuado para recogerlos, en el caso de querer hacerlos efectivos (*call center* en los países de destino).

SE ENVIARON 132.150 REMESAS EN 2009 EN DÓLARES AMERICANOS Y EN EUROS, 71,28 Y 20,53 MILLONES, RESPECTIVAMENTE, EN TOTAL

Las remesas enviadas a través de la plataforma *Bravo* de las Cajas de Ahorros llegan a catorce países a través de una red de veintiún Bancos corresponsales. El 55 por ciento de los envíos en el año 2009 fueron a Ecuador y Bolivia.

Si se desglosan las remesas en 2009, se enviaron 96.154 remesas en dólares americanos, por un importe de 71,28 millones de dólares. En el caso de las 35.996 remesas enviadas en euros, el importe ascendió a 20,53 millones de euros.

3.5 GARANTÍA DE COMPETENCIA PARA EL SISTEMA FINANCIERO ESPAÑOL

SEGUIMOS CON LA VOLUNTAD DE DAR SALIDA A PROBLEMAS ECONÓMICOS Y A DESEQUILIBRIOS SOCIALES. SOMOS, AL MISMO TIEMPO, ENTIDADES EFICACES EN NUESTRO COMETIDO FINANCIERO, CON CAPACIDAD DE COMPETIR "INTER NOS", DANDO ASÍ UN ALTO GRADO DE OPORTUNIDADES A QUIENES BUSCAN FINANCIACIÓN O ASESORAMIENTO EN LA INVERSIÓN DE SUS AHORROS.

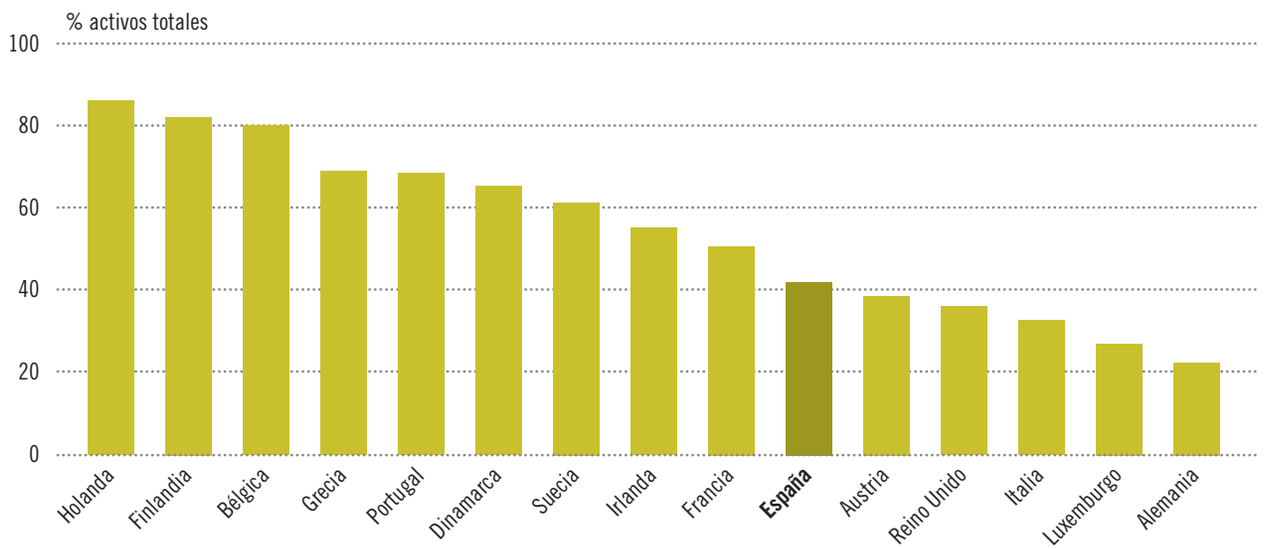
Joan Contijoch Pratdesaba,
Presidente de Caixa de Manlleu.
Tribuna Revista Ahorro.
Enero 2009

- **EL ÍNDICE HH DEL SISTEMA BANCARIO ESPAÑOL SE SITUÓ, EN 2009, EN 620, INDICATIVO DE UNA REDUCIDA CONCENTRACIÓN. SIN LA APORTACIÓN DE LAS CAJAS, ÉSTE SUPERARÍA EL NIVEL DE 1.700**
- **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%**

En el ejercicio 2009, las entidades que componen el Sector de Cajas de Ahorros son 45 Cajas 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 un excesivo 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.

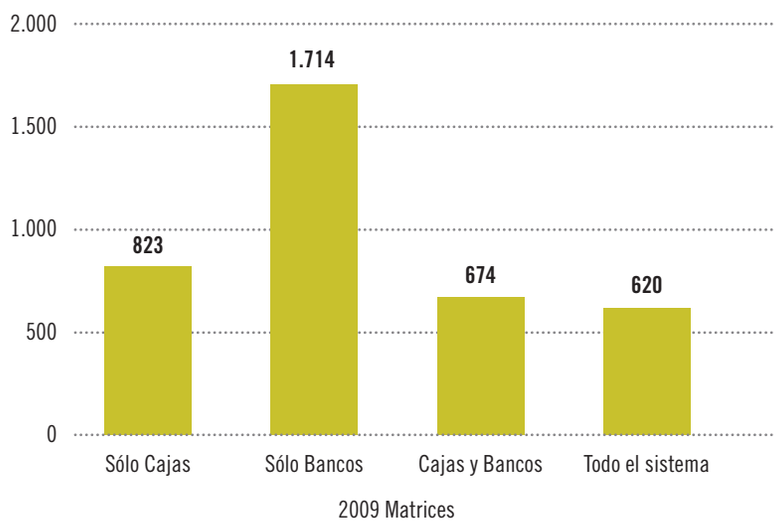
CUOTA DE MERCADO DE LOS CINCO MAYORES ENTIDADES DE CRÉDITO



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 muy aceptables.

Con datos de diciembre de 2009, el índice Herfindahl-Hirschman (HH) para el conjunto de las entidades de crédito toma el valor 620, indicativo de un nivel de reducida concentración (frente a 631 del año anterior). Sin la aportación del Sector de 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.

ÍNDICE DE HERFINDAHL-HIRSCHMAN



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 zona de actuación, lo cual garantiza a los consumidores y usuarios la disponibilidad de servicios financieros en las condiciones más favorables.

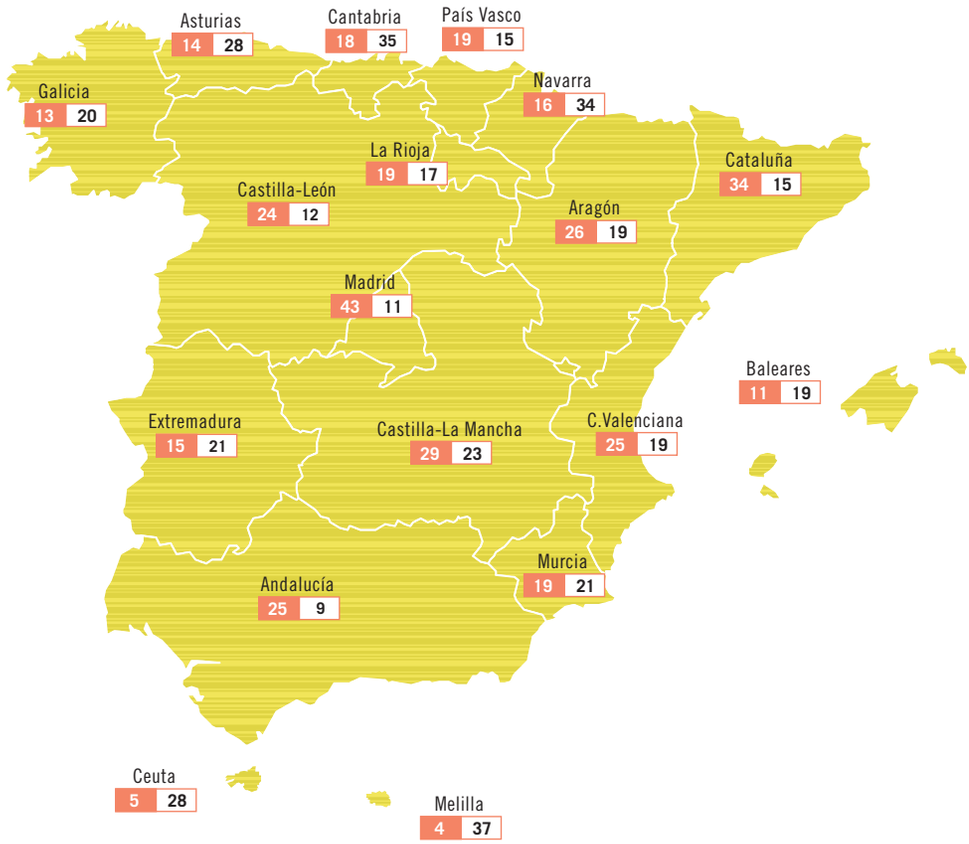
A esta realidad ha contribuido de forma significativa la expansión de los últimos años, que ha permitido que los índices de concentración regional se hayan reducido en prácticamente todas las regiones.

ESPAÑA ES UNO DE LOS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA CON UNOS MENORES NIVELES DE CONCENTRACIÓN

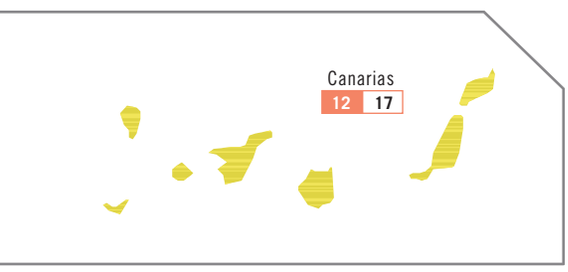
Así, si exceptuamos las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, el número medio de Cajas de Ahorros que actúa en cada comunidad autónoma se sitúa en veintiuno, siendo en las comunidades insulares donde hay menos Cajas de Ahorros establecidas, entre once y doce entidades.

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 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 tanto frente a los Bancos que actúan en su zona de actuación, como frente al resto de Cajas allí ubicadas.

COMPETENCIA ENTRE CAJAS DE AHORROS EN 2009



PROMEDIO
21 20



(1) Diciembre 2009. Porcentaje de Crédito OSR del conjunto del sistema

Comunidad Autónoma
00 00

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

Máxima cuota de mercado de una Caja de Ahorros

En porcentaje de crédito OSR del conjunto del sistema

Creo que la ética no debe verse como una moda, sino que debe estar presente en nuestra labor diaria. La ética es la palanca del crecimiento sostenible de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. Por ello, debe recuperar el lugar perdido en un mundo cada vez más global e interconectado, en el que las consecuencias de nuestras decisiones tienen alcance mundial.

Isidro Fainé Casas.
Presidente de La Caixa.
Entrevista publicada por Executive Excellence, nº63.
Octubre de 2009

04

GOBIERNO CORPORATIVO

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

De esta manera, y a la luz de las tendencias actuales, puede afirmarse que 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".

LAS CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLAS INTEGRAN EN SU ESTRUCTURA GOBIERNO INTERNO AL CONJUNTO DE AGENTES REPRESENTATIVOS DE LA SOCIEDAD EN LA QUE CADA ENTIDAD DESARROLLA SUS ACTIVIDADES

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 2009: 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).

4.1 EL COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

- 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

- 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. MUCHAS DE ELLAS SE HAN SOMETIDO ESTE AÑO A PROCESOS DE MEJORA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- LA TRANSPARENCIA YA NO ES SÓLO UNA EXIGENCIA DEL REGULADOR, ES UNA EXIGENCIA DEL PROPIO MERCADO

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

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

  Para todo ello, las Cajas disponen de *webs* caracterizadas por una presentación en pantalla directa, rápida y eficaz. En 2009 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.

- 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 cada año por el Consejo de Administración y, al formar parte del Informe de Gestión, también 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 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 ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

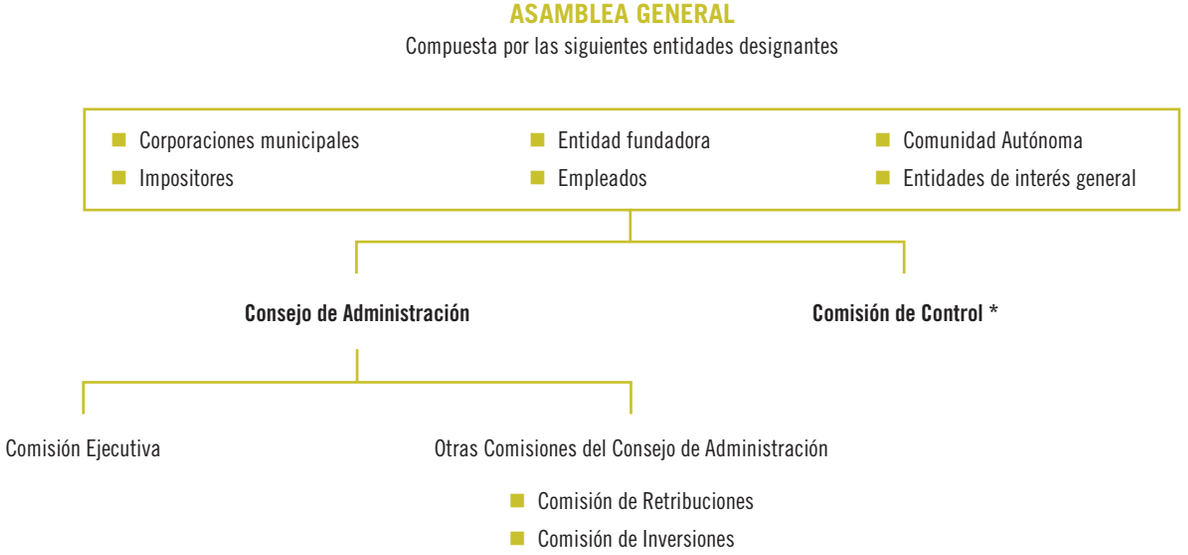
- LAS CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLAS SE ESTRUCTURAN EN TORNO A TRES ÓRGANOS RECTORES: LA ASAMBLEA GENERAL, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA COMISIÓN DE CONTROL

- 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, PROTAGONISMO DE LA SOCIEDAD CIVIL E INDEPENDENCIA

- EL PORCENTAJE DE MUJERES CON PRESENCIA EN LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2009 ALCANZA EL 26,0% Y EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, EL 20,2%

Las Cajas de Ahorros españolas cuentan con una estructura basada en tres Órganos de Gobierno: la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control. En torno a estos tres órganos rectores, las Cajas han creado un conjunto de Comités y Comisiones de apoyo que, sobre la base del principio de especialidad, articulan las distintas funciones, de negocio, auditoría o de carácter social, propias de estas entidades. Algunas de ellas son de carácter obligatorio para las Cajas de Ahorros, se integran en el ámbito de sus respectivos Consejos de Administración y su composición se nutre de entre sus miembros, como es el caso de la Comisión de Retribuciones y de la Comisión de Inversiones. También es precisa la existencia de un Comité de Auditoría, salvo que sus funciones las asuma la Comisión de Control de la Caja. Además, para completar su estructura de gobierno corporativo, muchas Cajas cuentan con una Comisión Ejecutiva o Delegada del Consejo y una de Obras Sociales. En el organigrama se muestra en detalle cuál es la estructura organizacional típica de las Cajas.



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

4.2.1

CRITERIOS DE PARTICIPACIÓN CON COMPROMISO SOCIAL

La participación en los Órganos de Gobierno de las Cajas de Ahorros 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:

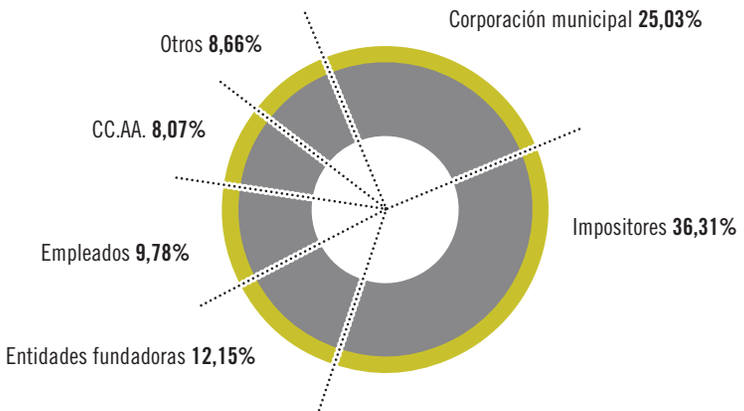
- Las corporaciones municipales en cuyo término tengan abierta oficina.
- Los impositores, esto es, los clientes de las Cajas.
- Las personas o entidades fundadoras de la Caja de Ahorros, quienes podrán asignar una parte de su participación a corporaciones locales que, a su vez, no sean fundadoras de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

Esta enumeración de los grupos que se integran en los Órganos de Gobierno recoge exclusivamente las instancias previstas por la Ley de Cajas de Ahorros, pero no es limitativa, debido a que una gran mayoría de Cajas de Ahorros también incorpora en ellos a miembros nombrados por otras entidades, de interés general, que realizan su labor social dentro del ámbito de actuación de la entidad. En el Anexo II se 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 2009 once entidades se incorporaron a esta lista.

Con tales premisas, puede indicarse que en el 2009 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:

LA COMPOSICIÓN DE LAS ASAMBLEAS GENERALES Y DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN SE HA MANTENIDO ESTABLE RESPECTO DE AÑOS ANTERIORES

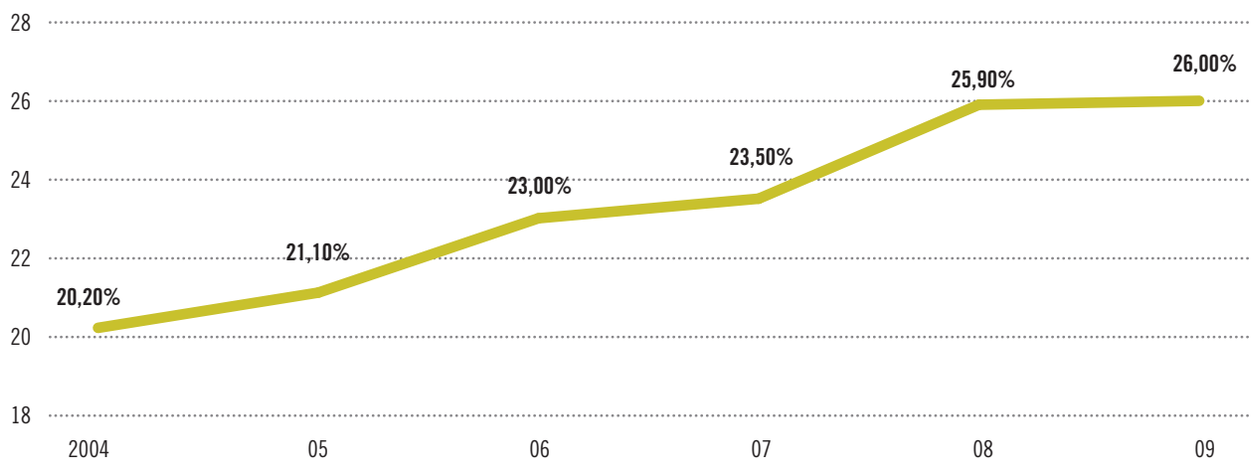
COMPOSICIÓN DE LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS



Por lo que se refiere a la **distribución según el género**, el porcentaje de mujeres con presencia en las Asambleas Generales de las Cajas de Ahorros en 2009, siguiendo con la tendencia creciente de los últimos años, alcanza un **26 por ciento** de media.

A la vista del gráfico se puede concluir que la proporción de mujeres en el Órgano de Gobierno superior de las Cajas, las **Asambleas Generales**, es significativa, mostrándose un aumento progresivo durante los últimos años. De esta forma se consolida una tendencia ininterrumpida y coherente con la aspiración del Sector de Cajas de Ahorros de conseguir una mayor diversidad de género en los Órganos de Gobierno. No es sólo una mera cuestión de Responsabilidad Social Corporativa, sino probablemente también un objetivo de eficiencia, tal y como defiende el *Informe del Grupo Especial de Trabajo sobre Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas* y otros estudios académicos, que mantienen la existencia de una correlación positiva entre la diversidad de género en los Consejos de Administración y el valor de las compañías (nota 2).

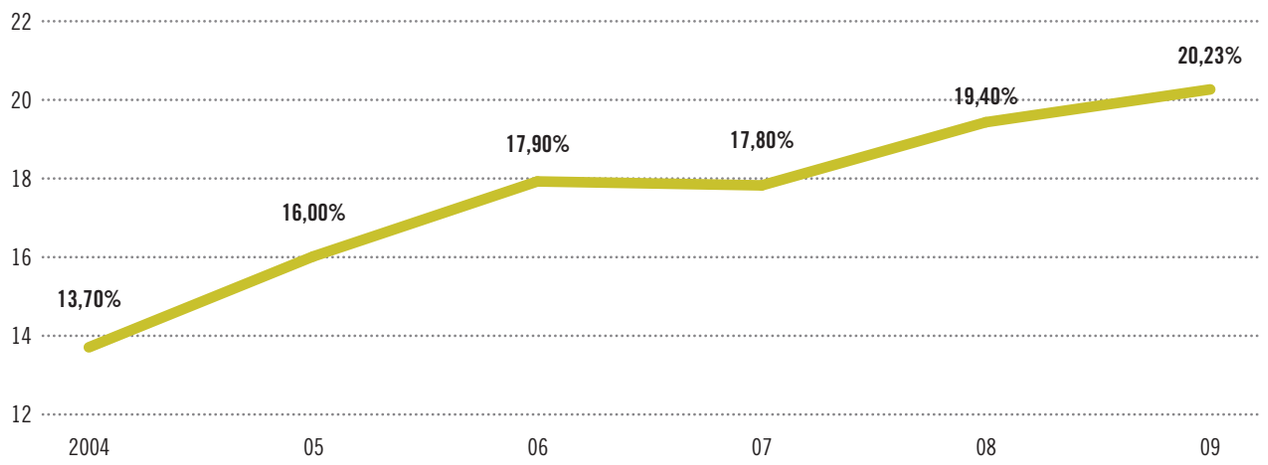
PRESENCIA DE MUJERES EN LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS



LA PRESENCIA FEMENINA EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS ES MUY SUPERIOR A LA DE LAS SOCIEDADES DEL IBEX-35

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 2009 hasta situarse en el 20,2 por ciento, siendo muy superior a la que existe en las sociedades cotizadas englobadas en el IBEX-35, donde sólo alcanza el 10,2 por ciento (nota 3), mientras que en el conjunto de los emisores apenas llega a un 8,1 por ciento (nota 4).

PRESENCIA DE MUJERES EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS



Como puede observarse en el gráfico, la evolución de la presencia de mujeres en los Consejos de Administración mantiene una tendencia positiva, sostenida en el tiempo, que nos permite seguir siendo optimistas en la consecución del objetivo de lograr una adecuada diversidad de género. Estos datos son especialmente reveladores si se tiene en cuenta 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.

- 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.

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

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

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

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

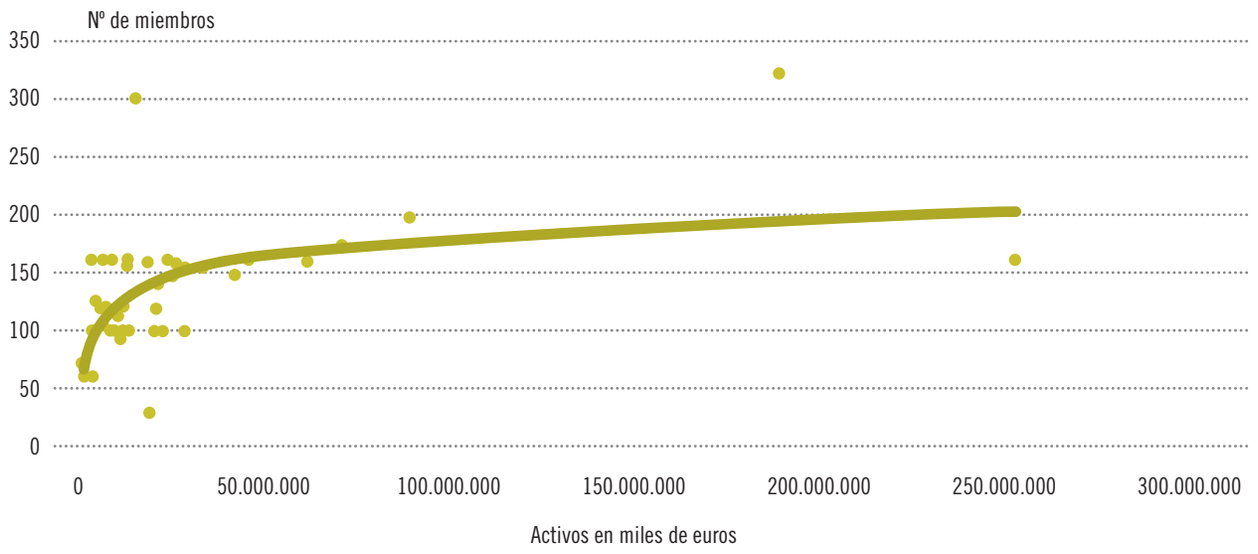
- La aprobación, en su caso, de la gestión del Consejo de Administración, Memoria, balance anual y cuenta de resultados, así como de la aplicación de estos a los fines propios de la Caja de Ahorros.
- La creación y disolución de Obras Sociales, así como la aprobación de sus presupuestos anuales y de 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 30 y 320 miembros, siendo la media de **133**. 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.

TAMAÑO ASAMBLEA/ACTIVOS



B) PRÁCTICAS DE GOBIERNO

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

Convocatoria de las reuniones

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

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

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

EL NÚMERO DE CONSEJEROS GENERALES OSCILA ENTRE 30 Y 320 MIEMBROS, SIENDO LA MEDIA DE 133

Datos de asistencia

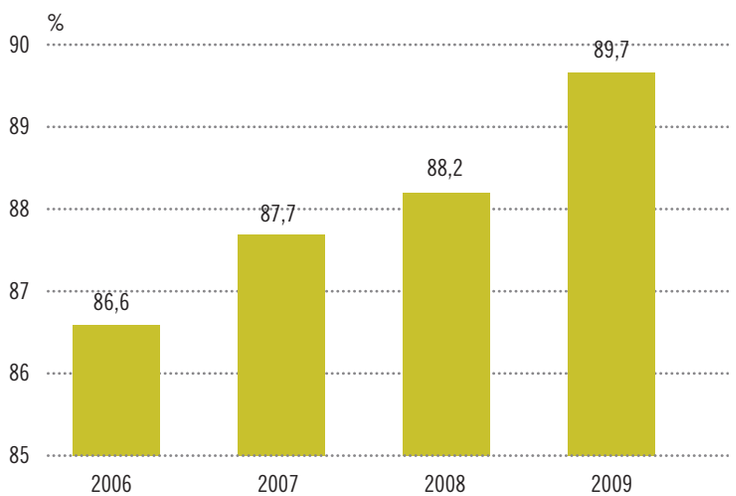
En el Sector de las Cajas de Ahorros se ha celebrado una **media** de **dos Asambleas** durante el ejercicio (si bien, lógicamente, la cifra concreta oscila en cada Caja, según las necesidades de cada una; así, por ejemplo, en tres Cajas se han celebrado cuatro Asambleas).

Las Asambleas de las Cajas muestran un altísimo grado de **participación**. La media de **presencia física** en 2009 es del **89,7 por ciento**, presentando un incremento en comparación con años anteriores como se muestra en el siguiente gráfico.

LA MEDIA DE PRESENCIA FÍSICA EN LAS ASAMBLEAS GENERALES EN 2009 HA SIDO DEL 89,7%, MUY SUPERIOR AL 73,3% DE LAS EMPRESAS DEL IBEX-35

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 aquéllas en las Juntas Generales, cifrado en un 73,3 por ciento.

DATOS DE ASISTENCIA A LAS ASAMBLEAS GENERALES DE LAS CAJAS



Régimen de adopción de los acuerdos

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

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

Relación de acuerdos adoptados

La relación de acuerdos adoptados en el pasado ejercicio permite comprobar que los asuntos más importantes y de mayor alcance son efectivamente debatidos y acordados en el Órgano que integra todos los intereses de la Caja. El siguiente cuadro contiene un resumen de los tipos de acuerdos más significativos.

ACUERDOS ADOPTADOS POR LA ASAMBLEA GENERAL

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

4.2.4

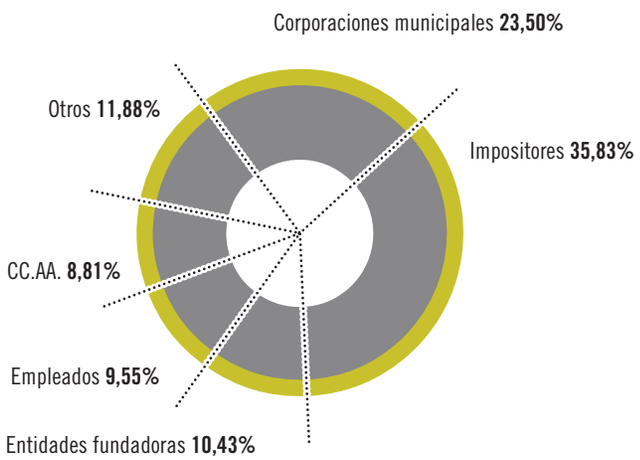
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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



El **número medio de miembros** del Consejo de Administración de las Cajas de Ahorros emisoras de valores negociables es de **17,2**, oscilando entre un mínimo de siete y un máximo de treinta. 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, quince Cajas cuentan con este tipo de miembros del Consejo que no ostentan la condición de Consejero General, pero que deben reunir los requisitos de profesionalidad que determine la normativa aplicable.

EL NÚMERO MEDIO DE MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS ES DE 17,2, OSCILANDO ENTRE 7 Y 30

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 **diecisiete reuniones** del Consejo de Administración durante el ejercicio.

C) COMISIONES ESPECIALIZADAS DEL CONSEJO

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

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

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

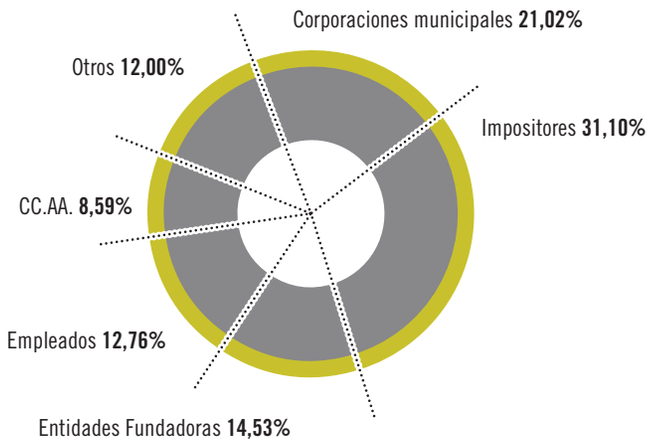
Comisión Ejecutiva

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 dispone de una Comisión Ejecutiva, con una media de ocho miembros, oscilando entre un máximo de trece 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).

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE LAS CAJAS DE AHORROS



EN TOTAL 17 CAJAS HAN CREADO UN COMITÉ DE AUDITORÍA, MIENTRAS QUE LAS RESTANTES HAN OPTADO POR ATRIBUIR ESTAS FUNCIONES A LA COMISIÓN DE CONTROL

Comité de Auditoría

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

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

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

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, a excepción de dos Cajas de Ahorros cuya Comisión está formada por dos miembros y una Caja cuya Comisión está integrada por cinco miembros.

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

TODAS LAS CAJAS CUENTAN CON UNA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES ENCARGADA DE INFORMAR AL CONSEJO SOBRE LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES E INCENTIVOS

Comisión de Inversiones

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

El número de miembros de esta Comisión es de tres, a excepción de dos Cajas de Ahorros, que cuentan con dos y diez miembros, respectivamente.

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

- informar al Consejo de Administración sobre las inversiones y desinversiones estratégicas y estables,

- informar sobre su viabilidad financiera y adecuación estratégica y presupuestaria, y

- elaborar un informe anual con un resumen de todas las inversiones.

Las Comisiones de Inversiones de todas las Cajas elaboraron en 2009 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 y desinversiones en Sociedades Cotizadas

Inversiones en sociedades cotizadas: En 2009, de dieciséis Cajas, ya sea directamente o a través de entidades del grupo, han registrado veinticuatro operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas, por un importe total de 3.379,25 millones de euros y un importe medio por operación de 140,80 millones de euros.

Estas inversiones en sociedades cotizadas representan un descenso moderado en el importe total y el número de operaciones, en comparación con el año 2008, en el cual se registraron 56 operaciones de inversión significativa en sociedades cotizadas, por un importe total de 4.695,63 millones de euros y un importe medio de 83,850 millones de euros.

Desinversiones en sociedades cotizadas: En 2009, nueve Cajas han registrado diecisiete desinversiones significativas en sociedades cotizadas, por un importe total de 1.153,44 millones de euros y un importe medio de 67,85 millones de euros.

Estas desinversiones en sociedades cotizadas representan un importante descenso en comparación con el año 2008 en lo que respecta al número de operaciones registradas, que fue de 78, por un importe medio de 73,49 millones de euros, disminuyendo el importe total un veinte por ciento.

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

La suma total del Sector arroja una **inversión neta** de **2.225,82** millones de euros.

LA SUMA TOTAL DEL SECTOR ARROJA UNA INVERSIÓN NETA EN SOCIEDADES COTIZADAS DE 2.225,82 MILLONES DE EUROS

Inversiones y desinversiones en proyectos empresariales

Se han producido 397 operaciones de **inversión en proyectos empresariales** con presencia en la gestión o en los Órganos de Gobierno, siendo el importe total de 3.818,02 millones de euros y el importe medio de 9,62 millones de euros.

Las operaciones de **desinversión** han sido 94, siendo el importe total de 902,91 millones de euros, con una media de 9,60 millones de euros.

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

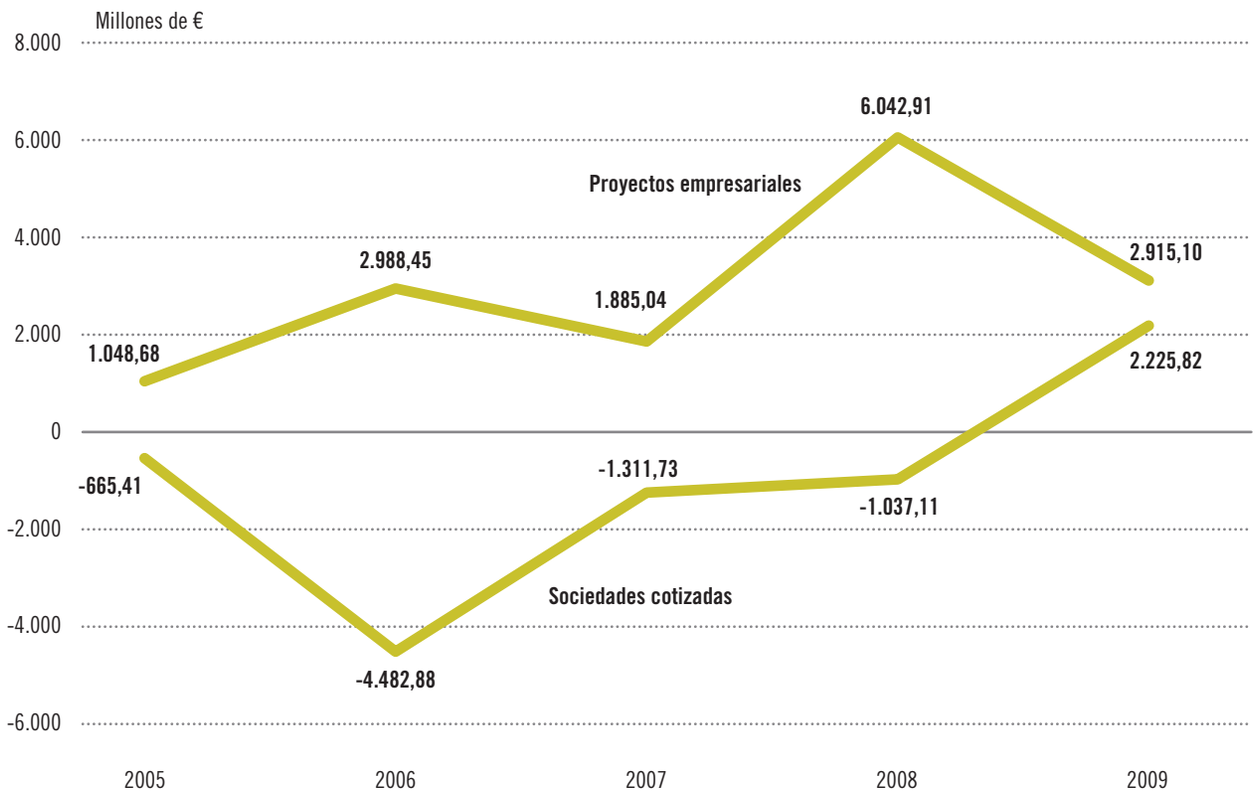
La suma total del Sector arroja una **inversión neta de 2.915,11** millones de euros.

SE HAN PRODUCIDO 397 OPERACIONES DE INVERSIÓN EN PROYECTOS EMPRESARIALES CON PRESENCIA EN LA GESTIÓN O EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, SIENDO EL IMPORTE TOTAL DE 3.818,02 MILLONES

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

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

PARTICIPACIONES INDUSTRIALES DE LAS CAJAS DE AHORROS



DISMINUYE LA INVERSIÓN EN PROYECTOS EMPRESARIALES CON PRESENCIA EN LA GESTIÓN O EN SUS ÓRGANOS DE GOBIERNO, MIENTRAS QUE AUMENTA SU INVERSIÓN EN SOCIEDADES COTIZADAS

Informes emitidos por la Comisión de Inversiones

En el 2009 las Comisiones de Inversiones de las Cajas emitieron en total 269 informes.

Funcionamiento

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

LAS COMISIONES ESPECIALIZADAS DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS MANATIENEN UNA ACTIVIDAD CONSTANTE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

NÚMERO MEDIO DE REUNIONES

Órgano	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Comisión Ejecutiva o Delegada	22	25	26	22	22	20
Comisión de Retribuciones	2	3	3	3	4	3
Comisión de Inversiones	3	6	6	5	5	4
Comisión de Auditoría	5	7	7	5	8	7

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.

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 quince y un mínimo de cinco.

B) PRÁCTICAS DE GOBIERNO

Convocatoria de reuniones y adopción de acuerdos

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

- Acuerdos no cualificados: la mayoría simple basta en veintiocho Cajas, en quince se requiere mayoría absoluta.
- Acuerdos cualificados: la mayoría absoluta es la regla general en veintiuna Cajas; no obstante, en diecinueve se requiere una mayoría cualificada superior, mientras que en cuatro 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 2009. El dato refleja una frecuencia muy alta, siendo superior a la media de reuniones de los Consejos, que es de diecisiete, lo que demuestra que el control ejercido es constante y completo.

4.3 OPERACIONES VINCULADAS

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

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

- EN 2009 HAN DESCENDIDO EN UN 30% 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

4.3.1 OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL Y GARANTÍA

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

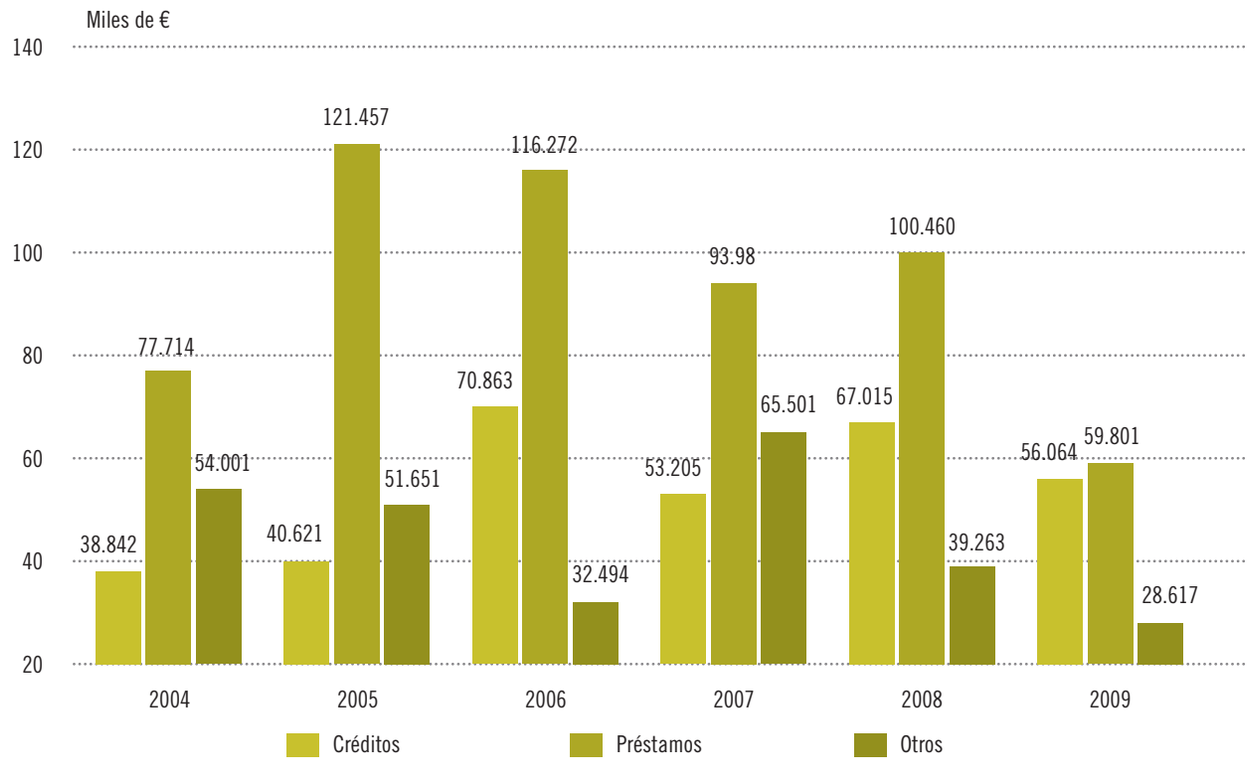
A efectos expositivos, es conveniente distinguir los siguientes supuestos, cada uno de ellos sometido a reglas específicas y sobre los que las Cajas ofrecen información en base anual: operaciones de crédito, aval y garantía; operaciones con grupos políticos; operaciones con entidades territoriales; y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

A miembros del Consejo de Administración y afines

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

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

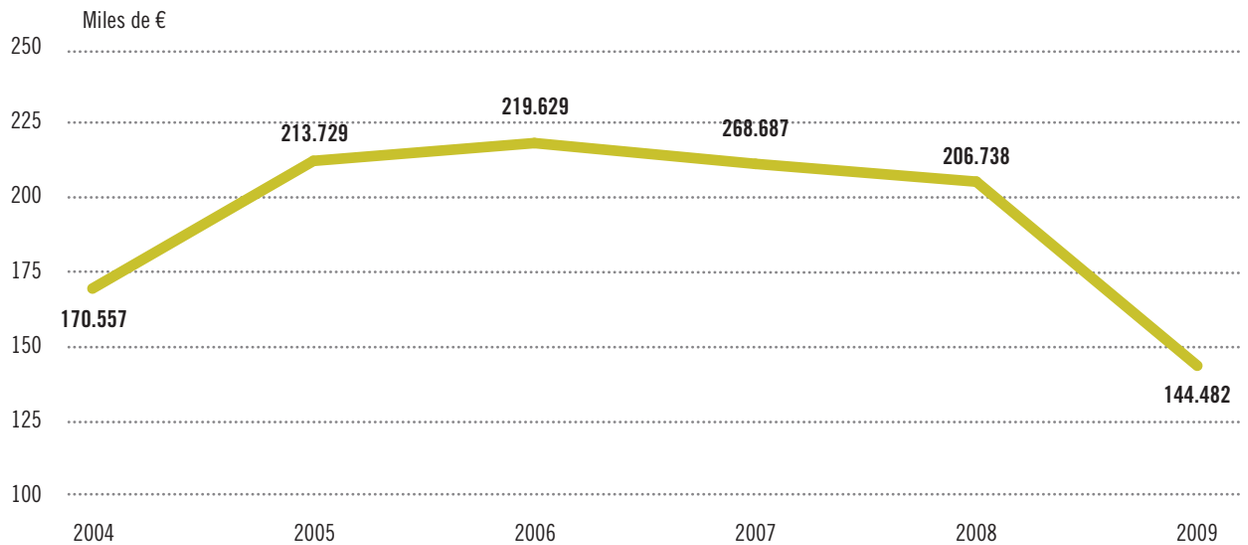
OPERACIONES CON MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



SE HAN DETALLADO 513 OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL Y GARANTÍA A MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN O SUS FAMILIARES, CON UN IMPORTE TOTAL DE 144,48 MILLONES DE EUROS

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

OPERACIONES CON MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



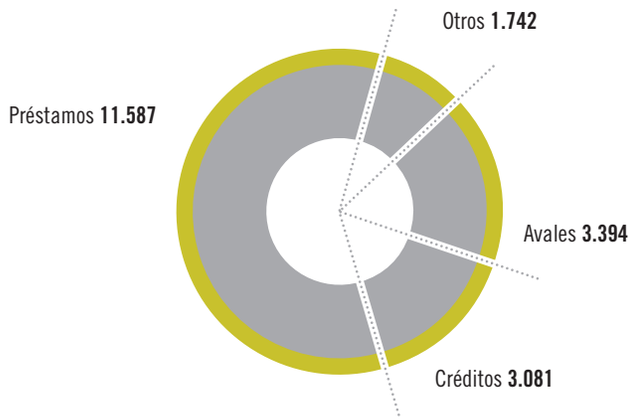
Tanto en el gráfico de la página anterior como en éste, se muestra una disminución significativa del importe de las operaciones otorgadas a los miembros del Consejo de Administración durante el año 2009. En total, se han detallado 513 operaciones. El importe total de las mismas asciende a 144,48 millones de euros, suma inferior a la del año anterior, con un descenso de un treinta por ciento. El importe medio por operación asciende a 281.640 euros.

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.

El importe total de estas operaciones se eleva a 19,81 millones de euros, que, dividido entre las 191 operaciones registradas en este ejercicio, arroja un importe medio por operación que asciende a 103.686 euros.

OPERACIONES CON LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL



EL IMPORTE TOTAL DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO, AVAL Y GARANTÍA A FAVOR DE MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL O SUS FAMILIARES ASCIENDE A 19,81 MILLONES DE EUROS

4.3.2

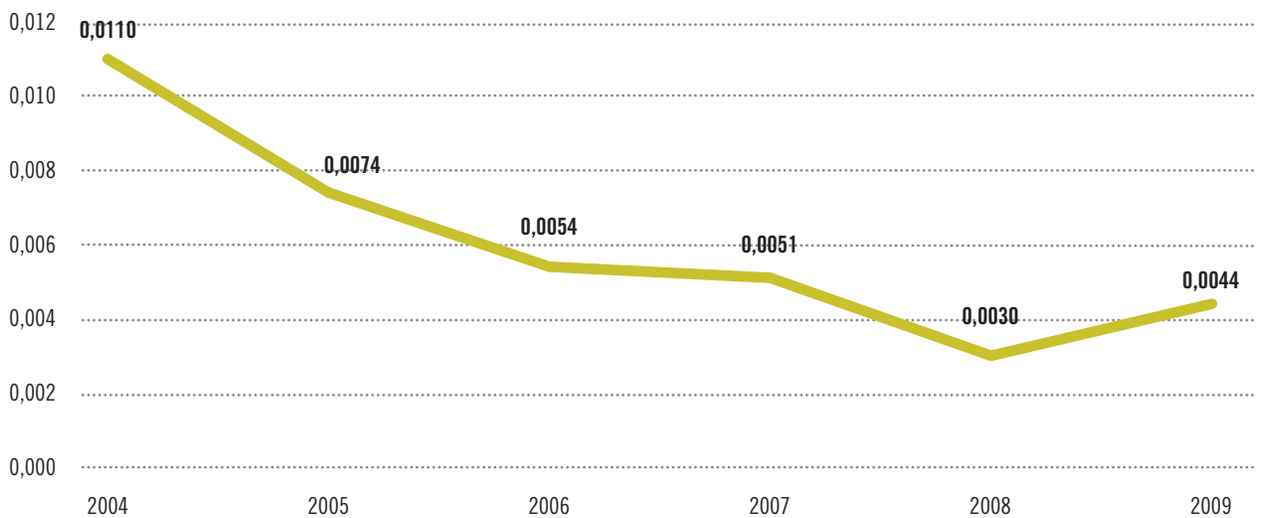
OPERACIONES CON GRUPOS POLÍTICOS

En España, las Cajas de Ahorros son las únicas entidades de crédito que informan anualmente sobre las operaciones financieras que realizan con grupos políticos. 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 seis años.

OPERACIONES DE LAS CAJAS CON GRUPOS POLÍTICOS

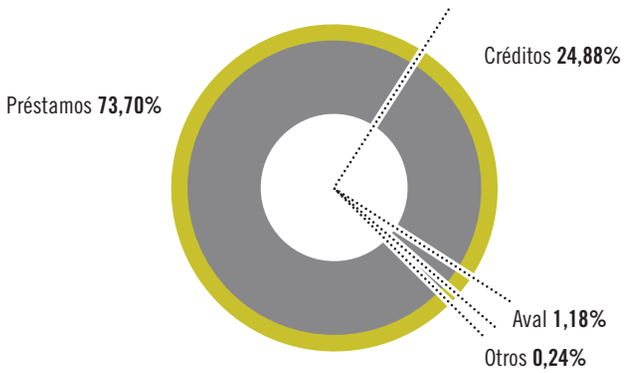
Año	Crédito total (miles de euros)	Crédito a grupos políticos (miles de euros)	Porcentaje de operaciones de crédito con grupos políticos
2004	444.478.600	48.720	0,0110%
2005	567.742.958	42.238	0,0074%
2006	723.143.836	39.379	0,0054%
2007	847.262.431	43.531	0,0051%
2008	906.080.844	27.440	0,0030%
2009	930.240.000	41.383	0,0044%

PORCENTAJE DE CRÉDITO DE LAS CAJAS A GRUPOS POLÍTICOS



En el año 2009 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:

OPERACIONES DE LAS CAJAS CON GRUPOS POLÍTICOS



EL CRÉDITO CONCEDIDO A GRUPOS POLÍTICOS RESULTA INSIGNIFICANTE SI SE COMPARA CON EL CRÉDITO TOTAL CONCEDIDO POR LAS CAJAS DE AHORROS EN LOS ÚLTIMOS SEIS AÑOS

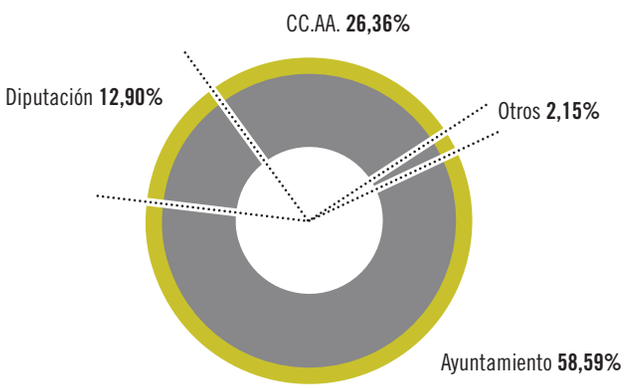
4.3.3 OPERACIONES CREDITICIAS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS

Las Cajas también informan anualmente sobre su operativa con municipios, provincias y Comunidades Autónomas. El importe total de las operaciones crediticias efectuadas con instituciones públicas, incluidos entes territoriales, que han participado en la designación de los Consejeros Generales de las Asambleas asciende a 3.178 millones de euros.

En el cuadro siguiente se comprueba que la gran mayoría de operaciones se han efectuado con Ayuntamientos:

EL IMPORTE TOTAL DE LAS OPERACIONES CON INSTITUCIONES PÚBLICAS ASCIENDE A 3.178 MILLONES DE EUROS

OPERACIONES DE LAS CAJAS CON INSTITUCIONES PÚBLICAS



4.3.4

OTRAS OPERACIONES SIGNIFICATIVAS VINCULADAS E INTRAGRUPO

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

Con estas premisas, las operaciones significativas vinculadas e intragrupo efectuadas por las Cajas de Ahorros en el ejercicio también tienen reducida importancia relativa. La inmensa mayoría de ellas son operaciones intragrupo, es decir, realizadas entre la Caja y otra empresa de su grupo (en concreto, se han registrado 315 operaciones de este tipo, realizadas por las Cajas con otras 135 empresas).

4.4 ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DEL GRUPO

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

- LAS ENTIDADES O EMPRESAS QUE CONFORMAN LOS GRUPOS FINANCIEROS DE LAS CAJAS 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, FRENTE A LOS 11 EXISTENTES EN 2005

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, frente a los once registrados en 2005.

Dentro de las entidades de crédito dominadas por Cajas de Ahorros también deben citarse veintiún **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 43 entidades: nueve sociedades de valores, una agencia de valores y 33 sociedades gestoras de cartera.

Sector asegurador: la presencia en el sector asegurador es muy elevada: 32 Cajas disponen de al menos una agencia o compañía de seguros (existiendo un total de 51); otras veintiséis cuentan con al menos una correduría (en total, 29); y existen diez gestoras de fondos de pensiones.

EN EL SECTOR DE VALORES, LAS CAJAS DISPONEN DE UN TOTAL DE 43 ENTIDADES: 9 SOCIEDADES DE VALORES, UNA AGENCIA DE VALORES Y 33 SOCIEDADES GESTORAS DE CARTERA

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 muestra cierto dinamismo. Existen seis sociedades gestoras de entidades de capital riesgo, frente a las dos registradas en 2008, y once sociedades de capital-riesgo.

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

Entidades complementarias: diecisiete 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, 31 Cajas han designado representantes que asumen cargos de administración en otras empresas.

4.5 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

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

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.

4.5.1 SISTEMAS DE CONTROL DEL RIESGO

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

Herramientas y plataformas técnicas: existe una amplia gama de herramientas para el control del riesgo. Algunas de estas herramientas se encuentran completamente incorporadas en la mayoría de las Cajas y en otras se encuentran en fase de implementación.

Unidades: las Cajas han creado departamentos o áreas específicas que desempeñan funciones relativas al control de los riesgos. La diversidad de sus denominaciones y competencias es tan alta que resulta imposible intentar una sistematización satisfactoria. Baste citar, por tanto, a las Unidades de Riesgos, Auditoría, Control y Cumplimiento Normativo, entre otras.

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.

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 incumplimiento (que se define como el riesgo de que el incumplimiento de exigencias legales o normas internas incida en la cuenta de resultados, ya sea directamente, con ocasión de sanciones administrativas o sentencias adversas, o indirectamente por repercutir negativamente en la reputación de la entidad).

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

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

4.6 REMUNERACIONES PERCIBIDAS

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

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

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

Moderación: en el caso de los miembros de los Órganos de Gobierno (salvo el Presidente, 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.

LA SUMA DE LAS CANTIDADES CONSIGNADAS POR LAS CAJAS EN CONCEPTO DE REMUNERACIONES TOTALES DEL PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCIÓN ASCIENDE A 134,47 MILLONES DE EUROS

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 134,47 millones de euros, frente a los 140,5 millones de euros del año anterior. De ellos, el 84,04 por ciento se corresponde con sueldos y otras remuneraciones análogas y el 15,96 por ciento restante, con pensiones o primas de seguros de vida.

Remuneraciones percibidas en representación de la Caja

Las Cajas también informan sobre las remuneraciones percibidas por los miembros de todos los Órganos de Gobierno y el personal directivo en representación de la Caja en sociedades cotizadas y en entidades en las que se tenga una presencia o representación significativa.

En doce Cajas no se han generado retribuciones por este concepto. Las restantes 31 han indicado cifras cuya suma es de 15,95 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 122.742 euros por Caja. Si se tiene en cuenta que las Comisiones de Control están compuestas por un total de 341 personas, cada una de ellas percibe por este concepto cada año una media de 15.477,70 euros. Dada una media de diecinueve reuniones al año, se obtiene una dieta media por comisionado y reunión de 814,62 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 180.830 euros.

Comisión de Inversiones: seis Cajas han declarado no haber otorgado dietas. Las restantes suman un total de 359.420 euros.

En lo que respecta a los miembros del **Consejo de Administración**, la retribución media por Consejo asciende a 272.672 euros. Teniendo en cuenta que los Consejos de Administración están integrados por un total de 739 miembros, cada uno de ellos percibe una media de 15.865,91 euros al año por su pertenencia a este órgano. Además, considerando una media de diecisiete reuniones, se obtiene una dieta media por Consejero y sesión de 933,47 euros.

LA RETRIBUCIÓN MEDIA POR CONSEJO DE LAS SOCIEDADES COTIZADAS ES DE 2,81 MILLONES DE EUROS Y LA DE LAS COMPAÑÍAS DEL IBEX DE 7,55 MILLONES DE EUROS, EN COMPARACIÓN CON LOS 272.000 EUROS DE MEDIA DE LOS CONSEJOS DE LAS CAJAS

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 2,81 millones de euros y la de las compañías del IBEX de 7,55 millones de euros (nota 6).

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.

	Cotizadas	Cajas de Ahorros
Retribución media por Consejo (miles euros)	2.814	272

Frente a quienes opinan que la RSC es algo perimetral, nosotros consideramos que debe entenderse como una ventaja competitiva, y el no asumirla puede significar un motivo de exclusión del mercado

Enrique Goñi Beltrán de Garizurieta,
Director General de la Caja Navarra.
Firma del convenio con el ICO para promover la RSC entre las empresas.
9 de junio de 2009.

05

DIMENSIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

EN LAS RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Seguimos comprometidos con el desarrollo de los empleados, con empleo de calidad, la formación ha llegado al 81 por ciento de la plantilla, y con igualdad de oportunidades, las mujeres representan el 64 por ciento de las nuevas incorporaciones y el 52 por ciento de las promociones.

Santos Llamas Llamas,
Presidente de Caja España.
Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009

5.1 EMPLEADOS

- **EL EQUIPO HUMANO ES EL PILAR FUNDAMENTAL SOBRE EL QUE SE ASIENTA LA ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD QUE DESARROLLAN LAS CAJAS DE AHORROS**
- **LA PLANTILLA DE LAS CAJAS DE AHORROS HA AUMENTADO UN 34,5% EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS**
- **LAS MUJERES REPRESENTAN YA EL 43,7% DE LA PLANTILLA, UN 1% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR**
- **LA ANTIGÜEDAD MEDIA DE LOS EMPLEADOS DE LAS CAJAS ASCIENDE A 11,9 AÑOS PARA LAS MUJERES Y 18,4 PARA LOS HOMBRES, Y SU EDAD MEDIA ES DE 40,9 AÑOS**

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

- MÁS DE 95.000 ALUMNOS HAN PARTICIPADO EN LOS CASI 1.900 PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE LA ESCUELA SUPERIOR DE CAJAS DE AHORROS (ESCA)

- LOS GASTOS SALARIALES TOTALES DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2008 ALCANZARON LOS 8.771,84 MILLONES DE EUROS, UN 2,3% MENOS QUE EL AÑO ANTERIOR

- 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

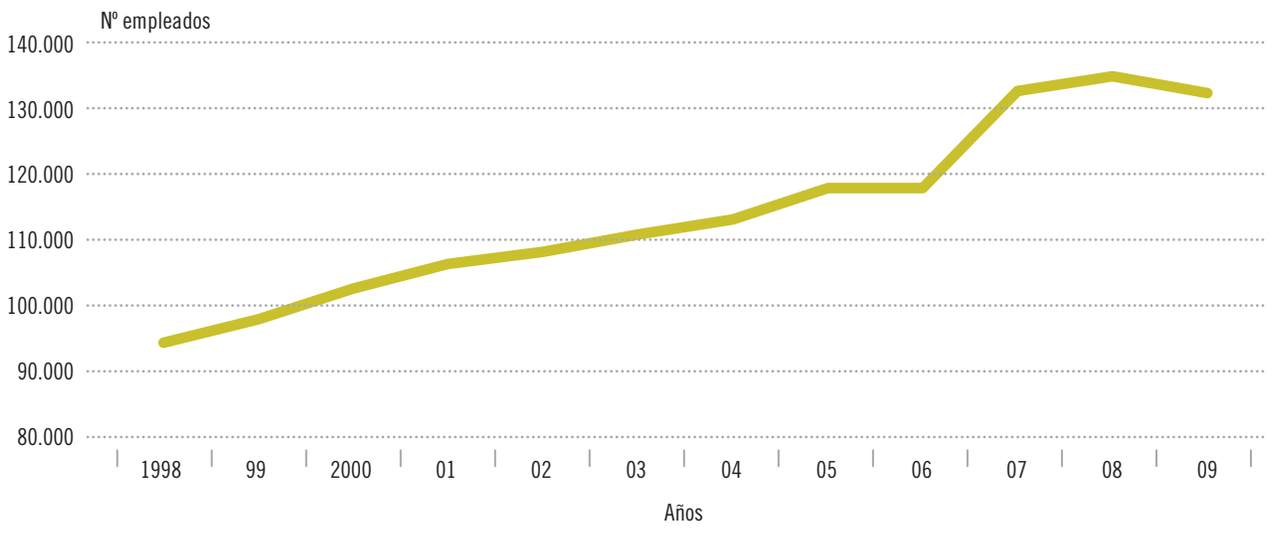
- EN ALGUNAS ENTIDADES EXISTEN CANALES ESPECÍFICOS Y CONFIDENCIALES PARA LOS EMPLEADOS PARA CASOS DE ACOSO MORAL Y SEXUAL

- MUCHOS EMPLEADOS ESTÁN REALIZANDO UNA IMPORTANTE LABOR COMO VOLUNTARIOS EN LA OBRA SOCIAL DE SUS CAJAS Y EN DIVERSAS ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

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.

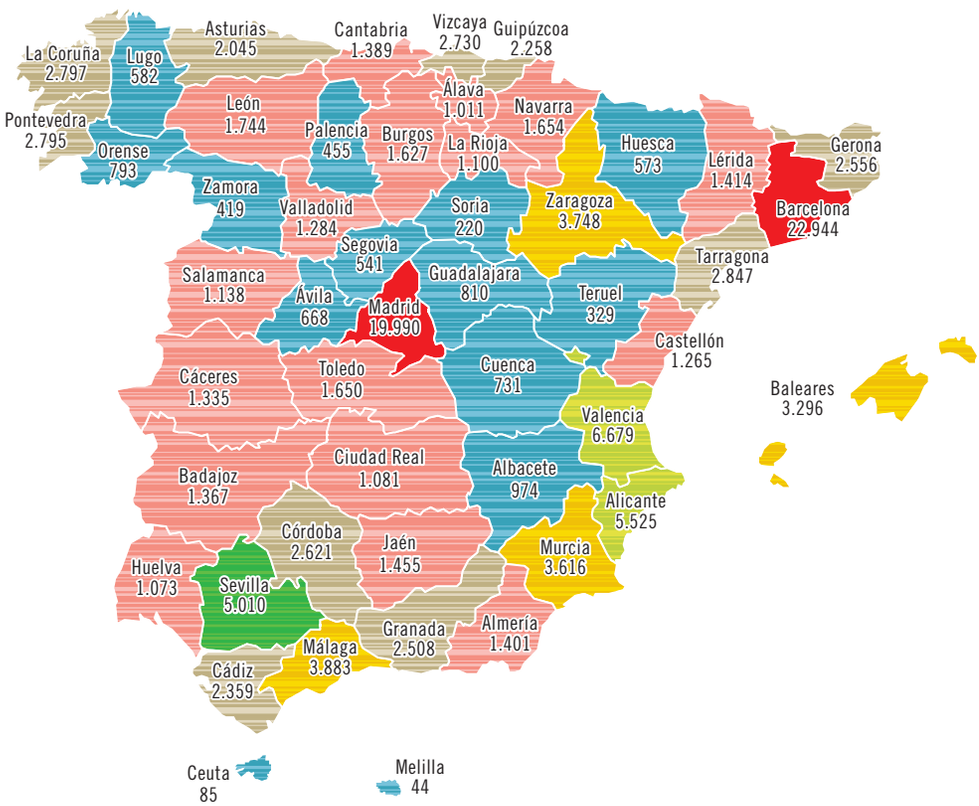
La dedicación, trabajo en equipo, orientación a resultados, espíritu emprendedor y servicio al cliente son valores fundamentales que caracterizan al equipo humano de las Cajas. Por ello, desde estas entidades, se considera prioritario impulsar una mejora continua en los estándares éticos, de igualdad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

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS



(Nota 1)

DISTRIBICIÓN DE LA PLANTILLA DE LAS CAJAS POR PROVINCIAS



(Nota 2)

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 de las plantillas 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 2009, el número total de oficinas de las Cajas se situó en 24.252 (más información sobre las oficinas de las Cajas en el capítulo dedicado a *El enfoque social de la actividad financiera*). (Nota 3).

LA CONCENTRACIÓN PRINCIPAL DE LAS PLANTILLAS ESTÁ EN LA RED DE OFICINAS, DONDE LAS CAJAS DE AHORROS PROMUEVEN EL PRINCIPIO DE NO EXCLUSIÓN SOCIAL

EQUIPO HUMANO

5.1.1 EL VALOR DE LAS PERSONAS

Las personas son el principal recurso intangible de las Cajas, así como fuente principal de creación de valor. Por ello, y como muestra del compromiso adquirido, las Cajas llevan a cabo una **gestión integral de las personas**, en las que se fomenta la formación, el desarrollo de su carrera profesional, las medidas de conciliación de la vida personal y profesional, así como la retención del talento, entre otros. En este sentido, la gestión del conocimiento y el fortalecimiento de la identidad de la organización se consolidan como aspectos claves que contribuyen a mantener la posición competitiva de las Cajas en el mercado.

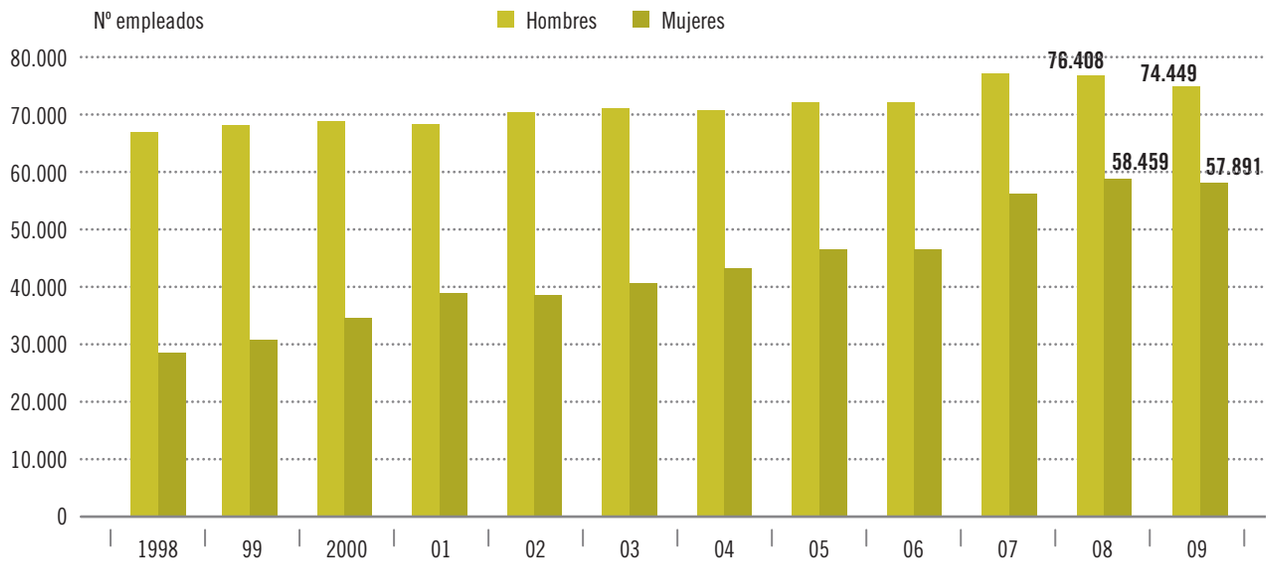
Asimismo, el desarrollo de políticas activas en materia de gestión del capital humano, es un factor común en el Sector, aunque cada entidad desarrolla las líneas de actuación en esta materia de acuerdo con su estrategia y posicionamiento. Adicionalmente, es habitual encontrar iniciativas orientadas a motivar a las personas, reforzar su **sentimiento de pertenencia**, potenciar su **compromiso con el desarrollo del negocio y con la consecución de resultados**.

El crecimiento que ha experimentado la plantilla de las Cajas de Ahorros en los últimos años se ha ralentizado fruto de la coyuntura económica actual; sin embargo, las Cajas siguen manteniendo su compromiso con el empleo, como se demuestra en el estudio *Merco Personas 2010* (con datos de 2009), en el que se destacan varias Cajas españolas, siendo una de ellas la entidad preferida para trabajar.

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 34,5 por ciento en los últimos diez años, pasando de 98.372 empleados en el año 1999 a un total de 132.340 profesionales en 2009 (nota 1).

LA ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO ES UN PILAR BÁSICO PARA LAS CAJAS DE AHORROS

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPLEADOS POR SEXO



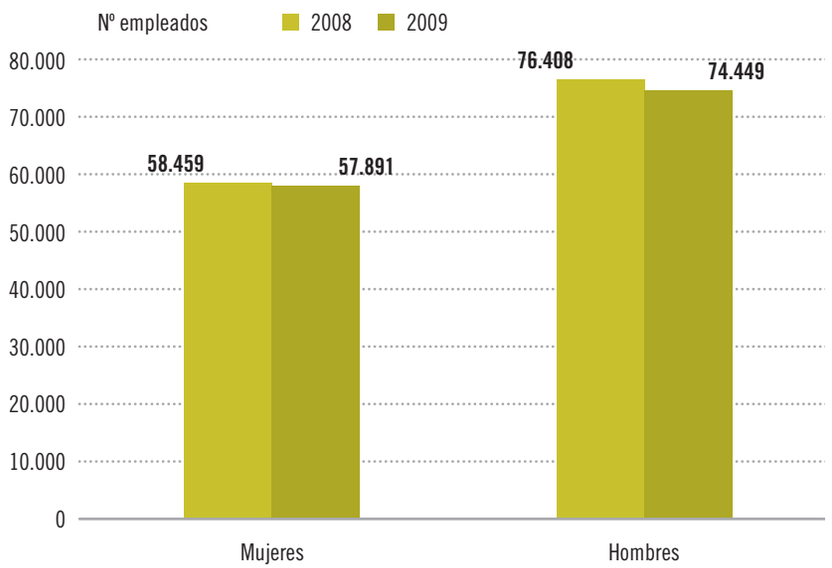
(Nota 1)

Reflejo del compromiso de las Cajas con la **igualdad de oportunidades** entre mujeres y hombres, en 2009 las mujeres representan ya el 43,7 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, 2.539, un total de 1.789, el 70,5 por ciento, correspondieron a mujeres (nota 4).

Como consecuencia de la actual coyuntura económica, la plantilla de las Cajas ha disminuido en 2009, reduciéndose el número de empleados hombres un 2,6 por ciento y el de mujeres, un uno por ciento. (Nota 1).

El 35 por ciento de las **mujeres** que trabaja en las Cajas de Ahorros ocupa un **puesto técnico o directivo**, un ocho por ciento más que en 2008 (nota 5).

EVOLUCIÓN DE LOS EMPLEADOS POR SEXO



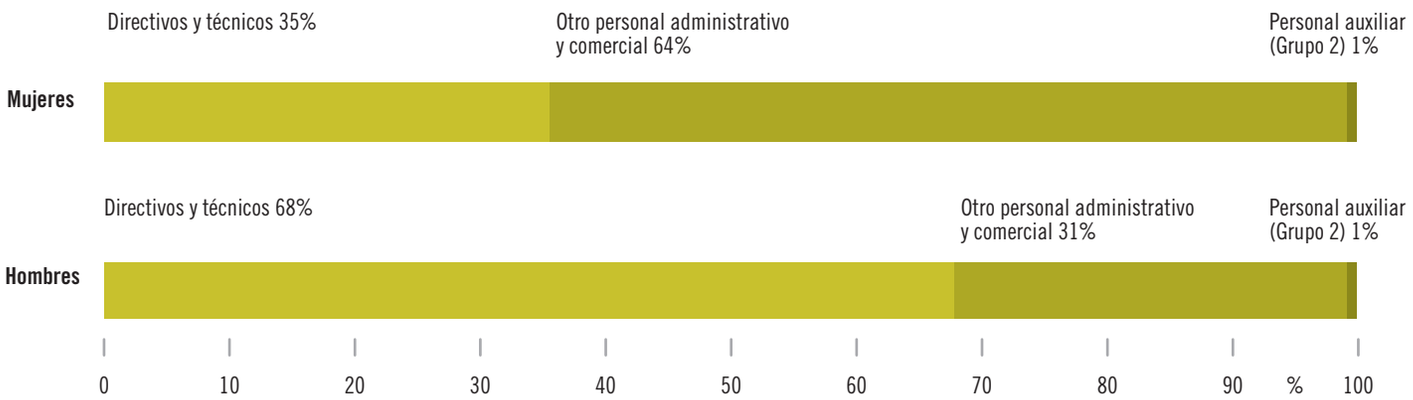
(Nota 1)

	Empleados 2008	Empleados 2009	Variación
Mujeres	58.459	57.891	-0,97%
Hombres	76.408	74.449	-2,56%
Total	134.867	132.340	-1,87%
% Mujeres	43,35%	43,74%	0,92%
% Hombres	56,65%	56,26%	-0,70%

(Nota 1)

EL NÚMERO DE EMPLEADOS DE LAS CAJAS DE AHORROS EN 2009 SE SITUÓ EN 132.340

DESGLOSE DE EMPLEADOS POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL



(Nota 5)

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.

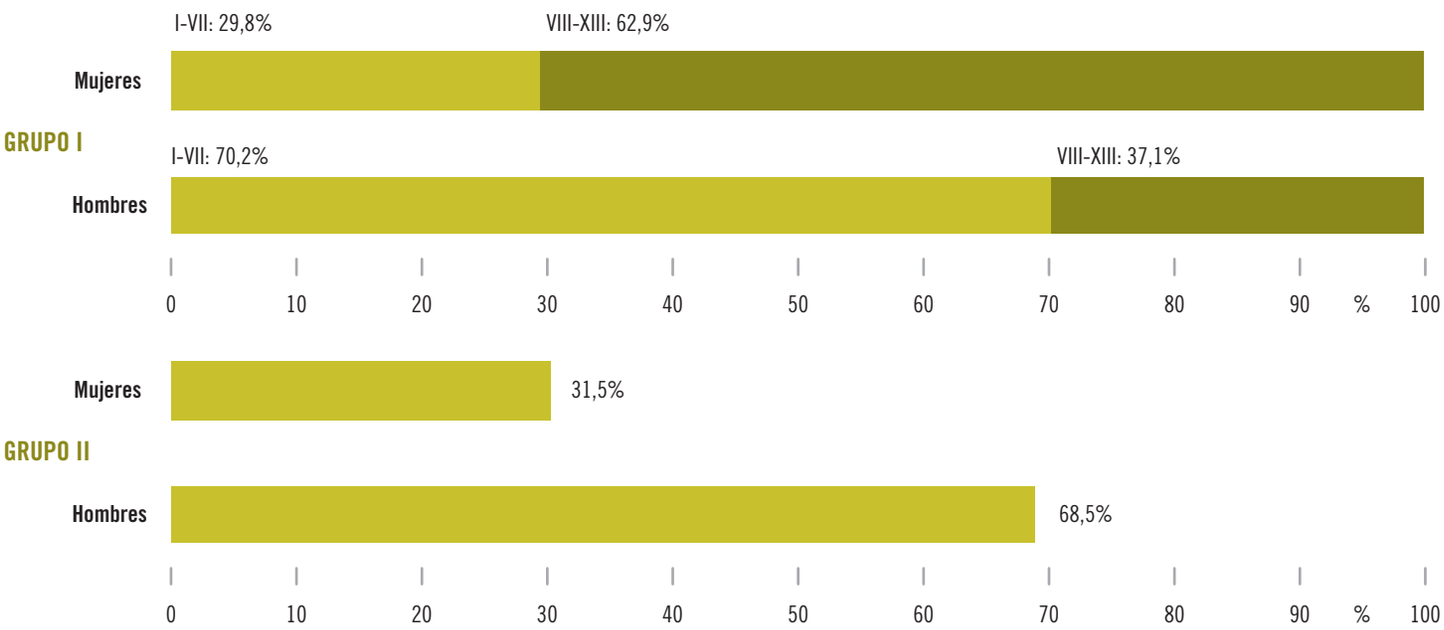
- Grupo Profesional II: profesionales que realicen actividades o servicios para los que no se requiera cualificación, ajenos a la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros. Dentro de este grupo existen cinco niveles retributivos.

EL 35% DE LAS MUJERES OCUPAN UN PUESTO TÉCNICO O DIRECTIVO, UN 8% MÁS QUE EN 2008

El 29,8 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 62,9 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).

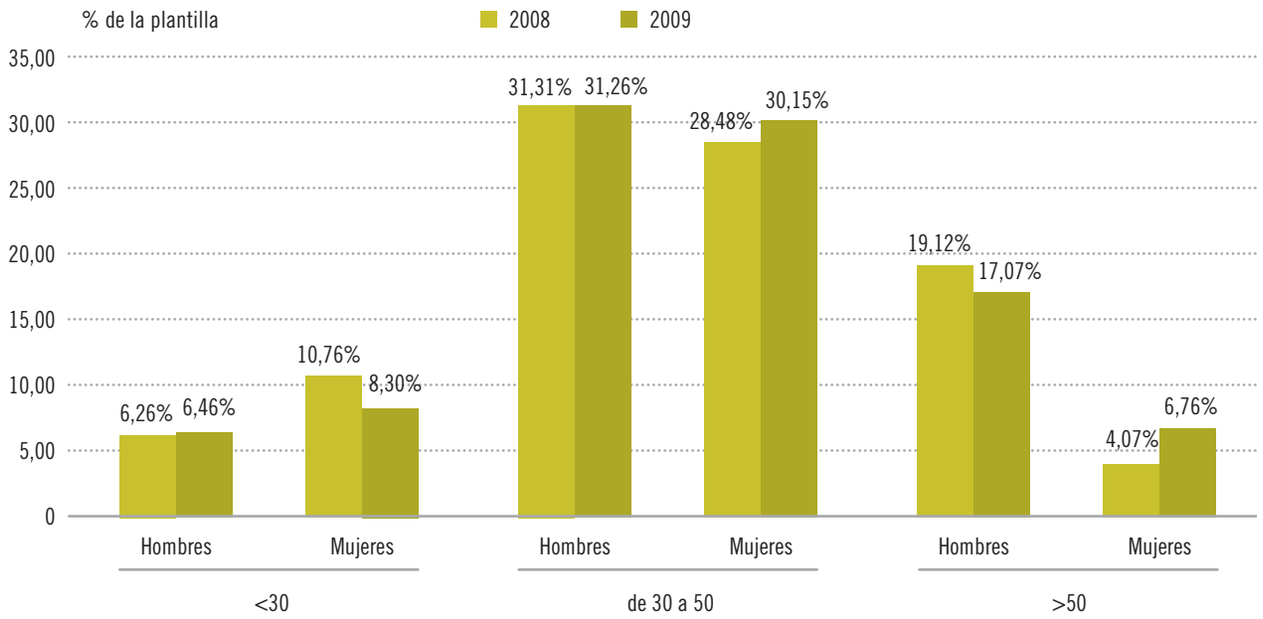
En el caso de los hombres, un 70,2 por ciento pertenece al grupo de profesionales vinculados directamente con la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, de nivel retributivo I-VII, frente al 37,1 por ciento con nivel retributivo VIII-XIII (nota 6).

EMPLEADOS POR SEXO Y GRUPO LABORAL



(Nota 6)

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDADES



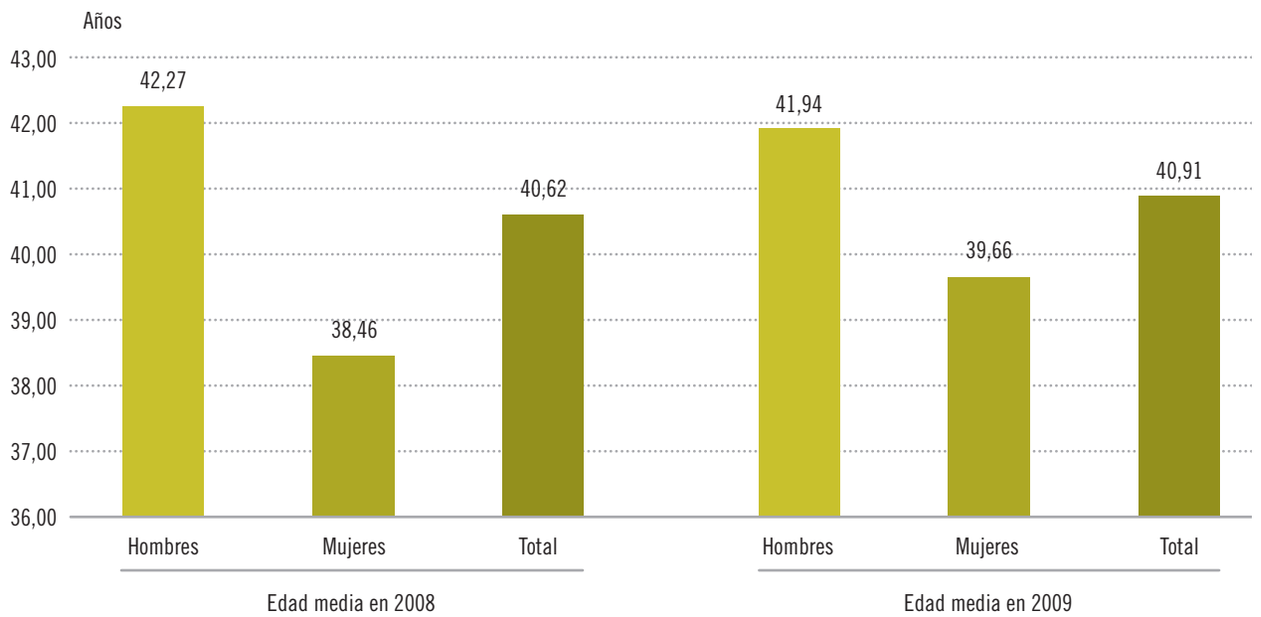
(Nota 7)

EN LOS ÚLTIMOS AÑOS SE HA PRODUCIDO UN REJUVENECIMIENTO SIGNIFICATIVO DE LA PLANTILLA DE LAS CAJAS DE AHORROS

El 30,1 por ciento de la plantilla en 2009 lo integran mujeres de entre 30 y 50 años y el 31,3 por ciento, hombres en el mismo rango de edad. Son más las mujeres menores de 30 años (un 8,3 por ciento de mujeres frente a un 6,5 por ciento de hombres) y son más los hombres mayores de 50 años (un 17,1 por ciento de hombres frente al 6,8 por ciento de mujeres). (Nota 7).

La plantilla de las Cajas es joven, la media de edad en 2009 se encuentra en 40,91 años (nota 8).

EDAD MEDIA DEL EQUIPO HUMANO



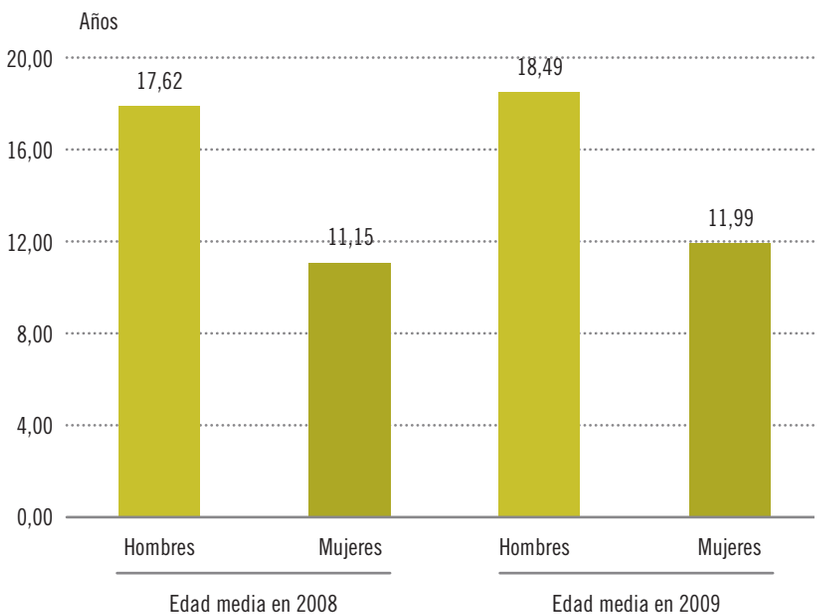
(Nota 8)

UN PORCENTAJE SIGNIFICATIVO DE LOS EMPLEADOS TIENE UNA ANTIGÜEDAD INFERIOR A DIEZ AÑOS

La **fidelidad de los equipos humanos** 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 11,99 años para las mujeres y de 18,49 para los hombres (nota 9). Este rejuvenecimiento se debe, sobre todo, a la contratación en los últimos años de personas jóvenes. En la plantilla de las Cajas, un porcentaje significativo de los empleados tiene una antigüedad inferior a diez años.

ANTIGÜEDAD MEDIA DEL EQUIPO HUMANO



(Nota 9)

Las Cajas también dan muestra de 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, también mediante acuerdos para el suministro de bienes y servicios según la normativa vigente, con centros especiales de empleo o trabajadores autónomos con discapacidad.

Asimismo y fruto del compromiso de las Cajas con la sociedad, y desde su Obra Social, se han suscrito numerosos **convenios con asociaciones y organizaciones de personas con discapacidad**, logrando mediante planes y programas de formación e inserción laboral, la integración progresiva de este colectivo (más información en el volumen dedicado a Obra Social).

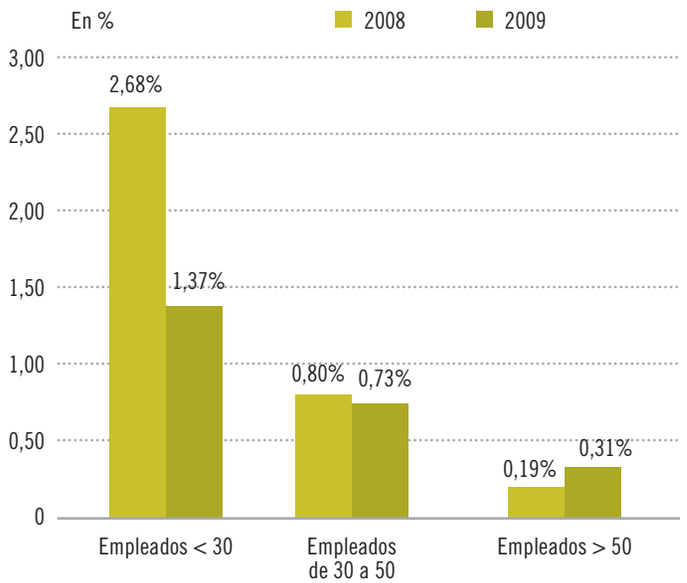
El predominio de la **contratación indefinida** es otro de los rasgos principales de las plantillas de las Cajas de Ahorros, ya que el 96 por ciento de los trabajadores cuenta con este tipo de contrato (nota 10).

Teniendo en cuenta que, en 2009, la tasa de temporalidad en España estaba situada en el 25,1 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 0,7 por ciento (nota 11).

El índice de rotación de los empleados menores de 30 años se ha reducido en más de un 49 por ciento respecto al año anterior. Aún así, dicho segmento sigue teniendo la rotación más alta con un 1,4 por ciento; seguido de los empleados de 30 a 50, con un 0,7 por ciento; y los empleados mayores de 50 años con un 0,3 por ciento (nota 12).

ÍNDICE DE ROTACIÓN DEL EQUIPO HUMANO



(Nota 12)

EL ÍNDICE DE ROTACIÓN EXTERNA MEDIA DEL SECTOR ES UNO DE LOS MÁS BAJOS DEL MERCADO DE TRABAJO, SITUÁNDOSE EN EL 0,7 POR CIENTO

5.1.2

SELECCIÓN Y FORMACIÓN: FOMENTO DEL DESARROLLO PROFESIONAL

Para las Cajas de Ahorros, los empleados, junto con sus clientes, constituyen el pilar fundamental sobre el que se asienta su cultura corporativa. Si la base del éxito de cualquier organización es contar con personas cualificadas, responsables y comprometidas, puede decirse que este hecho ha sido un rasgo tradicional en el Sector de las Cajas de Ahorros. De ahí que centren sus esfuerzos en gestionar el capital humano, fomentar la igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional y personal, impulsar y fomentar la capacidad de trabajo en equipo, mejorar el clima laboral y favorecer las habilidades y características de los empleados.

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

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

Estas políticas persiguen entre otros, los siguientes objetivos:

- promover e implantar una **cultura corporativa** orientada a los resultados, focalizando la responsabilidad y el desempeño profesional hacia la calidad y excelencia en la atención al cliente

- liderar los procesos de cambio a través de la **comunicación interna**

- mejorar la calidad, el coste y la eficiencia de los **procesos de gestión de los sistemas de recursos humanos**

- construir y desarrollar las capacidades personales necesarias de cada trabajador a través de **la formación, el desarrollo y la gestión del conocimiento**, dotándoles 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

UNA CAJA DE AHORROS ES UNA DE LAS 10 EMPRESAS CONSIDERADA COMO MEJOR LUGAR DE TRABAJO EN ESPAÑA, SEGÚN LA LISTA *50 BEST WORKPLACES ESPAÑA*

5.1.2.1 SELECCIÓN

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

- **Igualdad de oportunidades.**

- **Mérito y capacidad.**

- **Objetividad, homogeneidad y transparencia.**

- **Contratación regional.**

Debido al entorno socioeconómico actual, el número de contrataciones se ha reducido, no obstante, las Cajas mantinen su objetivo de incorporar profesionales con talento. Para dar a conocer sus ofertas recurren a medios de comunicación, *webs* especializadas o bien sus propias páginas corporativas.

Uno de los objetivos prioritarios de las Cajas es consolidar los **programas de prácticas formativas** como una de las principales fuentes de reclutamiento.

Continuando con su compromiso social, siguen en vigor los **acuerdos** suscritos por algunas de las Cajas con las distintas **Administraciones Públicas** para incorporar en sus plantillas mujeres víctimas de violencia de género.

Por último, cabe mencionar la implantación de **programas de incorporación de personas con discapacidad**. Estos incluyen planes de formación y de tutoría de los nuevos trabajadores con discapacidad para facilitar su adecuada integración en la organización

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

5.1.2.2 FORMACIÓN

Las Cajas de Ahorros contemplan la formación como un elemento indispensable, con un doble objetivo: responder a las necesidades de los clientes y a las necesidades individuales de los profesionales que trabajan en ellas como garantía de desarrollo profesional.

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 *online***: 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 2009 se ha apostado por:

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

- la intensificación de los **formadores internos**

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

FORMACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS ORIENTADOS A SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Las principales acciones formativas de las Cajas son:

- **Planes de bienvenida** dirigidos a nuevos empleados.

- **Formación** a directivos o puestos intermedios para promoción y **desarrollo profesional**.

- **Formación en productos y servicios** orientados a satisfacer las necesidades de los clientes.

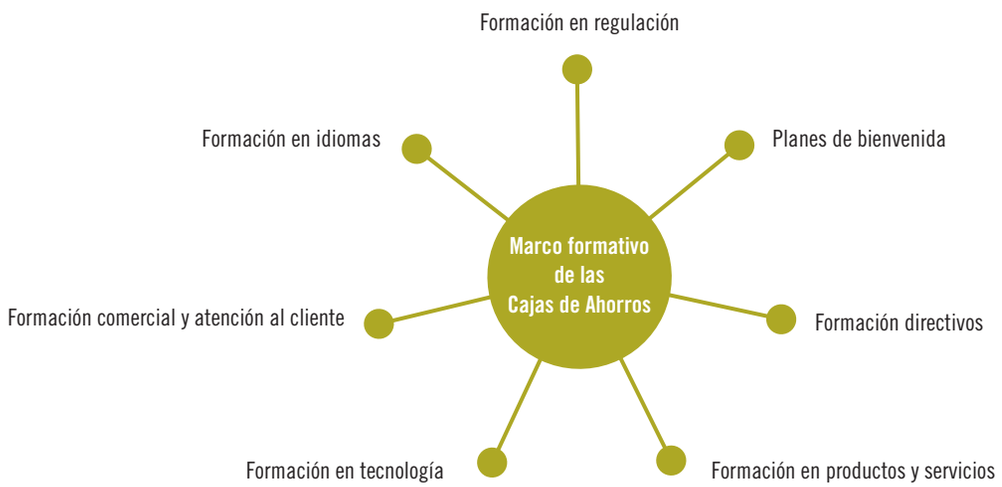
- **Formación en tecnología**, favoreciendo el uso de nuevas herramientas.

- **Formación comercial y de atención al cliente**, potenciando las habilidades comerciales de los empleados.
- **Formación en idiomas**.
- **Formación en normativas y regulación**.
- **Tutoría en las contrataciones de personas con discapacidad**.

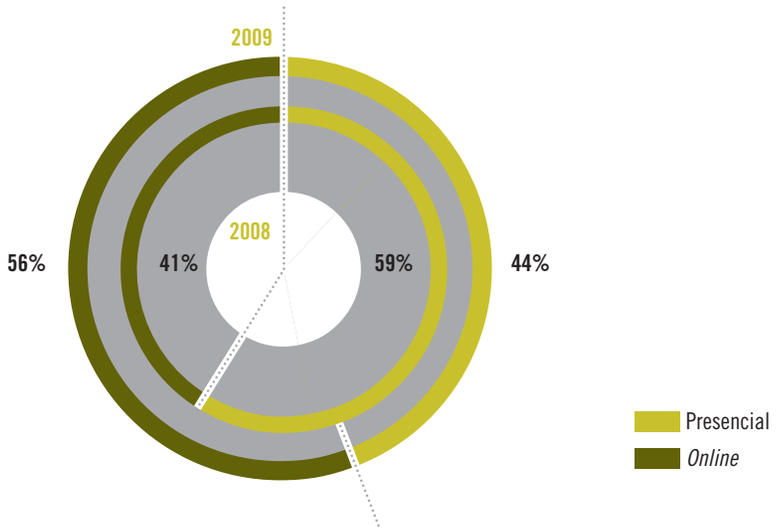
Este año ha tenido especial relevancia el *Plan de Acogida*, debido a los llamados *Planes de Relevo Generacional*, con el objetivo de formar a las personas que se incorporan a las Cajas, abarcando una visión global, los conocimientos para desarrollar su función en la oficina, una formación detallada sobre aspectos técnicos bancarios, así como la optimización de habilidades para la venta de productos y servicios financieros.

Además, varias Cajas están recurriendo a la creación de **aulas virtuales**, para establecer planes individuales de formación, para que participen activamente sus empleados en la elaboración de su plan de formación.

FORMACIÓN A EMPLEADOS



HORAS DE FORMACIÓN A EMPLEADOS



(Nota 13)

	Horas 2008	Horas 2009	Variación
Presencial	1.707.197,00	1.134.657,00	-33,54%
Online	1.162.836,00	1.468.181,00	26,26%
Total	**2.870.033,00**	**2.602.838,00**	**-9,31%**

(Nota 13)

	2009
Nº de empleados que han asistido a acciones formativas	101.173
Nº de asistentes a acciones formativas	732.541
Nº de horas de formación totales	4.889.770

(Nota 14)

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 2009, se destinaron 4.889.770 horas de trabajo a formación de los empleados, incrementándose la **formación *online*** en un 26,3 por ciento con respecto a 2008 (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.

LA FORMACIÓN *ONLINE* PARA EMPLEADOS SE HA INCREMENTADO UN 26,3% EN 2009

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE HAN RECIBIDO FORMACIÓN POR CATEGORÍA

Grupo I	2008	2009
Nivel I	69	41
Nivel II	962	464
Nivel III	6.233	1.535
Nivel IV	7.100	2.618
Nivel V	6.407	3.480
Nivel VI	5.382	2.222
Nivel VII	5.083	2.643
Nivel VIII	3.233	1.486
Nivel IX	3.614	1.483
Nivel X	4.569	1.978
Nivel XI	4.413	3.041
Nivel XII	20.637	4.973
Nivel XIII	2.274	455

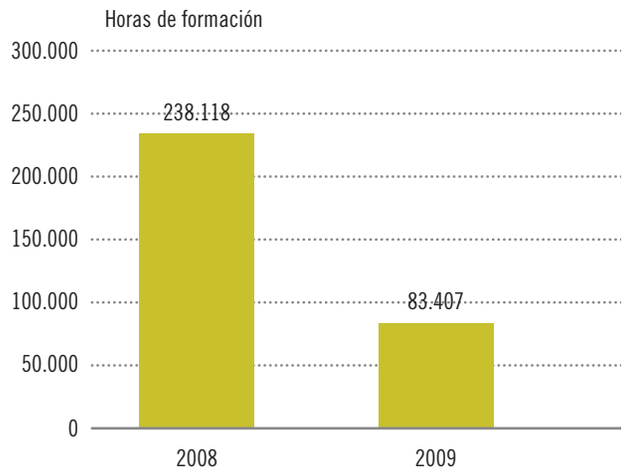
(Nota 15)

TOTAL DE ASISTENTES A ACCIONES FORMATIVAS POR CATEGORÍA

Grupo I	2008	2009
Nivel I	1.756	66
Nivel II	3.269	3.746
Nivel III	14.270	11.905
Nivel IV	32.122	19.536
Nivel V	72.998	23.694
Nivel VI	31.199	14.005
Nivel VII	63.477	17.576
Nivel VIII	12.400	9.604
Nivel IX	27.093	12.789
Nivel X	37.472	14.542
Nivel XI	27.351	22.037
Nivel XII	17.908	54.629
Nivel XIII	32.145	3.209

(Nota 16)

HORAS DE FORMACIÓN DIRIGIDAS A LAS NUEVAS INCORPORACIONES

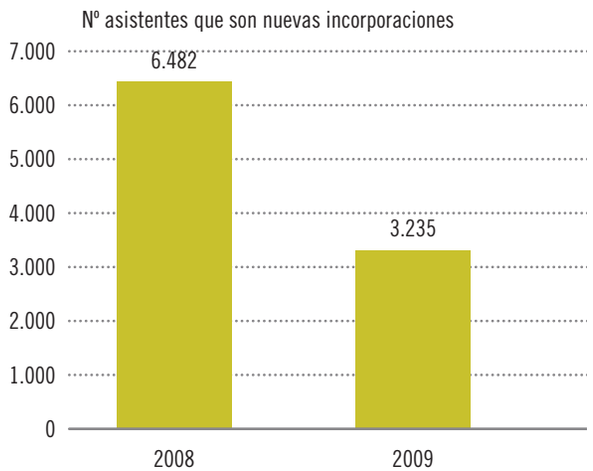


(Nota 17)

Se ha observado una disminución del 64 por ciento en el número total de horas de formación, debido, fundamentalmente, a la mayor implantación de cursos de formación *online*, que requieren menos tiempo, así como la reducción de las nuevas incorporaciones que por tanto, repercuten en el total de horas de formación.

DESDE LA CAJAS SE ESTÁ FOMENTADO LA FORMACIÓN DE PERSONAL A TRAVÉS DE DISTINTAS ACCIONES FORMATIVAS, DESTACANDO LAS REALIZADAS SOBRE LAS CATEGORÍAS PROFESIONALES MÁS BAJAS Y NUEVAS INCORPORACIONES

ASISTENTES A ACCIONES FORMATIVAS QUE SON NUEVAS INCORPORACIONES



(Nota 18)

Adicionalmente a las acciones formativas realizadas por las Cajas, anualmente la **ESCA** (Escuela Superior de Cajas de Ahorros) desarrolla programas formativos dirigidos, fundamentalmente, a complementar los conocimientos referentes a los procesos de innovación financiera, reformas normativas o introducción de las nuevas tecnologías y herramientas en el negocio diario de los servicios financieros. A continuación, se muestra el detalle de los principales programas formativos impartidos por la ESCA durante 2009:

LA ESCUELA SUPERIOR DE LAS CAJAS HA DESARROLLADO UN TOTAL DE 2.276 PROGRAMAS FORMATIVOS EN 2009

FORMACIÓN ESCA

	Programas	Alumnos
Formación presencial	73	2.294
Seminarios	39	875
Expertos (larga duración)	9	189
Convenciones	25	1.230
Formación distribuida	2.203	93.124
A distancia	266	9.126
Online	1.422	71.432
In Company	515	12.566
Total programas	2.276	95.418

(Nota 19)

Formación centralizada de la ESCA, ha conseguido colaborar con el 95 por ciento de las Cajas. Ha sido un año afectado por la especial situación económica donde algunas Cajas han valorado y llevado a cabo restricciones presupuestarias en los programas de formación presencial en Madrid. Por ellas, se ha potenciado que algunos cursos se hayan realizado fuera de la capital.

Respecto a los programas de larga duración, destacan, entre otras actividades, la convocatoria de dos ediciones del curso sobre Derecho Concursal, una de ellas, diseñada e impartida específicamente para empleados del Banco de España.

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

En cuanto a los programas especializados de corta duración, las acciones se han desarrollado básicamente sobre temas de gestión normativa, medios de pago, internacional, contabilidad, *marketing*, riesgos y área jurídica.

Con respecto a las convenciones, se han celebrado prácticamente las mismas que en años anteriores, aunque el porcentaje de las celebradas en Madrid ha aumentado sensiblemente.

Por otro lado, la **formación *in-company*** ha sumado 515 acciones formativas en treinta entidades, destacando por su interés los programas de gestión de empresas, Ley Concursal, y seguimiento y recuperación de riesgos. Además, diez Cajas han confiado en la ESCA para la celebración de sus procesos de promoción interna por capacitación, en los que han participado más de 2.900 alumnos.

En materia de formación en prevención de riesgos laborales, la ESCA mantiene su posición referente en el Sector, tanto por su oferta como por el número de alumnos participantes.

En el ejercicio 2009 continuó consolidándose el servicio de **formación *online* y a distancia**, que ha contado con 80.558 alumnos y una media de finalización de programas del 91,1 por ciento. Este incremento respecto al ejercicio anterior hace determinante la utilización de esta metodología de formación para dar respuesta a la creciente exigencia normativa para las entidades, y al aseguramiento de su distribución y seguimiento en la red comercial, principalmente.

Como novedades en la programación, destaca la puesta en marcha efectiva de los programas asociados a la certificación sectorial, que han contado con la participación de 361 alumnos procedentes de seis Cajas de Ahorros.

A finales del ejercicio, se comenzó a trabajar en la migración de la plataforma del campus de la e-esc@ de cara a su modernización y adecuación a los estándares *web 2.0.*

En el ejercicio 2009, se ha puesto en marcha el *Proyecto sectorial de Certificaciones de Cajas de Ahorros* para la vigilancia del principio de "buena práctica bancaria" y ejercer de manera eficiente una determinada actividad profesional.

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 como en el de demanda. En el presente año han participado 33 Cajas de Ahorros, con un volumen de empleados participantes de 17.474, llegando a un número de matrículas de 28.763.

LA FORMACIÓN IMPARTIDA DESDE LAS CAJAS TIENE UN MARCADO CARÁCTER PRESENCIAL, SI BIEN SE ESTÁ PROMOCIONANDO LA FORMACIÓN *ONLINE*

5.1.2.3 DESARROLLO PROFESIONAL

Las Cajas de Ahorros disponen de una política y un proceso normalizado de sistemas de gestión del desempeño, cuyo objetivo es adecuar las personas a su puesto de trabajo, sistematizando el conocimiento de los empleados; vincular el desarrollo a las rutas profesionales y alinear la estrategia con los empleados.

El sistema de gestión de desempeño más utilizado en las Cajas es el de valoración de competencias, cuyo objetivo fundamental es identificar el nivel de habilidades y conocimientos que tiene cada persona en relación con los requeridos por la función que desempeña. Los resultados de esta medición permiten establecer un plan de desarrollo y formación a medida para cada empleado.

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

- **identificar** aquellas **competencias e indicadores** determinantes en el desarrollo profesional que sirvan de guía y reflejo del devenir profesional individual;

- establecer un **sistema de evaluación periódica** que diferencie a los profesionales mediante un reconocimiento objetivo de su competencia profesional;

- **reconocer la aportación de los trabajadores** en la mejora de calidad y eficiencia a través de sus conocimientos, experiencia y cumplimiento de los objetivos de la organización;

- generar una **mayor responsabilidad del profesional** y fomentar la cultura de compromiso con la organización;

- e **incentivar a los profesionales** a través de la percepción del complemento de carrera que les corresponda.

A continuación se presentan las nuevas prácticas realizadas por las Cajas en 2009:

- **Evaluaciones 180/360º:** pretenden dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, y su propia autoevaluación.

- **Nuevos modelos de competencias:** permiten seguir alineando los comportamientos de los profesionales con el nuevo escenario económico y social.

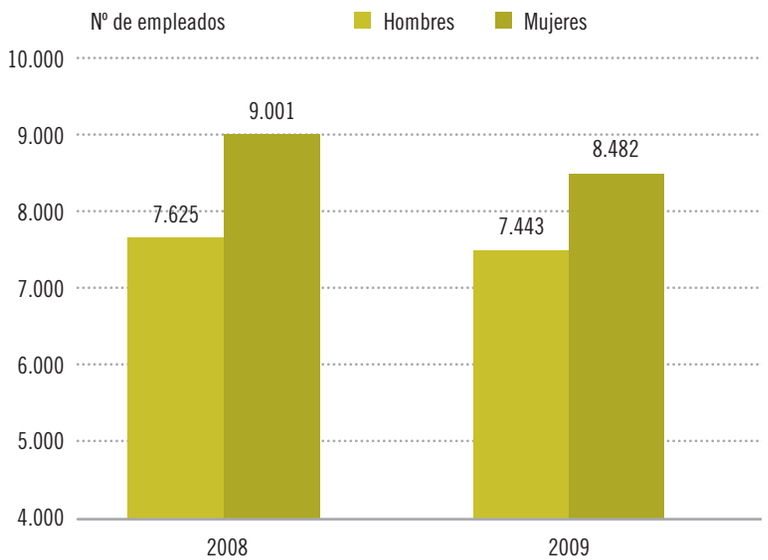
- Estandarización de modelos de **evaluación *online***, que permiten la óptima gestión y manejo de los datos.

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

- **Universalización de las evaluaciones:** extendiendo el modelo de gestión por competencias a la totalidad de la plantilla.

LAS CAJAS HAN IMPLANTADO MODELOS INTEGRALES DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS, QUE PERMITEN ADAPTAR LAS CAPACIDADES DE CADA PROFESIONAL A SU PUESTO DE TRABAJO

PROFESIONALES QUE HAN PROMOCIONADO



(Nota 20)

	2008	2009	Variación
Hombres	7.625	7.443	-2,39%
Mujeres	9.001	8.482	-5,77%

(Nota 20)

Es importante destacar que del total de empleados promocionados en 2009, más de la mitad corresponde a mujeres, prueba del compromiso de igualdad de oportunidades y no discriminación de las Cajas de Ahorros.

DEL TOTAL DE EMPLEADOS PROMOCIONADOS EN 2009, MÁS DE LA MITAD CORRESPONDE A MUJERES

5.1.3

CALIDAD EN EL EMPLEO

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

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

- **estabilidad** en el empleo
- **satisfacción con el equipo** de trabajo
- **satisfacción con sus superiores**
- **satisfacción con la compañía**
- compromiso con el **proyecto empresarial**
- **reconocimiento** del trabajo realizado
- **motivación** por la retribución percibida
- motivaciones y **retos**
- **acceso a formación**

LOS SALARIOS EN LAS CAJAS SE COMPONEN DE UNA RETRIBUCIÓN FIJA, ACORDADA POR CONVENIO COLECTIVO, Y UN PORCENTAJE VARIABLE EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO

5.1.3.1 LOS SALARIOS EN LAS CAJAS

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

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

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

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

- Un componente variable o **complementos**: integra la antigüedad, complementos del puesto de trabajo, de calidad y cantidad de trabajo, pagas estatutarias (de estímulo a la producción y de participación en los beneficios de los resultados administrativos), otros complementos de vencimiento periódico superior al mes y plus de residencia.

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

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

Los gastos salariales de las Cajas de Ahorros en 2009 ascendieron a 8.771,84 millones de euros (nota 22), un 2,3 por ciento menos que el pasado año.

	2009
% de personas con retribución variable	69,00%
% de la retribución variable respecto al total	6,80%

(Nota 21)

SALARIO BASE SEGÚN CONVENIO DEL GRUPO I

	2008	2009
Nivel I	29.291	29.291
Nivel II	24.661	24.661
Nivel III	21.886	21.886
Nivel IV	20.695	20.695
Nivel V	20.037	20.037
Nivel VI	19.379	19.379
Nivel VII	18.501	18.501
Nivel VIII	17.881	17.881
Nivel IX	16.945	16.945
Nivel X	16.151	16.151
Nivel XI	14.404	14.404
Nivel XII	12.313	12.313
Nivel XIII	9.850	9.850

Salario base anual en euros por empleado según convenio.

(Nota 23)

LA RETRIBUCIÓN CORRESPONDIENTE AL NIVEL PROFESIONAL MÁS BAJO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN ES MUY SUPERIOR AL DEL SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL

Por último, destacar que el salario correspondiente al nivel más bajo en las Cajas es muy superior al salario mínimo interprofesional.

Las tablas muestran la distribución salarial por categoría profesional (del Grupo I y II) según el convenio colectivo vigente.

SALARIO BASE SEGÚN CONVENIO DEL GRUPO I

	2008	2009
Nivel I	15.582	15.582
Nivel II	14.756	14.756
Nivel III	13.922	13.922
Nivel IV	12.197	12.197
Nivel V	11.675	11.675

Salario base anual en euros por empleado según convenio.

(Nota 23)

Conceptos salariales	2008	2009
Plus de funciones de ventanilla	391,23	391,23
Plus de chóferes	425,27	425,27

(Nota 23)

POLÍTICAS Y PLANES DE IGUALDAD PARA FAVORECER EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS MUJERES, Y LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

5.1.3.2 POLÍTICAS Y PLANES DE IGUALDAD

Las Cajas de Ahorros trabajan para evitar la discriminación por razón de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. Para garantizar estos principios, colaboran con los sindicatos y las Administraciones Públicas de forma conjunta elaborando políticas y planes de igualdad que favorezcan el desarrollo profesional, el acceso a puestos de Alta Dirección de las mujeres y la conciliación de la vida laboral y familiar.

A continuación, se detallan las políticas más significativas en materia de igualdad de 2009:

- creación de **canales de resolución de conflictos de acoso moral y sexual en el trabajo**
- creación de **Comités de Igualdad**
- elaboración y difusión de guías para el **uso no sexista del lenguaje y de las imágenes** en las Cajas
- diagnóstico y renovación de los **Planes de Igualdad**
- incorporación de la **perspectiva de género** en el *Plan Estratégico de las Cajas*
- colaboración con empresas, instituciones y organizaciones que fomentan o promueven la **igualdad de oportunidades** de mujeres y hombres
- **ayuda para las víctimas de violencia de género**, tales como asistencia médica y jurídica; favorecer su traslado; otorgar facilidades en operaciones crediticias, etc.

EXISTEN CANALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE ACOSO MORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO

- creación de **Comisiones de Seguimiento**, con el objetivo de velar y proponer acciones que garanticen el efectivo cumplimiento de los planes de igualdad

Asimismo, desde las Cajas se continúa con la implementación de los *Planes de Igualdad* que favorecen el desarrollo profesional y personal de las mujeres, destacan las siguientes acciones:

- garantizar las **mismas condiciones** de acceso a la formación, tanto a hombres como a mujeres, permitiendo, en la medida de lo posible, una correcta conciliación de la vida personal y profesional

- asegurar la formación y adecuación a los nuevos sistemas de las personas que han dejado de trabajar por un tiempo a causa de **responsabilidades familiares**, bien por maternidad o excedencias por cuidados

- **incrementar el número de mujeres en puestos directivos**, evitando la segregación e incorporando a mujeres en puestos de responsabilidad, bien por promoción interna o selección externa en el mercado laboral. En este sentido, se ha incrementado en un ocho por ciento el número de mujeres en puestos directivos y técnicos en las Cajas (nota 5), también ha aumentado la presencia de mujeres en la plantilla, tal y como se detalla al inicio de este capítulo

- habilitar los procedimientos adecuados para la **denuncia** de posibles tratos discriminatorios

- intervenir en situaciones de posibles **conflictos en materia de discriminación**

- proporcionar **información clara** a la totalidad de los empleados en cuestiones de formación, promoción interna, vacantes, puestos de nueva creación, nuevas políticas y medidas de conciliación, etc.

- transmitir una **imagen corporativa de compromiso con la igualdad** de oportunidades de hombres y mujeres, implicando a la Dirección en la transmisión de dicha cultura empresarial

- 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.)

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

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 con especial atención a las situaciones más complejas y difíciles.

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 por 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

Horario y jornada laboral	Permisos y excedencias	Lugar de trabajo
■ Horario de trabajo flexible ■ Jornada laboral reducida ■ Semana laboral comprimida ■ Días de libre disposición por encima de lo establecido en el convenio ■ Reducción de jornada para el cuidado de un menor o familiar con discapacidad	■ Excedencias solidarias ■ Tiempo libre para formación ■ Permiso de lactancia más allá de lo establecido por la Ley ■ Reintegración después de un permiso de trabajo ■ Permiso de maternidad/parternidad más allá de lo estipulado por Ley	■ Teletrabajo ■ Videoconferencias ■ Formación continuada desde plataformas virtuales

Desarrollo de políticas de flexibilidad en las distintitas Cajas de Ahorros

VARIAS CAJAS COLABORAN EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE MUJERES Y HOMBRES CON EL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES, EN EL MARCO DEL *PROGRAMA ÓPTIMA*

Muchas de las medidas de conciliación de las Cajas exceden de las obligatorias incluidas en los convenios colectivos, lo que demuestra el compromiso por parte de las Cajas para lograr el equilibrio entre la vida laboral y personal.

A continuación se enumeran algunas de las más significativas:

- Establecimiento en grandes centros de trabajo de un servicio de **guardería y una compensación económica** para los/las empleados/as no pertenecientes a estos grandes centros de trabajo.

- **Flexibilización de los días de permisos** establecidos en el convenio de Cajas de Ahorros, en una bolsa de horas para disponer de los mismos durante un período de un mes.

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

- **Ampliación a ocho años** de la edad de los hijos/as 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 disfrutar el **permiso de maternidad/paternidad** en régimen de **jornada completa o a tiempo parcial**.

- Asignación a la **oficina más cercana al domicilio** durante el embarazo o periodo de lactancia.

- Incluir a **trabajadores/as con pareja o unión de hecho** legitimada los permisos anteriormente citados, equiparándoles a los de matrimonio.

Por último, cabe destacar que de cinco entidades financieras que han recibido en 2009 el certificado de *Empresas Familiarmente Responsables* (Certificación EFR©), tres de ellas son Cajas de Ahorros. Esta certificación 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.

ESTABLECIMIENTO EN GRANDES CENTROS DE TRABAJO DE UN SERVICIO DE GUARDERÍA

5.1.3.4 BENEFICIOS SOCIALES

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

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

BENEFICIOS SOCIALES

Sistema de previsión social	Ayudas a la formación	Seguros	Operaciones de crédito	Servicios financieros	Otros beneficios
■ Planes de pensiones complementarios a la Seguridad Social ■ Anticipos sociales ■ Ayudas extraordinarias ■ Planes de pensiones para personas con discapacidad ■ Planes de pensiones asociados a los principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas	■ Finaciación y subvenciones de programas formativos ■ Ayudas para la formación de los hijos ■ Ayudas en condiciones especiales para hijos en guarderías con discapacidad ■ Ayudas para la formación de personas con discapacidad	■ Seguros de vida ■ Seguros de accidentes ■ Pólizas de asistencia sanitaria	■ Condiciones preferenciales en préstamos hipotecarios ■ Condiciones preferenciales en préstamos personales	■ Remuneración preferente para cuentas de ahorro ■ Eliminación de comisiones ■ Anticipos por acoso o violencia de genero	■ Gratificaciones por antiguedad en la Caja ■ Matrimonio, nacimiento de hijos ■ Sustitución de retribución variable por material informático, tickets guardería, etc. ■ Acceso a actividades deportivas, etc. ■ Traslados por violencia de genero

5.1.4

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS PROFESIONALES

Las Cajas consideran de máxima importancia la creación de un *entorno de trabajo saludable* y libre de accidentes, mediante la extensión de una cultura preventiva en la organización. Este es uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Esta política se lleva a cabo por medio del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, los Comités de Seguridad y Salud, y los Planes de Prevención de Riesgos Laborales que se establecen con carácter anual y cuyas medidas son implantadas progresivamente.

Éstos se elaboran de forma conjunta con la colaboración directa de los representantes de los trabajadores a través de:

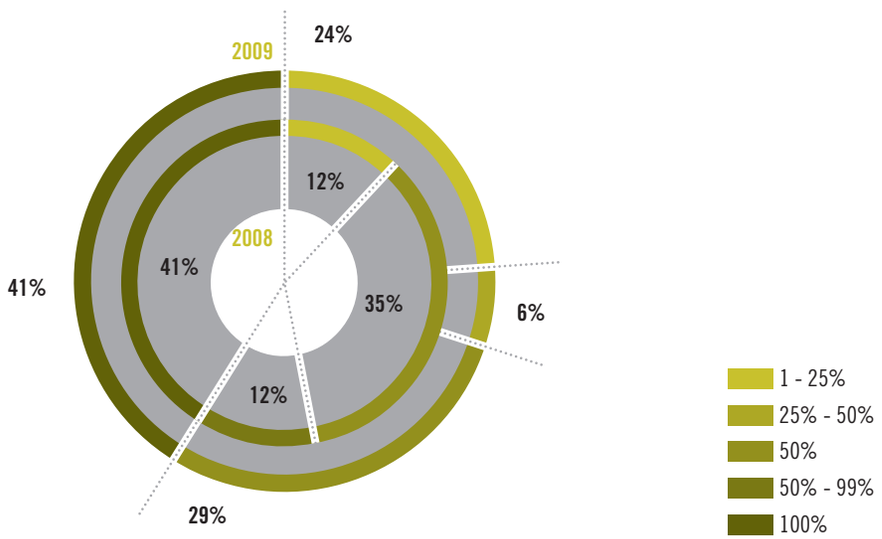
- **Delegados de prevención**: sus funciones abarcan a todos los niveles de la Caja.

- **Servicio de Prevención**: prestan apoyo técnico especializado a toda la organización en materia de prevención de riesgos laborales. Las Cajas cuentan con un servicio de prevención propio 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.

LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES DESEMPEÑAN UN PAPEL FUNDAMENTAL EN MATERIA DE PREVENCIÓN

- **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 en 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 2009, más del cuarenta por ciento de las Cajas de Ahorros tenían el cien por cien de su plantilla representada en los Comités de Seguridad y Salud (nota 24), lo que refleja su compromiso con el desarrollo profesional y bienestar de sus trabajadores.

REPRESENTACIÓN DE LA PLANTILLA EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD



(Nota 24)

Las Cajas de Ahorros demuestran su compromiso a la hora de promocionar la salud y prevenir determinadas enfermedades profesionales mediante campañas y programas educativos de información, asesoramiento y prevención de enfermedades laborales, de cáncer, gripe, tabaquismo, drogadicción, no solo aplicables a los empleados de las Cajas, sino también a sus familiares.

Asimismo, se empieza a trabajar en planes de prevención de la discapacidad sobrevenida, tanto física como psíquica, dando respuesta a los nuevos retos de la sociedad moderna.

COLABORACIÓN, PARTICIPACIÓN Y REALIZACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIAS DE LA GRIPE A

Durante 2009, las medidas más significativas en materia de seguridad y salud de los trabajadores de las Cajas han sido:

- colaboración, participación y realización del **Plan de Contingencias de la Gripe A**
- implantación de herramientas informáticas, como los **Sistemas de Gestión del Servicio de Prevención**
- implantación del procedimiento de análisis y valoración del **riesgo psicosocial** y realización de **encuestas**
- implantación del procedimiento y creación de unidades de aprendizaje sobre **prevención de atracos, robos y hurtos**
- **sistema de citaciones de reconocimientos a través de la Intranet** de los empleados
- establecimiento de **protocolos de reconocimientos médicos**

- programas formativos para los trabajadores sobre **prevención de riesgos laborales**
- elaboración de **manuales y guías** sobre la prevención de riesgos laborales disponibles en la Intranet
- obtención de **certificación en prevención y riesgos laborales**
- incorporación de **mobiliario ergonómico** y de nueva tecnología en los puestos de trabajo
- **auditorías** de riesgos laborales basadas en la Certificación OHSAS 18001/2007
- apoyo en la gestión y control del **absentismo laboral** (siendo éste un 6,35 por ciento, (nota 25)

EL ÍNDICE DE ABSENTISMO LABORAL SE SITÚA EN EL 6,3%

5.1.5 COMPROMISO CON EL DIÁLOGO Y LA PARTICIPACIÓN

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

Además, la designación de este colectivo cobra vital importancia en los asuntos de la vida diaria de las Cajas al tener que negociar aspectos tales como conciliación, productividad, igualdad o los propios horarios y calendarios laborales.

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

- **Portal de empleados**: espacio 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**.

5.1.6 COMPROMISO CON LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

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

En 2009, veinticinco Cajas estaban adheridas al Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que implica, por un lado, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos; y por otro, en relación a los derechos laborales, eliminar toda forma de discriminación con respecto al empleo y la ocupación, y toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, abolir de forma efectiva el trabajo infantil, respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

UN NÚMERO SIGNIFICATIVO DE CAJAS TIENE IMPLANTADOS MECANISMOS DESTINADOS A RESOLVER CUALQUIER INCIDENCIA EN MATERIA LABORAL Y/O DISCRIMINACIÓN

Aunque la normativa española limita la posibilidad de que surjan vulneraciones graves de derechos humanos, la mayor parte de las Cajas cuenta con procedimientos de resolución de conflictos para la detección de posibles irregularidades en materia laboral y de discriminación.

Asimismo, dada la naturaleza de su actividad, caracterizada por ser intensiva en capital humano altamente cualificado, por contar con los diversos grupos de interés en sus máximos Órganos de Gobierno, y estar respaldadas por convenios colectivos, hace que resulte bastante improbable que se produzcan acciones que vulneren los derechos humanos.

En este sentido, en 2009 las Cajas han implantado canales específicos y confidenciales de denuncia con el objetivo de detectar posibles situaciones abusivas en el Sector.

Igualmente, una gran parte está incorporando en las políticas de formación, aspectos relacionados con el compromiso con los derechos humanos. Por último, destacar que se están consolidando las prácticas formativas y capacitación en materia de derechos humanos al personal de vigilancia y seguridad de los centros.

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 con cada una de las secciones sindicales.

Se realizan **reuniones mensuales** con las secciones sindicales para llevar un correcto control y seguimiento de las principales preocupaciones de los empleados, y de los asuntos materiales que les atañen.

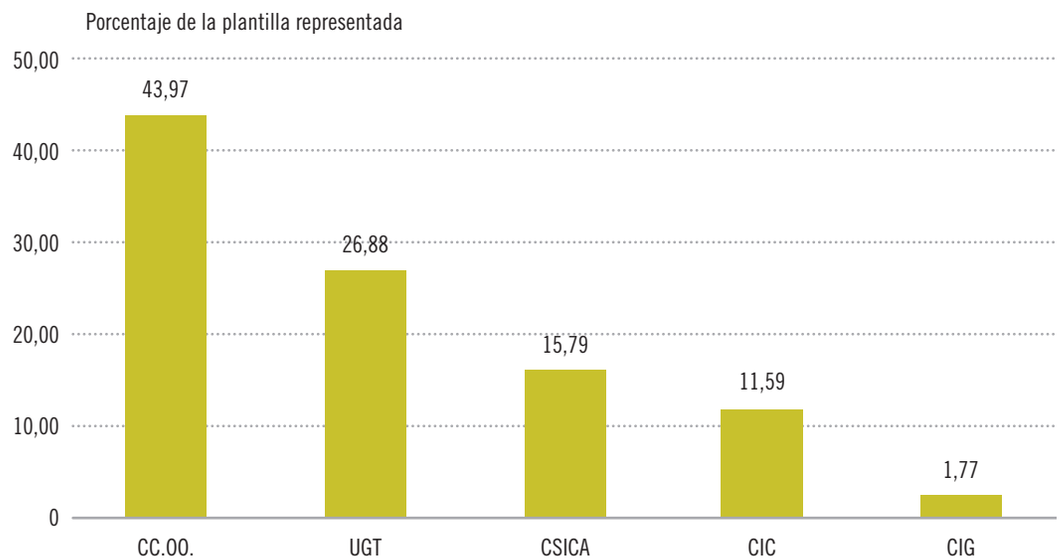
LOS SINDICATOS DESEMPEÑAN UN PAPEL IMPORTANTE EN LA TOMA DE DECISIONES DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES, ADOPTANDO LOS ACUERDOS MÁS FAVORABLES Y JUSTOS PARA AMBAS PARTES

Tal y como se ha comentado anteriormente en otros apartados, este Sector cuenta con unas condiciones laborales más beneficiosas que otros, dado que se han ido consensuando acuerdos con los representantes de los trabajadores que han permitido alcanzar mejoras más allá de las establecidas en el convenio colectivo.

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

EL CONVENIO DEL SECTOR REGULA LA CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL, LOS ASCENSOS, LAS RETRIBUCIONES, LA JORNADA LABORAL, LAS VACACIONES Y PERMISOS, Y LA ACCIÓN Y PREVENCIÓN LABORAL

REPRESENTACIÓN SINDICAL A EFECTOS DE LA NEGOCIACIÓN DEL CONVENIO DEL SECTOR



(Nota 26)

5.1.8

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El voluntariado corporativo es un instrumento fundamental para la difusión de las iniciativas de responsabilidad social entre los empleados, para movilizar el talento y las capacidades de todos los trabajadores, así como para promover y fortalecer los lazos de solidaridad y de autoayuda, pero especialmente en tiempos de crisis y de profundas transformaciones sociales.

Los programas de voluntariado realizados por los empleados de las Cajas fomentan el sentido de pertenencia e impregnan la actividad comercial de un calado más social y comprometido.

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

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

Algunas de las iniciativas más relevantes que han tenido lugar en 2009 han sido:

- **acciones formativas en materia de voluntariado** social dirigidas al conjunto de la plantilla
- **formación para inmigrantes** impartiendo cursos de informática y comerciales
- **acogidas**, comedores de fin de semana y programas de navidad para **personas sin hogar**
- **recogida de juguetes, libros, material escolar y alimentos** para niños y niñas de países en vías de desarrollo

- colaboración como monitores en los **talleres didácticos para personas mayores**
- **programas de ayudas a personas en riesgo de exclusión**, tales como personas mayores, ex-convictos, drogodependientes, inmigrantes, personas con discapacidad, entre otros
- **jornadas de voluntariado forestal**
- entrega de **juguetes a niños hospitalizados**
- **donación de cestas de navidad**
- campañas de **donación de sangre**
- programas de **cooperación internacional**
- **excedencia** para realizar actividades de voluntariado
- **planes de pensiones solidarios**, donde una parte de las aportaciones efectuadas por los empleados va dirigida a programas sociales

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

	Unidades	2009
Donaciones en general	millones €	325,82
Donaciones de los empleados a causas solidarias en las que la Caja aporta la misma cantidad que lo empleados	millones €	8
Financiación de proyectos de cooperación	millones €	1,053
Inversión en acciones de voluntariado corporativo	millones €	0,164
Contribución en especies (donación de equipos informáticos, lucro cesante, donaciones de salas para fines solidarios, etc.)	millones €	0,109
Gastos de gestión de las diferentes actuaciones, incluyendo sueldo de los empleados	millones €	1.144

(Nota 27)

El éxito de una entidad en estos momentos inciertos ha de asentarse sobre una profunda transformación de las personas, de las organizaciones y de los modelos sociales.

Xabier Iturbe Otaegi,
Presidente de la Caja Gipuzkoa San Sebastián-kutxa.
Tribuna Revista *Ahorro*.
Marzo 2009.

5.2 CLIENTES

- **LAS CAJAS ADMITEN A TRÁMITE EL 95,3% DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR SUS CLIENTES**
- **CASI EL 40% DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES SE RESUELVE A FAVOR DEL CLIENTE**
- **EL PLAZO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ES DE CATORCE DÍAS, FRENTE A LOS SESENTA QUE PERMITE LA LEY**
- **SÓLO EL 4,8% DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS A LAS CAJAS DE AHORROS LLEGA AL BANCO DE ESPAÑA**

- LA EVALUACIÓN CONTINUADA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES PERMITE MANTENER UN ELEVADO NIVEL DE EXCELENCIA EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAS CAJAS

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

- LA VOCACIÓN SOCIAL DE LAS CAJAS SE MANIFIESTA 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

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

- LAS CAJAS DE AHORROS HAN LANZADO EN 2009 LA PRIMERA RED ESPAÑOLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

TIPOS DE CLIENTES

Particulares	% sobre el total de clientes
Jóvenes (<25 años)	13,70
De 25 a 65 años	61,00
Mayores de 65 años	19,82
Sub total	**94,52**

Del total de Clientes particulares, son inmigrantes el 8,51%

Empresas	% sobre el total de clientes
PYME	5,13
Grandes empresas	0,35
Sub total	5,48
Total	**100,00**

(Nota 1)

LAS PYMES REPRESENTAN EL 5,1% DE LOS CLIENTES DE LAS CAJAS DE AHORROS

Del total de empresas pertenecientes a la cartera de clientes de las Cajas, se ha colaborado con un seis por ciento de las mismas para llevar a cabo iniciativas sociales y con un catorce por ciento, medioambientales (nota 2).

DATOS BÁSICOS

	2008	2009
Número de oficinas operativas en España	24.985	24.201
Total cuentas de pasivo	56.488.792	59.567.432

(Nota 3)

QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS

	2008	2009
Servicios e Instalaciones	18.847	21.685
Operaciones Activas	12.262	20.891
Otros Productos Bancarios	14.514	19.706
Operaciones Pasivas	12.578	18.086
Servicios de Cobro y Pago	8.325	9.963
Seguros y Fondos de Pensiones	4.727	5.977
Servicios de Inversión	2.378	3.267
Total	**73.631**	**99.475**

(Nota 4)

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

	2008	2009	Variación
Operaciones en comercios	543.438.831	562.008.609	
Operaciones en cajeros y oficinas	153.602.685	133.380.153	
Total	**697.041.516**	**695.388.762**	**-0,24%**

(Nota 6)

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALES

Productos y servicios sociales	2008	2009
Microcrédito social		
Número de opearciones concedidas	1.492	987
Volumen de operaciones concedidas	15,01	10,05
Operaciones Montes de Piedad		
Préstamos en vigor a 31 de diciembre	417.179	426.459
Volumen de préstamos en vigor a 31 de diciembre (millones de euros)	206,68	221,5
Remesas		
Número Cajas en real, Plataforma *Bravo*	26	27
Número de remesas en euros	34.589	35.996
Número de remesas en dólares	102.250	96.154
Total de las remesas en euros (millones de euros)	22,05	20,53
Total importe de las remesas en dólares (miles de dólares)	76,85	71,28

(Nota 5)

LAS CAJAS DISPONEN DE UN AMPLIO CATÁLOGO DE SERVICIOS DESTINADOS A COLECTIVOS ESPÉCIFICOS DE LA POBLACIÓN COMO LOS JÓVENES, LOS MAYORES, LOS INMIGRANTES, LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO O AQUÉLLAS QUE TIENEN ALGUNA DISCAPACIDAD

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.

Por esta razón, es clave focalizarse en aportar **valor al cliente** y la **satisfacción de sus necesidades** a través de productos y servicios mejorados, innovadores y a medida.

Para ello, se han implantado múltiples soluciones financieras conforme a los nuevos requerimientos de los clientes y a la realidad del mercado.

En este sentido, los esfuerzos de las Cajas se han centrado en el desarrollo de estos nuevos productos financieros innovadores, con mayor componente social, como son los productos de financiación para las pyme, las oficinas con dispositivos móviles, las oficinas en el entorno internacional o los microcréditos para colectivos en riesgo de exclusión y/o afectados por la coyuntura económica.

La innovación y el desarrollo tecnológico está siendo clave en un mercado en el que las modificaciones del marco competitivo en la industria financiera y la situación socioeconómica actual provocan cambios significativos en las actitudes y preferencias de los clientes. Esta importante transformación ha venido a dar respuesta al incremento de los niveles de exigencia, por parte del regulador, así como por los clientes.

5.2.1.1 INNOVACIÓN EN LAS OFICINAS Y BANCA RELACIONAL

Las Cajas de Ahorros cuentan con una de las redes de **oficinas** con mayor capilaridad de toda Europa (ver el epígrafe *Proximidad al cliente y capilaridad*, del capítulo dedicado a el enfoque social de la actividad financiera). No obstante, después de años de una amplia expansión de la red, ésta ha comenzado a ajustarse, debido a las exigencias del mercado y la búsqueda de eficiencia. El traslado del negocio de medianas y grandes empresas a la red especializada, junto con la mayor utilización de los canales de autoservicio, ha permitido que se tracen **planes de optimización** de la red minorista, reduciéndose así el número de oficinas. Este cambio estructural en la red es el resultado de los ajustes que está experimentando el Sector para garantizar la eficiencia y el servicio al cliente en un nuevo entorno de mercado.

LA INNOVACIÓN, FACTOR CLAVE EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS CAJAS

LA OFICINA VIRTUAL PERMITE AL CLIENTE INTERACTUAR CON SU SUCURSAL DESDE CASA Y ACCEDER A MÚLTIPLES SERVICIOS

Como resultado de ello, se han tomado algunas medidas innovadoras, tales como la flexibilización de los horarios de las oficinas, servicios de atención a domicilio, incorporación de personal capacitado para atender a clientes en varios idiomas, mejoras en la accesibilidad a las oficinas para personas con discapacidad física, adaptación de los cajeros automáticos a personas con discapacidad visual o la apuesta por la **atención multicanal** -telefónica, Internet- y por una mejora de la calidad de la red, entre otros.

Como muestra del compromiso para reducir la dispersión geográfica y acercar la banca relacional a sus clientes, las Cajas han localizado un porcentaje considerable de sus sucursales y cajeros en **áreas rurales**, de reducida población o regiones económicamente desfavorecidas.

Además, se está fomentando la banca a distancia, prestando servicios tales como:

- **servicios financieros a los clientes en sus propios domicilios**, debido a su dispersión geográfica en las zonas rurales
- creación de **oficinas móviles**, mediante el uso de autobuses
- mejora y desarrollo de la **oficina virtual**, la cual permite realizar a través de la *web* numerosos servicios financieros sin la necesidad de tener que acudir físicamente a las oficinas tradicionales

En este contexto, una de las Cajas es líder de la banca por Internet en España, según AQMetrix, con una cuota del 30,1 por ciento. Dicha Caja durante el 2009 obtuvo la primera posición del *ranking AQMetrix* de entidades financieras, estudio que valora la calidad de los servicios financieros en Internet. *AQMetrix* evalúa trimestralmente la calidad de los servicios *online* usando parámetros como la oferta de servicios disponible, la atención al cliente, el diseño y la usabilidad o disponibilidad de la página.

Por último, para garantizar específicamente la accesibilidad de personas con discapacidad, se realizan las reformas necesarias para que las sucursales de las Cajas sean centros plenamente accesibles, eliminando las barreras arquitectónicas correspondientes. Cada vez hay más Cajas que logran la certificación de sistemas de gestión de la accesibilidad universal en sus sedes, lo que supone el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma UNE 17001, que demuestra la capacidad para proporcionar un entorno accesible cumpliendo con los requisitos DALCO (deambulación, aprehensión, localización, comunicación), así como el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

A continuación, se detallan varias de las iniciativas llevadas a cabo para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad:

- **Rediseño integral de las pantallas de los cajeros**, garantizando su accesibilidad a personas de movilidad y visión reducida. Los cajeros de nueva construcción son totalmente accesibles, tanto a personas con movilidad reducida como discapacidad visual.

- Creación de un **servicio telefónico de atención especializada a personas con discapacidad**.

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

- Certificación UNE-EN-ISO 139803:2004, de nivel AA, de accesibilidad para contenidos *web* para garantizar 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.

En conclusión, las Cajas están desarrollando los sistemas, herramientas, productos y servicios necesarios para poder garantizar la accesibilidad a la totalidad de sus clientes mediante la eliminación de barreras arquitectónicas, tecnológicas y de comunicación.

REDISEÑO INTEGRAL DE LAS PANTALLAS DE LOS CAJEROS, GARANTIZANDO SU ACCESIBILIDAD A PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA

INNOVACIÓN EN LAS OFICINAS Y LA BANCA RELACIONAL

Producto/servicio	Características
■ Servicios financieros a domicilio ■ Oficinas móviles ■ Horario extendido ■ Servicios financieros multi-idiomas	■ Atención a los clientes en el propio hogar ■ Creación de oficinas móviles mediante autobuses ■ Apertura de sucursales abiertas al público mañana y tarde ■ Contratación de empleados de distintas nacionalidades para favorecer la inclusión de inmigrantes

INNOVACIÓN EN LAS OFICINAS DIRIGIDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDA

Producto/servicio	Características
■ Certificación UNE-ISO-139803:2004 ■ Reforma en oficinas no adaptadas ■ Empleados con conocimientos de lenguaje de signos ■ Banca telefónica para personas con discapacidad visual	■ Certificación de plena accesibilidad a contenidos *web* ■ Accesibilidad para personas con movilidad reducida ■ Servico de atención especializada pra personas con discapacidad ■ Servicio adaptado a personas con discapacidad fisica y/o visual (auriculares, teclados en braille, adaptación de la altura) ■ Tarjetas de coordenadas en braille para facilitar el servico

VARIAS CAJAS DE AHORROS HAN CREADO UN SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

5.2.1.2 NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS MEDIOS DE PAGO

La inversión en *tecnología* es uno de los elementos esenciales en el sector financiero que, hasta el momento, las Cajas de Ahorros han gestionado de forma satisfactoria.

La Confederación Española de Cajas de Ahorros gestiona el centro de procesamiento de la **Red Euro 6000**, que coordina el intercambio de operaciones de las 14,4 millones de tarjetas de esta marca, emitidas a 31 de diciembre de 2009, 16.500 cajeros automáticos y 278.000 terminales de punto de venta de este sistema. Asimismo, el volumen de operaciones procesadas superó los 695 millones de euros, cifra ligeramente inferior a 2008 (un 0,02 por ciento menos), debido al entono socioeconómico que ha afrontado el país en 2009 (nota 6).

Para proporcionar a sus clientes medios de pago adecuados a sus requerimientos, las Cajas están implementando mecanismos innovadores que ofrezcan mayor confianza y seguridad en sus operaciones, entre los que se destaca:

MEDIOS DE PAGO CON TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA

Producto/servicio	Características
Red Euro 6000	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

5.2.1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS CON UN ENFOQUE SOCIAL

Las Cajas de Ahorros han ampliado su oferta de productos y servicios financieros en función de las necesidades surgidas en sus clientes. Es por ello que la oferta de productos varía en función del segmento específico de clientela, como son entre otros, las personas de la tercera edad, inmigrantes, jóvenes o personas con discapacidad, teniendo en cuenta las características del entorno económico:

- Productos y servicios para **personas en situación de desempleo o que han sufrido recortes salariales**, cuya oferta se ha incrementado significativamente en este último año debido a la situación económica actual. Entre estos productos destacan seguros de pagos protegidos; créditos para formación, destinados a personas en situación de desempleo; eliminación de comisiones para clientes; adecuaciones de los calendarios de pago a la capacidad familiar para evitar el sobreendeudamiento; ampliaciones sin coste del plazo de las hipotecas; sistemas de aviso a particulares de la falta de saldo en cuenta o impagos; y préstamos para autoempleo o creación de empresas, entre otros.

- Productos y servicios para las **pyme y los autónomos**, destacando préstamos y *leasings*; línea ICO, cuya finalidad es impulsar y apoyar las inversiones productivas de las empresas españolas que tienen dificultades para acceder al crédito; así como créditos con condiciones especiales para fomentar la creación de nuevas empresas y desarrollo de la pequeña y mediana empresa.

- Productos y servicios para **jóvenes**, quienes pueden beneficiarse de numerosos descuentos en multitud de establecimientos gracias al *Carné Joven*, que además funciona como tarjeta de débito. Asimismo, tienen la posibilidad de disponer de tarjetas de débito sin coste alguno, créditos con condiciones ventajosas, préstamos especiales para la financiación de estudios, convenios de colaboración con universidades y acceso a una hipoteca joven de primera vivienda en condiciones más ventajosas.

- Productos y servicios para **inmigrantes**, quienes pueden obtener condiciones ventajosas en el envío de remesas, seguros gratuitos de repatriación al país de origen, transferencias mediante cajero automático, préstamos de homologación del carné de conducir, préstamos para la reagrupación familiar, programas de emprendedores, microcréditos y servicios de asesoría legal y tributaria (además de mejorarse el conocimiento de idiomas para potenciar la comunicación en el idioma propio de los clientes.)

- Productos y servicios para **personas mayores**, entre los que destacan las tarjetas que ofrecen importantes descuentos en multitud de establecimientos, 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 y tramitaciones de la pensión y el IRPF gratuita, entre otros.

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

- Productos y servicios para **personas con discapacidad**, como los préstamos preferentes, fundamentalmente dirigidos a financiar los gastos específicos relacionados con la discapacidad de los clientes; tarjetas adaptadas para personas invidentes u otras discapacidades; planes de pensiones, etc. Asimismo, destaca el servicio que ofrecen algunas Cajas de atención a personas sordas, integrado por intérpretes de lengua de signos.

- Productos y servicios para las **mujeres**, como es el caso de los préstamos específicos para mujeres embarazadas y con familias, tanto monoparentales como numerosas; seguros de ahorro y jubilación; los destinados a fomentar el ahorro de las amas de casa; productos y microcréditos, para fomentar iniciativas emprendedoras; y planes de pensiones para asociaciones de amas de casa. Asimismo, se realizan programas de orientación y formación para mujeres en riesgo de exclusión social, a través de las cuales se pretende dotarlas de las herramientas necesarias para poder mejorar el acceso a un empleo en el mercado ordinario.

Como se puede observar, las Cajas de Ahorros, pese a la situación coyuntural del mercado, están ofreciendo productos y servicios de gran utilidad para la sociedad, lo que les permite continuar con su misión de reducir la exclusión social y financiera de una parte de la población.

Debido a este contexto de recesión económica, se ha reforzado la gestión y previsión de insolvencias, con la creación de áreas específicas que estudien y respondan las solicitudes presentadas por familias que son titulares de créditos y líneas de financiación para las pyme y los autónomos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO O QUE HAN SUFRIDO RECORTES SALARIALES

En 2009, las Cajas de Ahorros destinaron más de 1.698 millones de euros en productos/servicios con enfoque social. Para clientes particulares se destinaron 36,3 millones de euros, 11,8 millones de euros para grandes empresas y 388,4 millones de euros para fondos de inversión y planes de pensiones. Además, debido al compromiso de las mismas con el desarrollo de las regiones de su zona de influencia, destinaron 1.262 millones de euros a pequeñas y medianas empresas, así como a autónomos *.

En este contexto marcado por la recesión económica, hay que destacar la labor desarrollada por la Obra Social de las Cajas, cobrando ahora una mayor relevancia, dirigiendo sus esfuerzos a desarrollar medidas que ayuden a los colectivos más desfavorecidos y en riesgo de exclusión, tales como inmigrantes, desempleados, personas mayores o personas con discapacidad.

En este sentido, prácticamente el ocho por ciento (nota 8) de su presupuesto, se dirige al colectivo de personas con discapacidad, habiendo dirigido el veintiséis por ciento (nota 9) de las iniciativas a dicho colectivo.

* Estas cifras hacen referencia a un nuevo indicador GRI, que este año ha sido contestado por un porcentaje poco representativo del Sector de Cajas (nota 7).

PRODUCTOS CON UN ENFOQUE SOCIAL

Jóvenes

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

Nuevos ciudadanos

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

Personas mayores

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

Personas con discapacidad

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

Otros

Objetivo	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	**Tarjetas solidarias**	Parte de los beneficios obtenidos por estas tarjetas se destinan a colaborar con determinadas ONG o asociaciones que presten servicios sociales con las que la entidad firma convenios de diferentes maneras
	Libretas solidarias	El cliente dona a la entidad una parte del interés recibido, que será invertido en diferentes proyectos sociales. Por otra parte, también existen libretas gratuitas, que permiten acceder a los servicios bancarios a personas en grave riesgo de exclusión social y cuyos ingresos son menores a los del salario mínimo interprofesional

Objetivo	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	**Cuentas sociales**	Estas cuentas financian la actividad de diversas ONG en todo el mundo, especialmente por emergencias o catástrofes
	Fondos de inversión éticos y solidarios	Estos fondos canalizan los ahorros de clientes hacia instituciones de inversión colectiva que: o bien ceden parte de sus comisiones a actividades sociales, humanitarias o de rehabilitación del patrimonio histórico; o bien limitan su inversión a empresas o sectores vinculados con la Responsabilidad Social Corporativa
	Fondo capital riesgo	Promueve la inversión en empresas y/o proyectos que favorezcan el desarrollo cultural, educativo y socioeconómico, faciliten la integración de colectivos marginales y/o favorezcan a grupos con bajos niveles de ingresos
	Iniciativas de banca ética	Banca que no tiene como único objetivo ganar dinero, sino desarrollar una labor lógicamente financiera, pero respetuosa con los principios éticos y encaminada a la potenciación, realización y financiación de proyectos éticos y/o solidarios. La banca ética abarca las dos versiones del negocio de las entidades financieras: la de captación de depósitos y la de concesión de financiación; pero además y como característica peculiar, la de subvenciones a fondo perdido
	Crédito del Monte de Piedad	Permite el acceso al crédito a los grupos de población menos favorecidos. El usuario obtiene una financiación en función de la tasación del bien que aporta como garantía (más información en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*)

Objetivo	Producto	Definición
Otros productos financieros con un elevado componente social	**Microcréditos sociales**	Créditos de pequeña cuantía e importe variable que se conceden para fomentar el autoempleo o impulsar actividades económicas en beneficio de personas en riesgo de exclusión financiera (más información en el capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*)
	Depósitos solidarios	Este tipo de depósitos permite la captación de saldos destinados a atender las necesidades de financiación de personas en situación de exclusión social o pobreza, de marcado carácter social, ya que incorpora criterios éticos, sociales y solidarios consistentes en agrupaciones de personas que comparten un plan de ahorro y de negocio
	Plan *Mujer*	Las cuentas bipersonales que se abran tendrán con carácter general, a la mujer como primer titular
	Ampliación de las opciones de reestructuración	Ampliación de las opciones de reestructuración de deuda para particulares con hipoteca impagada, con el objetivo fundamental de reconducir las cuotas mensuales que deben asumir, modificando plazo, carencia o cuantía o reunificando deudas, entre otras
	Eliminación de comisiones	Supresión de las comisiones bancarias para diferentes colectivos o tipos de cuentas
	Refinanciaciones de deuda en familias y particulares (no hipotecas)	Unificación de deudas (tarjetas más préstamos) en una sola operación a mayor plazo y menor tipo de interés

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

SERVICIOS CON UN ENFOQUE SOCIAL

Nuevos ciudadanos

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

* Las Cajas de Ahorros han diseñado una estrategia pro-activa destinada a la canalización de la actividad financiera de la población inmigrante. En este sentido, las Cajas crearon en 2004 la plataforma de remesas *Bravo*, integrada por 31 entidades y coordinada por la CECA. Esta plataforma aplicó desde el primer momento el principio de que todas las remesas que se enviaran se mantendrían en los circuitos financieros formales hasta llegar al destinatario final, circunstancia garantizada mediante convenios con las principales entidades bancarias de los países de origen de los inmigrantes. De esta forma, además de conseguir más rapidez, seguridad y transparencia en las operaciones se multiplica el efecto inducido de las remesas en las economías de estos países (más información sobre la plataforma de remesas de las Cajas de Ahorros en el epígrafe *Contra la exclusión financiera: Montes de Piedad, microcréditos y remesas*, del capítulo *El enfoque social de la actividad financiera*).

Personas mayores

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

Personas con discapacidad

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

Otros

Pago Amigo	Permite a los clientes de las Cajas de Ahorros el envío de dinero mediante móvil o por Internet, con tan sólo conocer el número de teléfono o el correo electrónico del destinatario
***Webs* sociales (a los jóvenes, mayores, voluntarios, solidarias…)**	La mayoría de las Cajas disponen de *webs* diseñadas en exclusiva para un determinado colectivo, como, por ejemplo, jóvenes, inmigrantes…
Canales solidarios	A través de los cuales se puede realizar de forma electrónica donaciones a diversas ONG

Otros

Venta de entradas	Posibilidad de comprar entradas para el cine, teatro… en cajeros automáticos, teléfono e Internet
Asesor inmobiliario	Teléfono pensado para los mas jóvenes donde les resuelven cuestiones relacionadas con el tipo de vivienda, la financiación, los gastos, la fiscalidad, etc.
Financiaciones especiales	Propiedad tierra
	Sector agrario
	Pyme
	Empleo y emprendedores (Línea para la promoción económica regional, unidad de emprendedores, convenios…)
Apoyo desarrollo local	Sociedades de Garantía Recíproca
	Sociedades para el desarrollo industrial
	Corporaciones empresariales
	Mercados de futuros
	Programas de iniciativas locales
	Capital-riesgo
	Fomento cooperativismo

Otros

Colaboraciones específicas	Convenios especiales
	Subvenciones PAC
	Programas *LEADER y PRODER*
Financiaciones especiales	Propiedad tierra
	Sector agrario

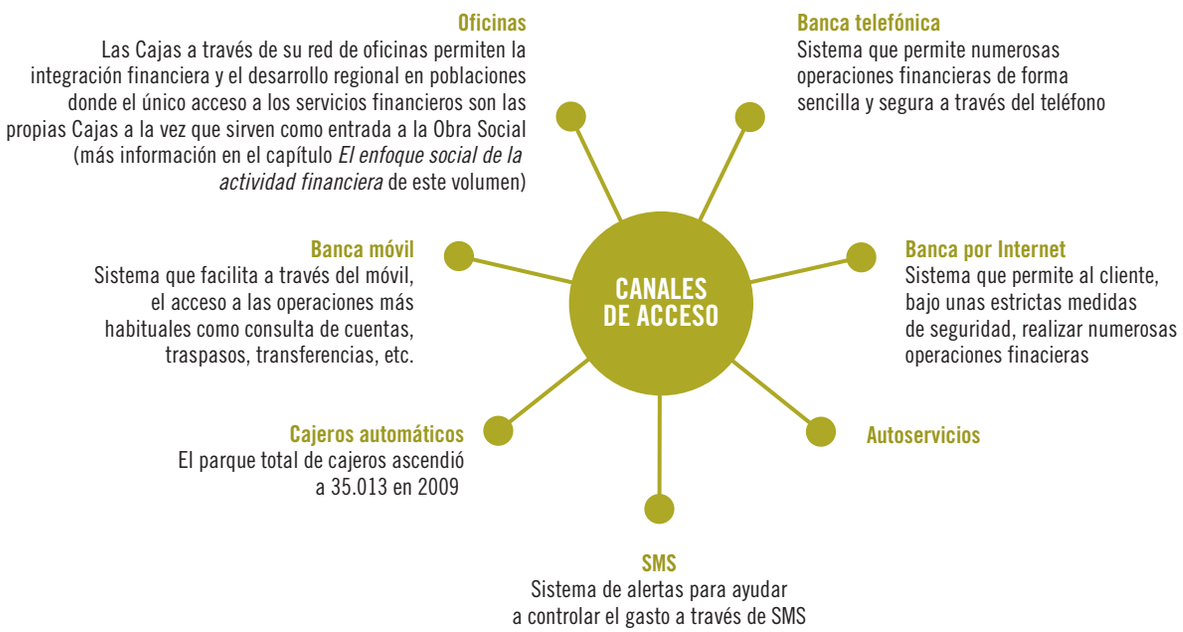
LAS CAJAS PONEN A DISPOSICIÓN DE LAS MUJERES SEGUROS DE AHORRO JUBILACIÓN, PRODUCTOS Y PRÉSTAMOS PARA MUJERES EMBARAZADAS Y CON FAMILIAS; Y MICROCRÉDITOS

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 su atención y asesoramiento. El resto de canales ejerce un papel complementario o alternativo y constituye una amplia oferta de vehículos de relación con los clientes.

Como consecuencia de los cambios estructurales que se están produciendo en el tamaño de la red, estos canales complementarios están cobrando una importancia creciente en los modelos de gestión de clientes minoristas. Es previsible que esta tendencia continúe consolidándose en el corto y medio plazo.



5.2.2.1 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (NOTA 9)

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

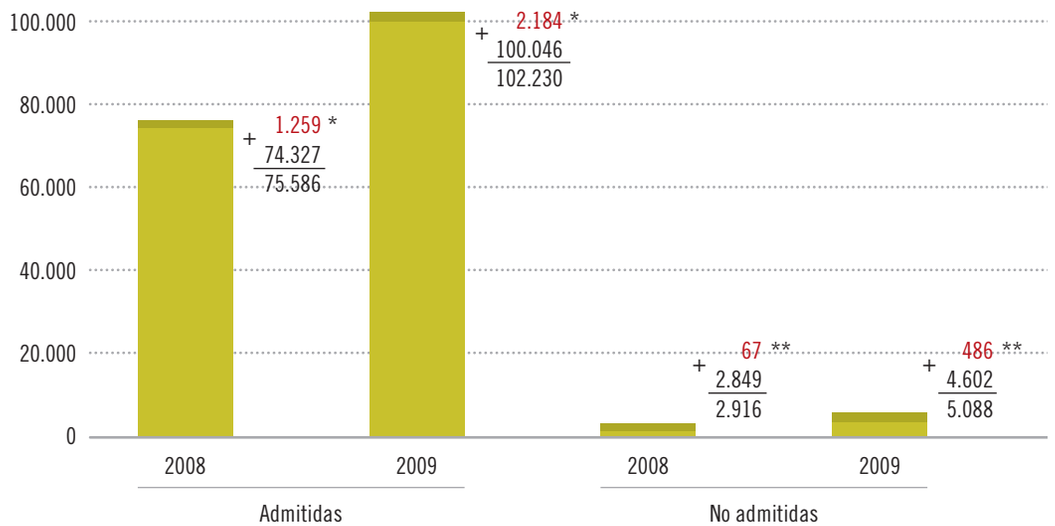
LAS CAJAS HAN CONTADO DURANTE MÁS DE 16 AÑOS, DE FORMA VOLUNTARIA, CON UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Por otro lado, un número significativo de Cajas, catorce en 2009, 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 2009 un total de 102.230 quejas y reclamaciones. Se han incluido en este dato las admitidas en primera instancia ante los Defensores del Cliente, con 2.184 quejas y reclamaciones. Ante la actual situación económico-financiera, por la que se producen más dudas entre los usuarios de servicios financieros y, por tanto, es lógico que se incrementen las reclamaciones, las Cajas respecto al año anterior ha experimentado una subida del 35,2 por ciento.

Aquellas quejas y reclamaciones que no han sido admitidas, ascienden a 5.088, es decir, sólo un 4,7 por ciento de todas las presentadas. En esta cifra están incluidas las 486 quejas y reclamaciones no admitidas en primera instancia ante los defensores del cliente.

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



* Incluidas 1.259 y 2.184 reclamaciones admitidas en primera instancia ante los defensores del cliente.
** Incluidas 67 y 486 reclamaciones no admitidas en primera instancia ante los defensores del cliente.

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 18.086 reclamaciones, es decir, el peso de las reclamaciones presentadas sobre el total de las cuentas administradas por las Cajas de Ahorros fue de un 0,030por ciento.

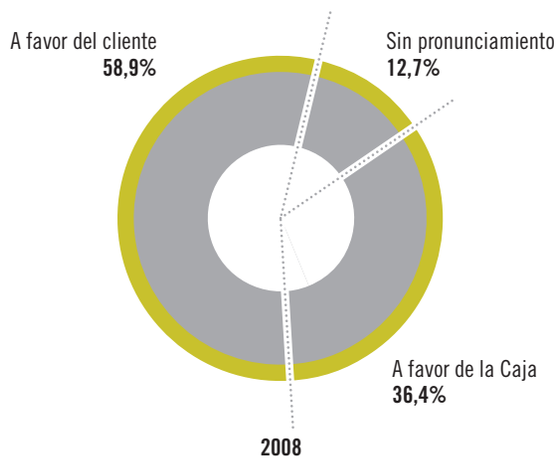
Para las operaciones activas (con un total de 20.891 reclamaciones), éstas suponen el 0,098 por ciento del total de cuentas de préstamos y créditos.

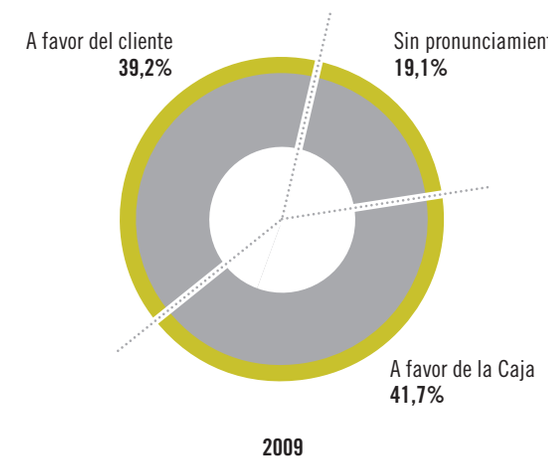
Dentro de los productos, las 14.679 quejas y reclamaciones atendidas sobre tarjetas, representaron un 0,00047 por ciento respecto del total de las operaciones realizadas en el año 2009 con tarjetas de crédito y débito, más de 3.112 millones.

RESOLUCIÓN

De todas las quejas y reclamaciones presentadas, el **39,2 por ciento ha sido resuelto a favor del cliente**, un 41,7 por ciento, a favor de las Cajas y un 19,1 por ciento corresponde a la categoría “sin pronunciamiento”.

EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS A FAVOR DEL CLIENTE





LAS RECLAMACIONES SOBRE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DE LAS CAJAS MEJORAN EN CASI 4 PUNTOS PORCENTUALES RESPECTO A 2008

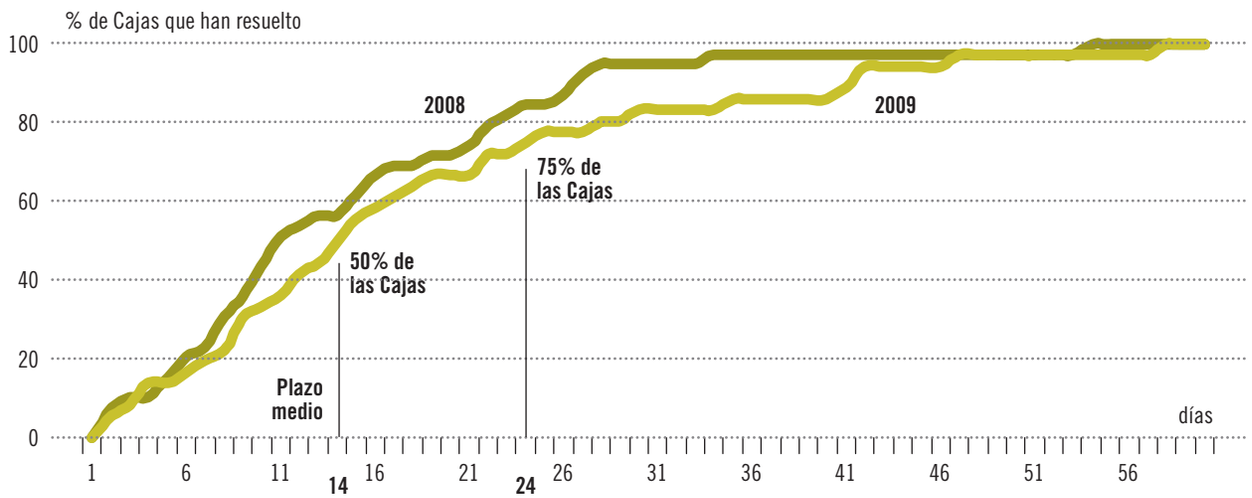
PLAZO DE RESOLUCIÓN

El **plazo medio de resolución** de las quejas y reclamaciones en el año 2009 ha sido de **catorce días**, el mismo respecto a 2008.

Es muy significativo el esfuerzo que están realizando los SAC en mantener el plazo medio de resolución para dar un mejor servicio al cliente, incluso en momentos en los que se ha producido un aumento de las quejas y reclamaciones, en gran parte debido a la situación financiera internacional.

En el gráfico sobre la evolución del plazo medio de resolución de quejas y reclamaciones se puede observar cómo en los primeros catorce días desde que se recibe una queja o reclamación, un cincuenta por ciento de las Cajas ya ha resuelto sus expedientes durante el año 2009. A los veinticuatro días, el 75 por ciento de las Cajas ha contestado a sus clientes; y a los cincuenta y tres días, el cien por cien ya le ha trasladado respuesta a sus clientes.

EVOLUCIÓN DEL PLAZO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS CAJAS



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.

DE LOS CUATRO PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA Y RECLAMACIÓN, TRES HAN DESCENDIDO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

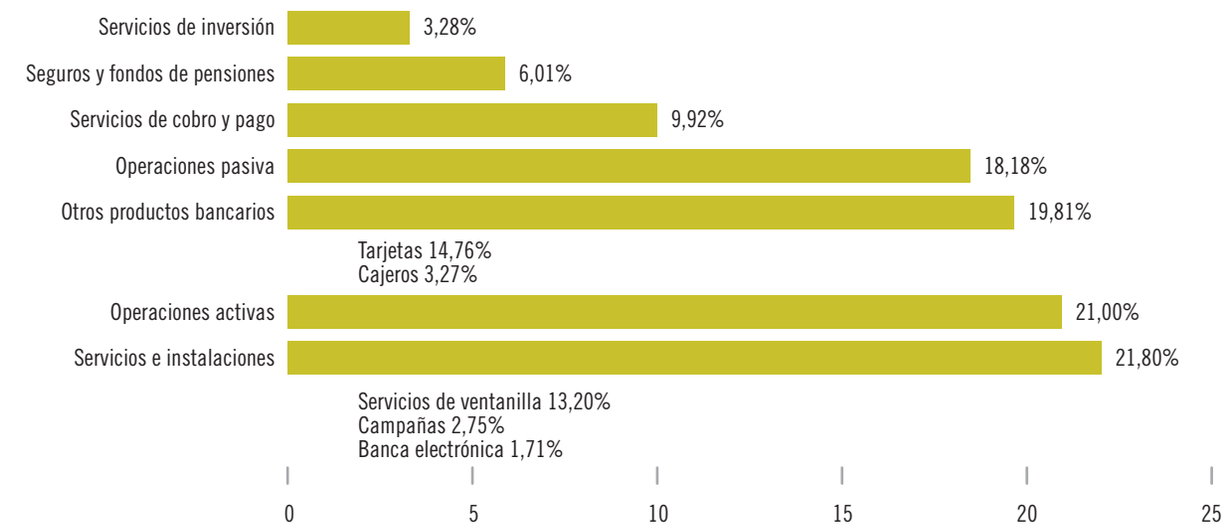
ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS

En el análisis de las quejas y reclamaciones por tipo de producto o servicio, se observa que el apartado de **servicios e instalaciones** (que incluye servicios de ventanilla al público o campañas, entre otros) es el que ocupa, al igual que en el año 2008, el **mayor número de reclamaciones**, con un 21,8 por ciento. Bien es cierto, que se ha mejorado en este apartado, al bajar casi cuatro puntos porcentuales respecto al año anterior.

El segundo lugar corresponde a las quejas y reclamaciones que llegan referentes a productos de activo (veintiuno por ciento), que ha subido más de cuatro puntos porcentuales en el año 2009 respecto al anterior y ha pasado del cuarto al segundo lugar. Este significativo aumento está relacionado con la actual situación del mercado inmobiliario.

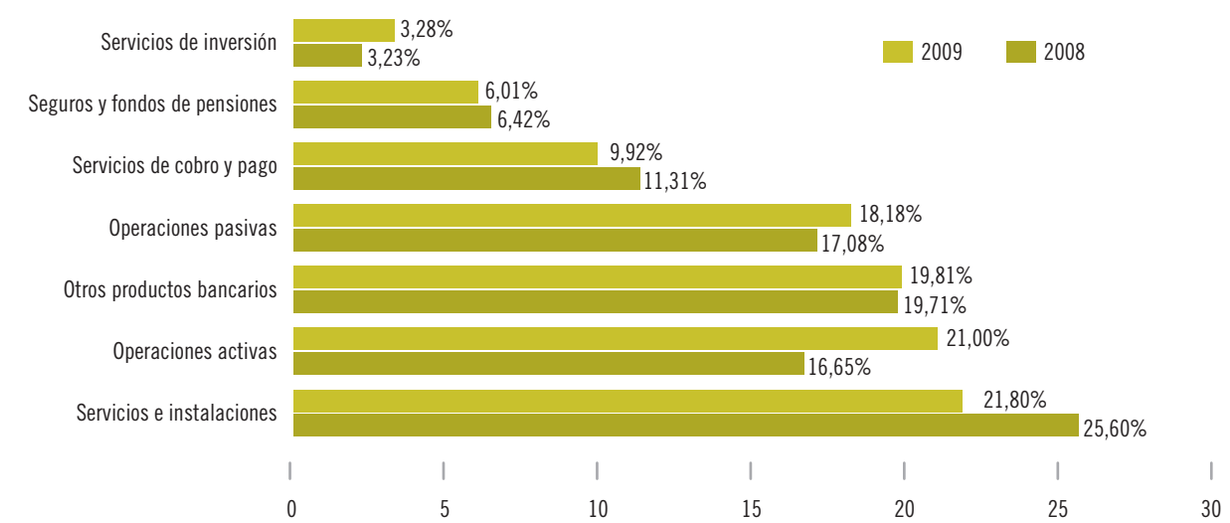
Otros productos bancarios (en especial, operaciones con cajeros e incidencias con tarjetas), que representan, el 19,8 por ciento del total, aparecen en tercer lugar.

QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS



El desglose realizado en "otros productos bancarios" y en "servicios e instalaciones", corresponden a los más representativos que engloba cada apartado.

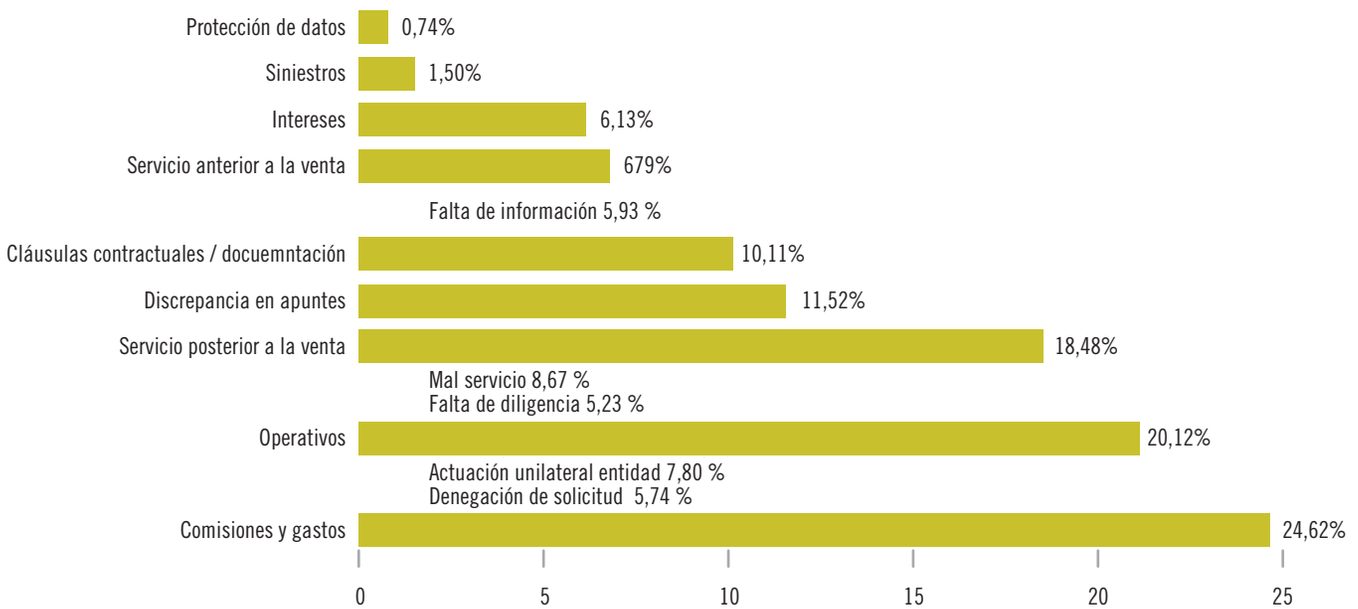
COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RESUELTAS POR PRODUCTOS Y SERVICIOS. AÑOS 2009-2008



MOTIVOS DE QUEJA Y RECLAMACIÓN

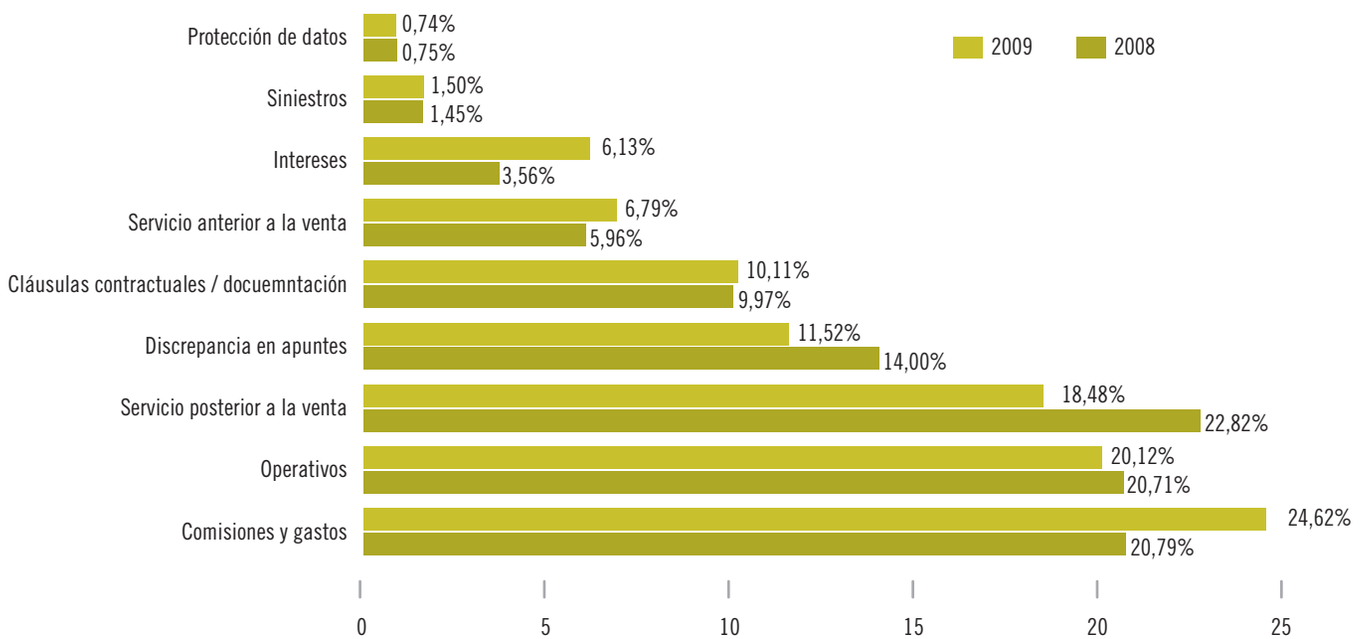
Las comisiones y los gastos han pasado a ser en 2009 el **principal motivo de queja** y reclamación de los clientes, con un 24,6 por ciento del total de las resueltas. Se ha incrementado casi en cuatro puntos porcentuales respecto a 2008, en el que ocupaba el segundo lugar. Esta subida está relacionada con las comisiones en productos de activo motivadas en gran medida por la actual situación económica.

RECLAMACIONES RESUELTAS SEGÚN LOS PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN



El desglose realizado en “servicios anterior y posterior a la venta” y en “operativos”, corresponden a los más representativos que engloba cada apartado.

QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN



Los motivos de tipo operativo, con un 20 por ciento, han pasado del tercer al segundo lugar en el año 2009, aunque ha descendido el porcentaje en más de medio punto porcentual.

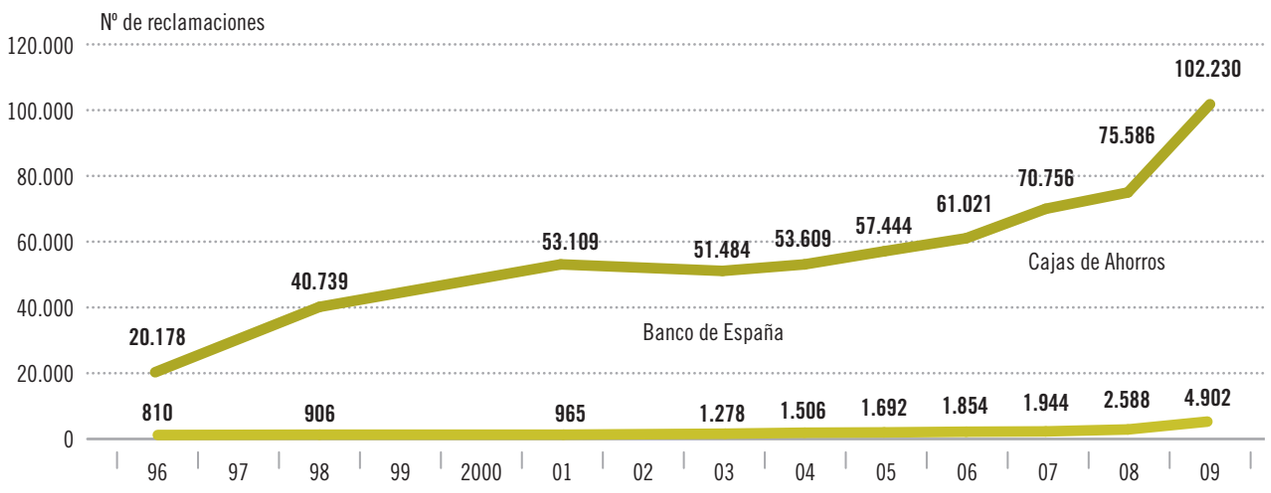
La calidad y disconformidad con el servicio posterior a la venta ha mejorado tres puestos respecto al año 2008, en el que representaba el principal motivo de queja y reclamación. Este aspecto se ha reducido en más de cuatro puntos porcentuales, representando el 18,5 por ciento en 2009.

Les han seguido las discrepancias de apuntes, que con un 11,5 por ciento, han descendido dos puntos y medio porcentuales respecto a 2008.

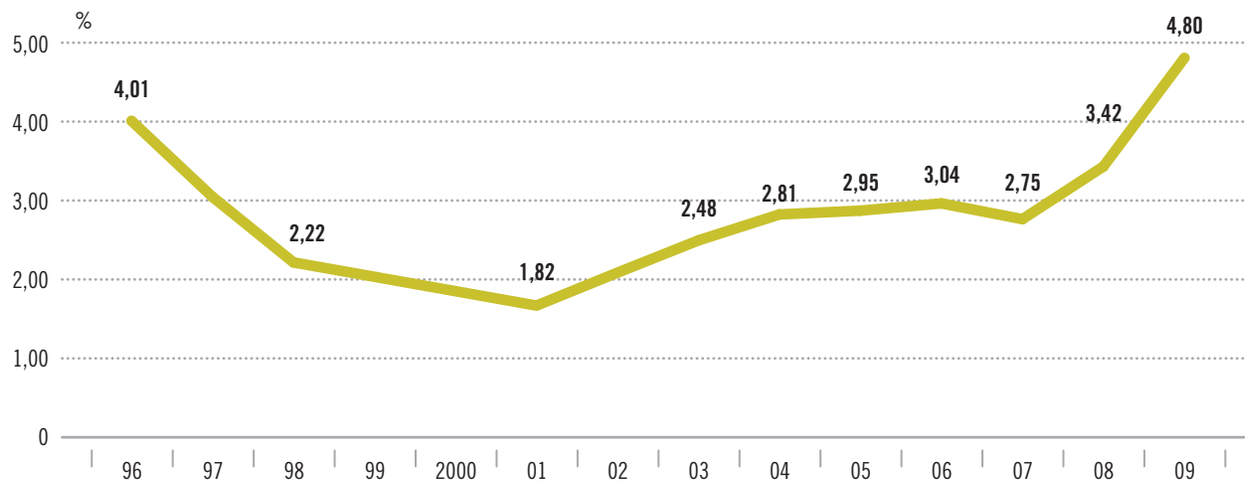
SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

Se ha producido un ascenso de las quejas y reclamaciones que se elevan al Banco de España, provenientes de las presentadas en primera instancia en las Cajas de Ahorros. Se ha pasado de un 3,4 por ciento en el año 2008, a un 4,8 en el año 2009, es decir, 1,4 puntos porcentuales más en un año. No obstante, resulta significativo que las quejas y reclamaciones que llegan a las Cajas han ascendido de una manera más moderada que las que llegan al Banco de España. Seguramente, 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 hace dos años, entre otras medidas, la **Oficina Virtual de Reclamaciones** para su presentación de forma telemática.

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA

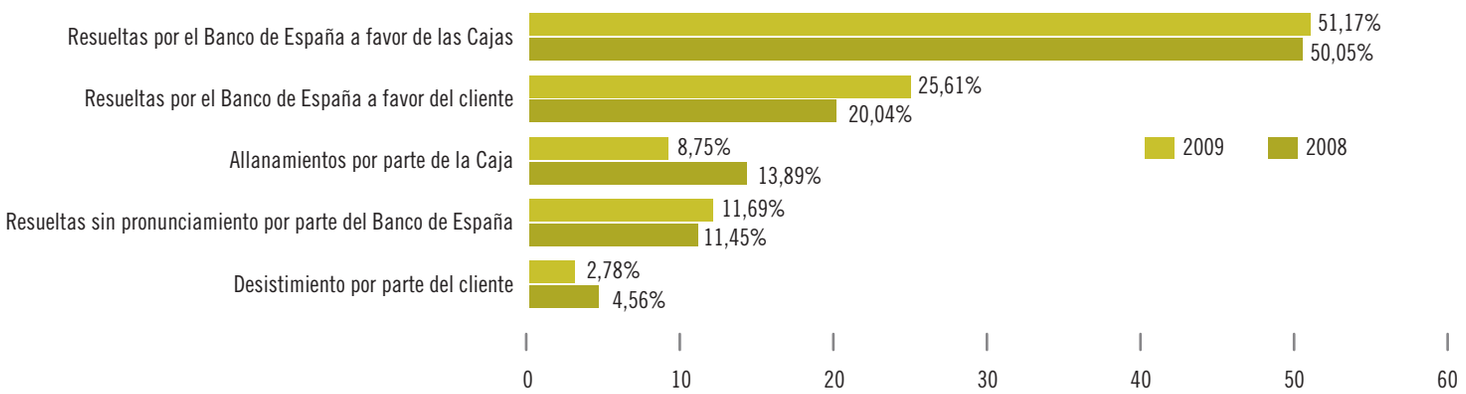


EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ELEVADAS AL BANCO DE ESPAÑA



Según los datos facilitados por las Cajas, de las resoluciones emitidas por el Banco de España, le dan la razón a los clientes un 25,6 por ciento. Es decir, que de 4.902 clientes que acudieron a poner en segunda instancia una reclamación ante el Banco de España, tan sólo a 1.255 de ellos obtuvieron el respaldo del Banco de España. Signo claro que pone de manifiesto la diligencia de las Cajas a la hora de resolver las quejas y reclamaciones hacia sus clientes.

RESOLUCIONES DEL BANCO DE ESPAÑA



DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES QUE LLEGAN AL BANCO DE ESPAÑA, EL 25,6% SE RESUELVE A FAVOR DEL CLIENTE

5.2.2.2 CALIDAD EN EL SERVICIO

Ante la coyuntura actual, las Cajas de Ahorros refuerzan su compromiso con los clientes a través de buenas prácticas comerciales, el acceso al crédito, la transparencia y la calidad en el servicio.

Las Cajas siguen avanzando en su compromiso de calidad con los clientes, lo que se refleja en sus modelos de gestión profesionales y personalizados. Con ello se consigue satisfacer mejor los intereses y necesidades de los clientes a través del desarrollo de funciones de mayor valor añadido. Para ello buscan soluciones diferenciales adaptadas a las necesidades reales de los usuarios.

CUATRO CAJAS DE AHORROS SE ENCUENTRAN ENTRE LAS DIEZ EMPRESAS CON MEJOR CALIDAD EN SUS REDES COMERCIALES, SEGÚN *EQUOS*

Esta atención personalizada requiere mecanismos que controlen la calidad de los servicios realizados, como por ejemplo:

- **Certificaciones de calidad en los procesos de gestión**: ISO 9001.
- **Certificaciones de los sistemas informáticos**, bajo las normas de seguridad ISO 27001 ó ISO 20000.
- **Certificaciones de los sistemas de prevención de riesgos laborales**, bajo OSHAS 18001.
- **Implantaciones del modelo de excelencia** EFQM.
- **Sistema de Gestión Ético y Socialmente Responsable con la Norma** SGE 21.
- **Mediciones a partir del Índice de Servicio Personalizado** (ISP).
- Implantación de **indicadores de calidad** adaptados.
- Desarrollo de **sistemas de gestión y de auditorías de calidad** propios, como el sistema *Mistery Shopping, benchmarking*, entre otros.

- **Encuestas de satisfacción**, tanto a los clientes y proveedores, como a los propios empleados.

Al margen de estos sistemas de gestión de la calidad, las Cajas desarrollan objetivos de cumplimiento anuales, como garantía de servicio y atención de calidad. Entre ellos destacan algunos como:

- **reducción del número total de reclamaciones** de los clientes en un porcentaje específico

- elaboración de planes para la **reducción** de las reclamaciones por **"tiempo de espera"**

- **ampliación** del envío de **encuestas** de satisfacción de empresas a comercios y autónomos

- **mejora de la calidad** para reducir el número de oficinas con un índice de satisfacción de clientes (ISP) inferior a cien en un porcentaje especificado

SEGÚN LOS RESULTADOS DE *MERCO 2010* SOBRE EL SECTOR FINANCIERO, LAS CAJAS REPRESENTAN LA MITAD DE LAS EMPRESAS FINACIERAS DEL *TOP TEN*

- creación de novedosos **portales informativos** dedicados a la calidad dentro de la *Intranet* corporativa, incluyendo información sobre las encuestas a los clientes, decálogos de calidad, artículos relacionados o un espacio participativo donde los empleados puedan aportar sugerencias de mejora.

Con el fin de realizar una mejora continua, las Cajas realizan encuestas de satisfacción para conocer el nivel de calidad percibido por sus clientes, así como la valoración del servicio de atención, la apreciación del espacio físico, la gama de productos; y la imagen y valores corporativos, entre otros.

El resultado positivo de estas encuestas se alinea con las evaluaciones obtenidas por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), en los *rankings* de *MercoEmpresas* y *MercoMarcas* (nota 10).

5.2.2.3 INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

SEIS CAJAS SON MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN PARA LA ATUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL (AUTOCONTROL)

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 trasparentes. Siguiendo la normativa legal y unos códigos internos propios de cada Caja, se evita la información ambigua, inexacta o exagerada. De hecho, seis 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 comprando espacios en sus propios medios de comunicación.

LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES FORMA PARTE DE LA ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN DE LAS CAJAS DE AHORROS

5.2.2.4 SEGURIDAD EN EL USO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El concepto de **seguridad de los clientes** forma parte de la estrategia de protección de las Cajas de Ahorros para con sus clientes. Por esa razón, las oficinas de las Cajas están dotadas de medidas adicionales 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

- dispositivos electrónicos, con capacidad para detectar el ataque a cualquier elemento de seguridad física donde se custodien efectivo o valores.

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:

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS Y A TRAVÉS DE INTERNET

Sistema de seguridad de banca electrónica

- Se protege la identidad del cliente mediante un código de usuario, contraseña, teclado virtual, firma electrónica,control de DNI virtual y otros sistemas de seguridad que garantizan la confidencialidad de los datos. Se informa a los clientes, a traves de SMS, de operaciones anómalas realizadas en sus cuentas
- Actuaciones de prevención y lucha contra *phishing*: medidas que evitan adquirir información confidencial de forma fraudulenta a través de medios informaticos

Seguridad para impedir la falsificación de tarjetas

- Implantación de códigos y chips que detectan y evitan las falsificaciones de tarjetas de crédito y débito
- Realización periódica de auditorias externas de seguridad

Seguridad en los cajeros automáticos

- Monitorización a tiempo real del parque de cajeros automáticos

Es de subrayar el esfuerzo que han realizado las Cajas para aumentar la seguridad de la información y 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
- 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, colaborando en una plataforma para el desarrollo de la seguridad y protección de datos.

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.

GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS Y LAS REALIZADAS A TRAVÉS DE INTERNET ES DE VITAL IMPORTANCIA PARA LAS CAJAS DE AHORROS

5.2.2.5 EDUCACIÓN FINACIERA

El entorno económico-social obliga a hacer frente a dos retos: uno regulatorio, en un nuevo marco que mejora la regulación de activos financieros e introduce un nuevo enfoque en el trato con los clientes; y otro conseguir que los clientes tengan un papel activo en lo referente a sus ahorros, opinando y con un pensamiento crítico para tener conciencia de las actividades y servicios que las entidades financieras realizan con sus depósitos.

Por ello, uno de los objetivos marcados desde las Cajas consiste en fomentar el conocimiento de los aspectos económicos y financieros que tienen un impacto más directo en las economías particulares de sus clientes de banca minorista.

Los empleados que atienden a clientes cuentan con una sólida formación en materia económica, financiera y fiscal, y los planes de formación desarrollados tienen incorporados módulos de actualización para ofrecer a los clientes una información y un asesoramiento preciso, fiable y de calidad.

A continuación, se detallan algunas de las iniciativas llevadas a cabo por las Cajas para mejorar el conocimiento y la cultura financiera de sus clientes.

- al contratar un producto o servicio se facilita a los clientes un **test** para saber si el producto contratado es adecuado a su perfil y cubre sus necesidades y expectativas, a la vez que el cliente entiende su funcionamiento y es consciente de los posibles riesgos que conlleva

- **campañas publicitarias** dirigidas especialmente al colectivo de inmigrantes, con el fin de explicarles y facilitarles el acceso a los servicios financieros básicos

- **sistema de alertas** para ayudar a controlar el gasto a través de avisos de SMS

- creación de **portales inmobiliarios** por medio de los cuales las Cajas informan de los aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de adquirir una vivienda, con objeto de evitar el sobreendeudamiento y conocer los detalles más técnicos derivados de la compra y financiación de la misma

- **juegos financieros** en centros escolares, cuyo objeto es iniciar en el conocimiento de los productos, servicios y operativa financiera. *

- celebraciones de **foros** con la participación de profesionales y expertos en diferentes materias financieras

- colaboraciones e inserciones de **boletines** en prensa escrita, así como en suplementos dominicales de periódicos nacionales

Cabe destacar el lanzamiento de la Red Española de Educación Financiera de las Cajas de Ahorros, una plataforma donde los profesionales de este ámbito (entidades de crédito, organismos públicos, instituciones privadas, ONGs, etc.) pueden intercambiar experiencias y conocimientos, y cuyo objetivo es mejorar las habilidades y el margen de maniobra de los hogares españoles en el ámbito económico y financiero.

JUEGOS FINANCIEROS PARA ESCOLARES, CON EL OBJETIVO DE INICIAR A LOS MÁS JÓVENES EN EL CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

* En este sentido, cabe subrayar la competición del *Juego de la Bolsa,* cuyo objetivo primordial es que los jóvenes estudiantes puedan recibir conocimientos prácticos del funcionamiento de los mercados de valores, la economía y el Sistema Financiero en general. Para ello, es sus inversiones cuentan, como punto de partida, con un capital ficticio de 50.000 euros, que deben gestionar para alcanzar la mayor revalorización posible.

La RSC es diálogo y, por eso, durante el 2009 hemos realizado reuniones con nuestros grupos de interés para conocer sus expectativas y lo que piensan sobre nuestro desempeño.

Antonio Pulido Gutiérrez,
Presidente de CajaSol.
Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, 2009.

5.3 PROVEEDORES

- **EN LOS CONTRATOS FIRMADOS CON SUS PROVEEDORES, LAS CAJAS DE AHORROS INCLUYEN CLÁUSULAS AMBIENTALES, ESPECIALMENTE EN LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RESIDUOS**

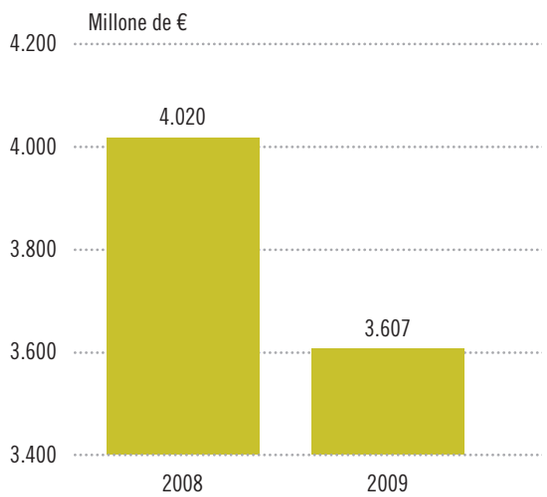
- **LAS CAJAS DE AHORROS REFUERZAN SU COLABORACIÓN CON LOS PROVEEDORES PROCEDENTES DE LA ECONOMÍA SOCIAL**

- **EL VOLUMEN TOTAL DEL GASTO EN PROVEEDORES NACIONALES EN 2009 ASCENDIÓ A MÁS DE 3.607 MILLONES DE EUROS, UN 10,3% MENOS QUE EN 2008**

- **EL NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES EN 2009 FUE DE 46.295, CASI UN 25% MENOS QUE EL AÑO ANTERIOR**

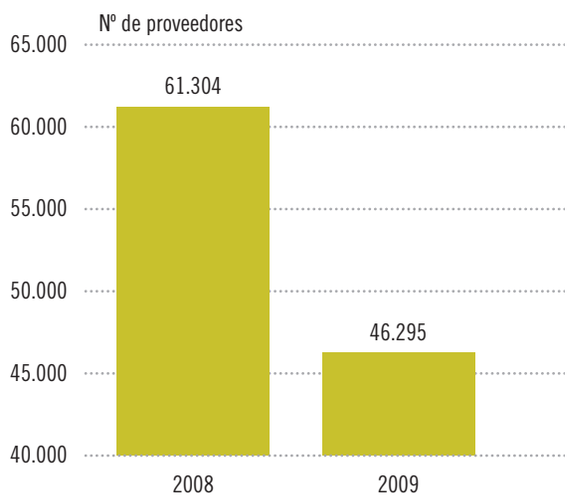
- **LA COYUNTURA ECONÓMICA ACTUAL HA OBLIGADO A TODAS LAS PARTES A AUMENTAR TANTO LOS NIVELES DE EXIGENCIA, COMO LA ADECUACIÓN DEL PRECIO DE LOS SERVICIOS**

GASTOS EN PROVEEDORES NACIONALES

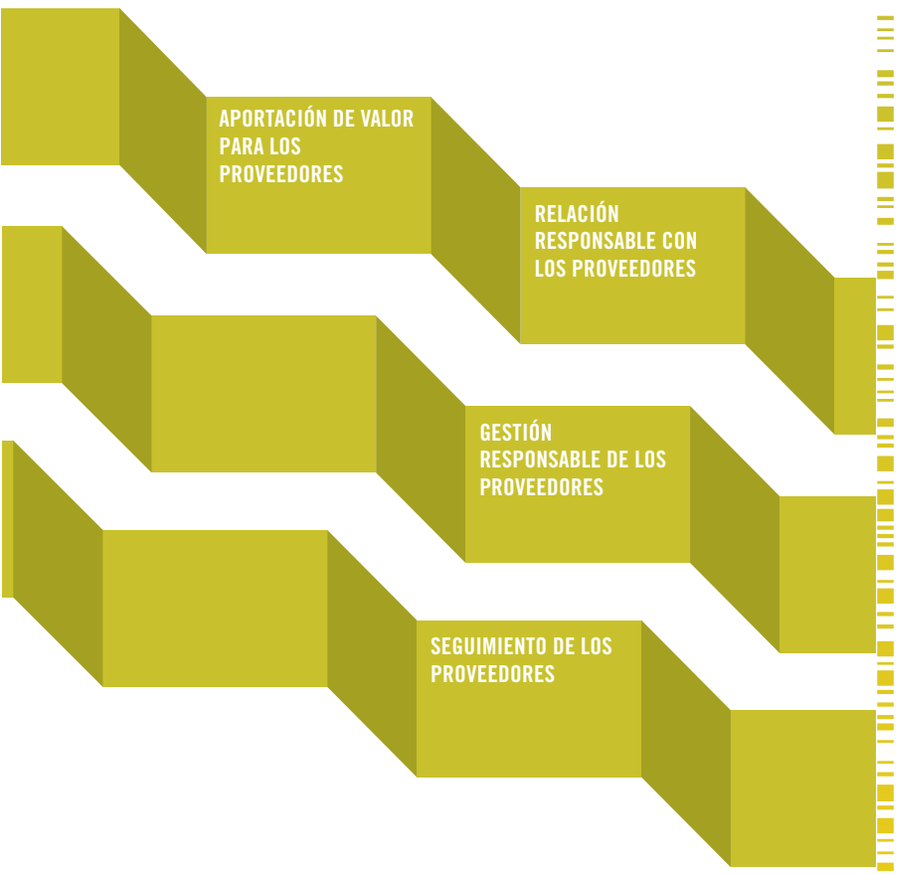


(Nota 1)

NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES NACIONALES



(Nota 2)



5.3.1

APORTACIÓN DE VALOR PARA LOS PROVEEDORES

Las Cajas de Ahorros desempeñan un papel fundamental no sólo como agentes sociales, sino también como dinamizadores de la actividad económica, favoreciendo el crecimiento económico de sus zonas de influencia, a través de los beneficios que obtienen sus proveedores.

Teniendo en cuenta la elevada capacidad de compra y el potencial de creación de valor que aportan a sus proveedores, las Cajas han optado por una amplia diversificación de los mismos, destacando en muchos de los casos pequeñas y medianas empresas, favoreciendo la creación de empleo y el desarrollo económico en sus zonas de implantación.

LAS CAJAS HAN OPTADO POR UNA AMPLIA DIVERSIFICACIÓN DE SUS PROVEEDORES, DESTACANDO PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, FAVORECIENDO LA CREACIÓN DE EMPLEO Y EL DESARROLLO ECONÓMICO

5.3.2

RELACIÓN RESPONSABLE CON LOS PROVEEDORES

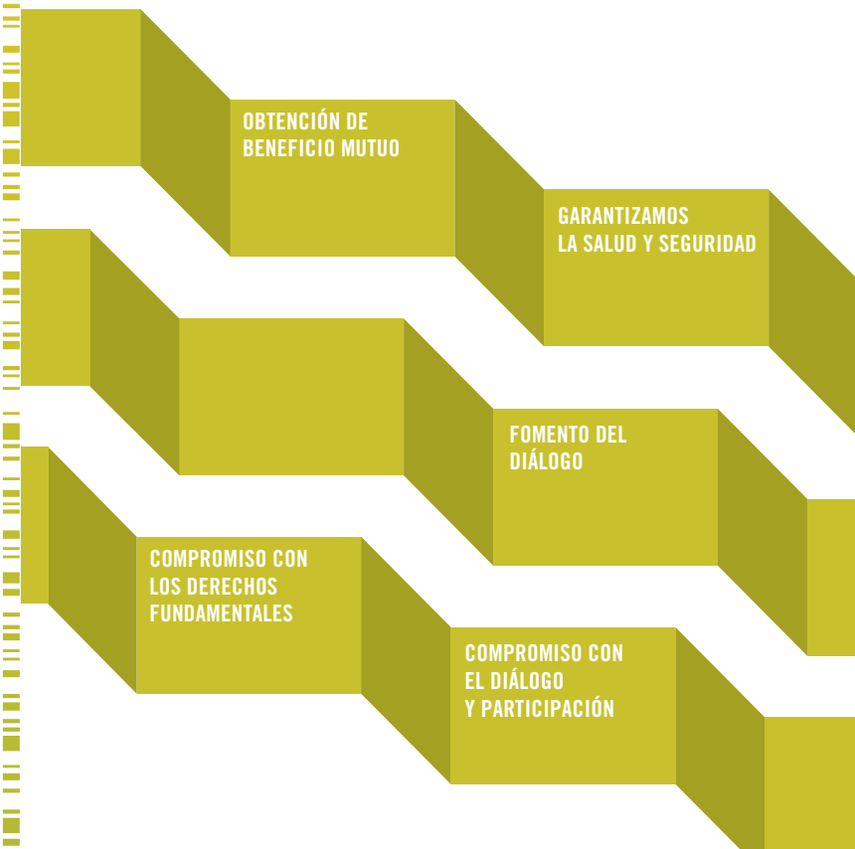
Las políticas implantadas en materia de Responsabilidad Social Corporativa no se dedican únicamente a los clientes y empleados de las Cajas. Los proveedores conforman uno de sus grupos de interés de referencia y, por esa razón, han ido incorporando principios éticos, sociales y medioambientales en sus políticas de compras, dando prioridad a la selección de aquellos que cumplan con estos criterios de responsabilidad.

Muchas de las Cajas de Ahorros han consolidado la relación con sus proveedores, aumentando la confianza en base a relaciones a largo plazo, básicamente como consecuencia de la coyuntura económica actual que ha obligado a todas las partes a aumentar tanto los niveles de exigencia, como la adecuación del precio de los servicios.

Además, se ha realizado un gran esfuerzo en materia medioambiental con la inclusión de cláusulas ambientales en los contratos, especialmente en los asuntos relacionados con la gestión de los residuos, contribuyendo así a extender las buenas prácticas también en la cadena de suministro.

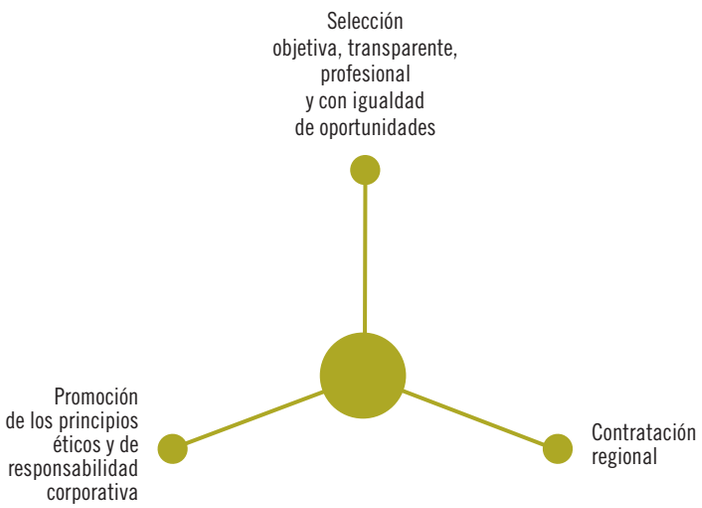
Así, las Cajas de Ahorros apuestan por una relación con sus proveedores basada en la aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades, tanto en la selección de proveedores, como en la relación con ellos, impulsando entre los mismos principios de ética y responsabilidad corporativa.

LAS CAJAS APUESTAN POR UNA RELACIÓN CON SUS PROVEEDORES BASADA EN LA OBJETIVIDAD, TRANSPARENCIA, PROFESIONALIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



La política de compras de las Cajas se orienta cada vez más al término llamado *compras responsables*, es decir, no solamente se tiene como objetivo la optimización de la relación entre coste, calidad, prestaciones en la compra y contratación de toda clase de bienes y servicios, sino que también se computan diversos factores como los impactos medioambientales o sociales, tanto directos como indirectos, que genera la adquisición de bienes y servicios.

IMPLANTACIÓN DE UN CÓDIGO ÉTICO QUE REGULA LAS RELACIONES ENTRE LAS CAJAS Y SUS PROVEEDORES



Complementariamente a estas políticas, las Cajas han venido desarrollando líneas de trabajo durante el último año que refuerzan su compromiso con sus proveedores mediante:

- Acuerdo de colaboración entre treinta Cajas de Ahorros y Sage España para la interconexión de la plataforma de factura electrónica, **efacturaCajas**. La integración facilita la comunicación directa entre las aplicaciones y la plataforma, permitiendo:
  - La utilización del formato de factura electrónica implementado en las soluciones de gestión de Sage España y recomendado por la Agencia Tributaria.
  - Firma electrónica de documentos desde la plataforma, sin necesidad de disponer de certificado digital por parte de los usuarios.
  - Envío de todas las facturas electrónicas.

ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE 30 CAJAS DE AHORROS Y SAGE ESPAÑA PARA LA INTERCONEXIÓN DE LA PLATAFORMA DE FACTURA ELECTRÓNICA

- Implantación de un **código ético** que regula las relaciones entre las Cajas y sus proveedores, mediante principios de aplicación específica en el 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.

- **Homologación de proveedores** más significativos, que tiene por objeto la validación de sus capacidades productivas, técnicas, financieras, comerciales o jurídicas, así como el grado en el que éstos se involucran en aspectos de Responsabilidad Social Corporativa.

- Definición de **criterios medioambientales** en el proceso de selección mediante la certificación ISO 14001 o EMAS.

- Adhesión y declaración firmada de **cumplimiento** de los principios del ***Pacto Mundial de las Naciones Unidas***, para la contratación de sus servicios.

- El respeto a la legalidad en el desarrollo de su propia actividad, especialmente en materia de protección de datos y confidencialidad, y a sus obligaciones, tanto con las diferentes Administraciones Tributarias, como con sus trabajadores, así como con la Seguridad Social.

5.3.3 GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS PROVEEDORES

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

- **Compromiso de los proveedores con los valores y principios corporativos de las Cajas**: los proveedores deben compartir los principios básicos que conforman los valores y la cultura corporativa de las Cajas, mediante el respeto de los derechos humanos, compromiso con el medio ambiente, con su organización y, por tanto, con sus propios empleados; a través de medidas tendentes a elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de los trabajadores; mediante la evaluación de riesgos; la información y formación; la consulta, la participación del personal; y contar con una estructura económico-financiera suficiente para prestar la calidad exigible por los servicios que ofrecen las Cajas.

LOS PROVEEDORES DEBEN COMPARTIR LOS PRINCIPIOS BÁSICOS QUE CONFORMAN LOS VALORES Y LA CULTURA CORPORATIVA DE LAS CAJAS

- **Política de compras a través de gestores especializados**: se han creado centros gestores especializados, los cuales adaptan las condiciones de contratación al tipo de producto o servicio, en función de su complejidad.

  En este sentido, en un contexto económico desfavorable como el actual, el volumen total de gasto en proveedores nacionales en 2009 ascendió a más de 3.607 millones de euros, un 10,3 por ciento menos que en 2008 (nota 1). No obstante, aunque se aprecia una ligera caída, se reafirma el compromiso de las Cajas con los grupos de interés, con el objetivo de contribuir al bienestar de la sociedad destacando la importancia de las compras a empresas procedentes de la economía social respecto a las compras totales del sector.

ALGUNAS CAJAS CUENTAN CON HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS PARA OPTIMIZAR SUS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO, PARA QUE SEAN MÁS EFICIENTES Y TRANSPARENTES

- **Fomento de la diversificación de proveedores**: muestra de ello son los 46.295 proveedores con los que han contado las Cajas en 2009 (nota 2).

- **Fomento de la contratación local**: pese a que el gasto total en proveedores ha disminuido respecto a 2008, las Cajas siguen demostrando su compromiso con el desarrollo del bienestar de sus zonas de influencia.

- **Desarrollo de herramientas para homogeneizar, centralizar y optimizar los procesos de compras**: estas herramientas permiten mejorar la accesibilidad del cliente interno, reduciendo los tiempos de negociación e integración de la información en un sistema único, mediante el establecimiento de procedimientos de consulta de las solicitudes y pedidos. Esta medida permite la optimización de los procesos de aprovisionamiento garantizando la eficiencia y transparencia del sistema.

  Además, muchas otras tramitan sus pedidos de forma automática mediante plataformas de comercio electrónico, en las cuales se pueden realizar operaciones de compra, venta y negociación para todo tipo de empresas, entre otras.

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

- **Implicación de los proveedores en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa**: en la política de compras se tienen en cuenta requisitos de Responsabilidad Social Corporativa, con la finalidad de asegurar que los proveedores de las Cajas respalden el compromiso de la entidad en diversos ámbitos como la calidad, el respeto al medio ambiente, la seguridad y la salud de los trabajadores, el fomento de las prácticas de empleo justas y congruentes con los derechos humanos, la seguridad de la información, la innovación y la I+D.

MÁS DE LA MITAD DE LAS CAJAS CUENTAN ENTRE SUS PROVEEDORES CON EMPRESAS CALIFICADAS COMO CENTROS DE EMPLEO

A continuación se muestran algunos de los requisitos más habituales solicitados a los proveedores de las Cajas de Ahorros:

- Implantación de **políticas** declaradas en **materia de RSC**.
- Posesión de un **código ético** que incorpore cuestiones tales como los derechos humanos, la salud y la seguridad, la libertad de asociación, la discriminación o la conducta individual.
- El **respeto medioambiental** en las actuaciones que se desarrollen, así como el compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental básica de aplicación.
- El **respeto de los derechos fundamentales**, en consonancia con iniciativas globales impulsadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que fomentan la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos.
- Participación o colaboración con **organizaciones que adopten un enfoque avanzado en esta materia**.
- **Inclusión progresiva de cláusulas ambientales en todos los contratos**, promoviendo con ello mayores garantías en la cadena de suministro.

- Aprovisionamiento a través de **centros especiales de empleo**: más de la mitad de las Cajas de Ahorros cuentan entre sus proveedores y subcontratistas habituales con empresas calificadas como centros especiales de empleo. Asimismo, una parte importante de las Cajas, prima a los proveedores que cumplen con la cuota de reserva del dos por ciento para personas con discapacidad o con correspondientes medidas alternativas.

5.3.4

SEGUIMIENTO DE LOS PROVEEDORES

Muchas de las Cajas de Ahorros han consolidado la relación con sus proveedores, aumentando la confianza en base a relaciones a largo plazo, básicamente como consecuencia de la coyuntura económica actual, obligando a todas las partes a aumentar los niveles de exigencia, al nuevo entorno. Es por ello que, varias Cajas integran a sus proveedores en el desarrollo de sus operaciones con el objetivo de implementar las mejores soluciones, minimizando riesgos y optimizando costes y plazos.

Con el objetivo de mantener esa confianza mutua, establecen mecanismos de diálogo y control, que permiten detectar el nivel de satisfacción de las partes como garantía y mantenimiento de sus relaciones a largo plazo.

DESTACA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A PROVEEDORES, COMO ELEMENTO DE VALORACIÓN Y MEJORA DE LA RELACIÓN EXISTENTE

Uno de estos mecanismos de control establecidos son las **encuestas de satisfacción**, las cuales permiten determinar mediante puntuación, si las relaciones entre ambas partes serán de larga duración. Además, en varias de las encuestas se realiza una evaluación bidireccional con los proveedores que permite conocer el grado de satisfacción de usuario y proveedor, y sus acciones de mejora. En 2009 prácticamente el cincuenta por ciento de las Cajas utilizaron las encuestas de calidad y satisfacción como medida de diálogo y control con sus proveedores. Asimismo, las Cajas con una estructura organizativa menor se decantaron por la realización de reuniones formales con sus proveedores.

Este sistema permite a las Cajas mejorar la **eficiencia y optimización** de su proceso de compras, desarrollando las acciones necesarias en cada caso, mejorando así la calidad del servicio y su relación.

Además, se sigue incrementando el número de Cajas que decide crear las plataformas ***web* del proveedor**, que permiten realizar una comunicación bidireccional entre ambas partes. En ocasiones, estas *webs* son una ampliación de las plataformas de comercio electrónico entre Caja y proveedor.

INCREMENTO DEL NÚMERO DE CAJAS CON PLATAFORMAS *WEB* DEL PROVEEDOR, QUE PERMITEN REALIZAR UNA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL ENTRE AMBAS PARTES

Otra medida de seguimiento y control que se lleva a cabo, principalmente por las grandes Cajas, consiste en la realización de **auditorías externas** de aquellas fábricas de sus proveedores que se sitúan en países del Tercer Mundo, cuando se realizan producciones específicas. Estos controles de auditoría comprueban la correcta gestión de aspectos relativos a los contratos laborales, la duración de la jornada laboral, la seguridad en los puestos de trabajo y la ausencia de trabajo infantil.

De forma novedosa, en 2009 se han comenzado a establecer **circuitos de compras de proveedores**, que regulan todos los aspectos relativos a la negociación, la adquisición, la contratación y el pago, mediante criterios de selección y homologación que garantizan la transparencia del proceso como por ejemplo:

- En los procesos de evaluación continua, y siempre considerando la naturaleza de la prestación del proveedor, se consideran aspectos tales como los rendimientos obtenidos, el cumplimiento de las normativas laborales, fiscales, medioambientales, de prevención de riesgos, etc., y la consonancia con los principios de actuación de la entidad.

- Celebración periódica de reuniones con los proveedores, en las que se analizan las incidencias y todo lo referente a la prestación de sus servicios, con vistas a una mejor coordinación.

- El control de los pagos a los proveedores se verifica a través de las contabilizaciones efectuadas, para lo cual existe un proceso automatizado que evita la demora de los mismos, en virtud de los compromisos adoptados.

Participaremos de cuantos convenios nos propongan las Administraciones porque con ello conseguimos una doble finalidad: facilitar el acceso a una vivienda a los ciudadanos que la demandan, con unas garantías y coberturas que de otro modo quizás les resultara inviable; y, por otra parte, tratamos de impulsar el sector de la construcción que en el ámbito de actuación de la Caja ha sido y debe continuar siendo uno de los grupos generadores de riqueza.

Alejandro García Balcones,
Director General de Caja de Guadalajara
Firma del convenio de colaboración para la financiación de las actuaciones protegidas en materia de vivienda y suelo del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-12.
23 de julio de 2009.

5.4 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- **EN 2009, 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 (54,6%), DE LA AGRICULTURA (39,2%) Y DE LA CONSTRUCCIÓN (51,9%)**

- **LAS CAJAS DE AHORROS HAN APORTADO EL 61,2% DE LA FINANCIACIÓN DE LA VIVIENDA DESDE QUE SE FIRMÓ EL PRIMER PLAN DE LA VIVIENDA EN 1981 HASTA 2009**

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

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 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 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.

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

Convenio	Concepto
Viviendas Protección Oficial	El objeto es la financiación de vivienda. Destinados a clientes con un determinado nivel de renta. Los precios de la vivienda y tipos de interés de los préstamos están regulados por la Administración. Línea de avales por la que el Ministerio garantiza el 50% de los nuevos créditos que se firmen para la compra de Viviendas de Protección Oficial (VPO).
Renta básica de emancipación	El objeto es facilitar la emancipación de los jóvenes de edad comprendida entre los 22 y los 30 años, mediante una ayuda mensual al alquiler de 210 euros, un préstamo sin interés de 600 euros para cubrir la fianza y, en el caso de necesitar aval, una ayuda de 120 euros.
Fomento del empleo	Destinado bien a la financiación de inversiones generadoras de empleo o bien a la financiación de gastos e inversiones necesarios para el autoempleo, la creación de puestos de trabajo fijos y la inserción laboral de personas con discapacidad.
Pyme	El objetivo es la financiación de inversiones en activos fijos. Dirigido, fundamentalmente, a las pyme y los autónomos.
Mejora de las estructuras agrarias	Para favorecer la financiación, a interés preferente, de inversiones en el entorno agrícola y ganadero. Suelen ser un impulso a las actividades agrarias y permiten una mejora de las condiciones de trabajo, producción, renta y comercialización del sector agrario, en coherencia con la Política Agraria Comunitaria.
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.

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

Convenio	Concepto
ICO - Pyme	Financiación de inversiones en activos fijos. Pyme y autónomos. Fondos cedidos por el ICO.
ICO - Internacionalización de la Empresa Española	Financiación de inversiones para la internacionalización de la empresa española. Fondos cedidos por el ICO.
ICO - 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 *leasing* a las empresas, que tendrán la finalidad de financiar inversiones concretas que hayan sido previamente aprobadas mediante dichos contratos. Fondos cedidos por el ICO.
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.

Convenio	Concepto
ICO - Plan VIVE	Financiación para la sustitución de vehículos menos contaminantes.
ICO - DGT	Financiación para la obtención del carnet de conducir por un euro al día.
ICO - Transporte	Apoyo al sector del transporte.
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.
ICO - Astilleros	Línea destinada para financiar la construcción de buques de acero.
ICO - Turismo	Apoyo al sector turístico.
ICO – Garantía Préstamos VPO	Línea para cubrir el 50% del importe de los préstamos que se concedan a personas físicas para la compra de vivienda protegida y que tendrá vigencia durante dos años. Se garantizará así los préstamos de hasta un máximo de 100.000 viviendas. Las principales características de esta Línea son: la duración será temporal (4 ó 6 años) en función creciente del grado de compromiso de las entidades financieras. Asimismo, el porcentaje de cobertura de la mora variará según se trate de entidades preferentes o simplemente entidad colaboradora.
ICO - Liquidez Pyme	Liquidez.
ICO - Vivienda	Fomento del Mercado de alquiler.
ICO - Anticipos Entidades Locales	Anticipo de facturas.

Consciente de la importancia que los convenios con las Administraciones están cobrando, la CECA ha decidido potenciar y mejorar los servicios prestados al colectivo de responsables de convenios con las Administraciones Públicas. Como primer paso en este empeño, se creó en Melania (ciudad virtual de gestión del conocimiento de las Cajas) un **Taller de Convenios**, cuyo objetivo esencial es proporcionar a los responsables y técnicos de las Cajas de Ahorros, que tienen encomendadas competencias en esta materia, las vías de acceso y de comunicación necesarias para relacionarse entre sí, intercambiar experiencias y compartir inquietudes y toda la información que se considere útil para el ejercicio de estas funciones.

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 su colocación en financiar necesidades de las familias, especialmente la vivienda, o proyectos de inversión en pequeñas y medianas empresas.

UNO DE LOS RASGOS CARACTERÍSTICOS DE LAS CAJAS DE AHORROS COMO ENTIDAD DE CARÁCTER SOCIAL ES SU CAPACIDAD PARA MOVILIZAR EL AHORRO POPULAR

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

	Cajas de Ahorros	Bancos	Cooperativas de crédito	Establecimientos Financieros de Crédito	ICO	TOTAL
Adquisición de vivienda	54,61	37,65	6,41	1,32	0,00	100,00
Agricultura	39,16	38,29	21,50	0,82	0,24	100,00
Construcción	51,86	40,10	5,22	1,95	0,87	100,00

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 54,61 por ciento en el año 2009. En la financiación de la agricultura y la construcción, las Cajas de Ahorros son el grupo de entidades de crédito con cuotas de mercado más elevadas (39,2 y 51,9 por ciento, respectivamente).

5.4.1 CONVENIO DE LA VIVIENDA

La colaboración de los distintos grupos de entidades financieras, durante todo el periodo considerado de 1981-2009, arroja como resultado que la financiación aportada por las Cajas de Ahorros ha sido del 61,2 por ciento, frente al 17,8 por ciento otorgada por la Banca oficial, al 18,1 por ciento concedida por la Banca Privada y al 2,9 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 protegida, 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** de las Cajas de Ahorros.

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

COLABORACIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LA FINANCIACIÓN A LA VIVIENDA PROTEGIDA 1981-2009

	Banca Oficial		Cajas de Ahorros		Cajas Rurales		Banca Privada		Total	
Año del convenio	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
2009	68	1,68	2.600	63,72	237	5,82	1.174	28,78	4.079	100,00
Total	**15.386**	**17,84**	**52.780**	**61,19**	**2.512**	**2,91**	**15.572**	**18,05**	**86.252**	**100,00**

Importes en millones de euros.

La financiación concedida a la vivienda de protección oficial, en el período comprendido entre 1981 y 1987, es creciente. Este período de crecimiento coincide con una etapa de debilidad económica en la que los instrumentos manejados en política de vivienda se orientaron 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 elevando, en consecuencia, su grado de colaboración ascendió al 63,6 por ciento.

En el período correspondiente al Plan de Vivienda 1996-1999 que engloba 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 millones fueron concedidos por las Cajas de Ahorros, elevando la colaboración en este período al 63,03 por ciento.

En los años 2001 y 2006 la financiación a la vivienda de protección oficial vuelve a ser creciente debido, quizá, a la inclusión de nuevas ayudas para el primer acceso en propiedad, tales como la ayuda económica directa a la entrada. En este período cabe destacar la financiación a la vivienda protegida que se produjo en el año 2004 y que alcanzó la cifra récord de 7.009 millones de euros.

EL 22 DE JULIO SE FIRMÓ EL CONVENIO DE VIVIENDA PARA EL DESARROLLO DEL NUEVO PLAN ESTATAL DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN 2009-2012

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.

Las Cajas de Ahorros, no obstante, se mantienen a la cabeza de la financiación a la vivienda protegida, con un 67,9 por ciento del total en 2008 (353 millones) y un 63,7 por ciento (2.600 millones) en el siguiente año.

Durante el primer semestre de 2009 se continuó negociando el Convenio de Vivienda para el desarrollo del nuevo Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, culminando el proceso de negociación el día 22 de julio, con la firma del Convenio por parte de la totalidad de las Cajas de Ahorros.

El nuevo convenio creó la figura de entidades colaboradoras preferentes, considerando como tales a aquellas entidades colaboradoras que durante el ejercicio anterior hayan concedido préstamos convenidos en cuantías superiores a 75 millones de euros. En el mes de julio de 2009 el Ministerio publicó una Orden Ministerial designando como entidades preferentes a dieciséis entidades financieras, de las que trece fueron Cajas de Ahorros y tres Bancos.

El convenio también creó la Mesa de Seguimiento Financiero del Plan Vivienda 2009-2012, de la que la Confederación también forma parte, en la que están representadas las tres asociaciones del sector (CECA, AEB y UNACC), la AHE y cinco entidades de crédito colaboradoras preferentes, de las cuales cuatro son Cajas de Ahorros. Este grupo constituye un foro de consulta del Ministerio de Vivienda, con el objetivo de analizar y evaluar la marcha y cumplimiento de los convenios de colaboración con las entidades de crédito, así como estudiar en cada momento la evolución de las medidas financieras contempladas en el Plan. La constitución de la Mesa de Seguimiento Financiero del Plan de Vivienda 2009-2012 tuvo lugar el día 21 de diciembre de 2009.

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.

LAS CAJAS PRESTAN AYUDAS A LA RENTA PARA LA EMANCIPACIÓN DE LOS JÓVENES

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

En 2008 se permitió 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.

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, desde el año 1993 hasta el año 2008, las Cajas de Ahorros han tenido una participación destacada alcanzando una cuota media de 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.

LAS CAJAS CONTRIBUYEN A MODERNIZAR LAS EXPLOTACIONES AGRARIAS Y MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS AGRICULTORES

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.

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 enfoque social de todas las actividades financieras de las Cajas.

VOLUMEN DE PRÉSTAMOS DEL CONVENIO DE ESTRUCTURAS AGRARIAS

Por grupos de entidades 1993-2008

	Cajas de Ahorros		B.C.E. Coop. de Cdto.		Banca		Total	
Año del convenio	Importes	%	Importes	%	Importes	%	Importes	%
1993	66	51,79	50	39,36	11	8,85	128	100,00
1994	92	55,55	51	30,94	22	13,51	165	100,00
1995	186	53,05	110	31,45	54	15,5	350	100,00
1996	130	50,74	82	31,85	45	17,41	257	100,00
1997	122	52,93	67	29,21	41	17,86	230	100,00
1998	143	54,30	68	25,84	52	19,86	263	100,00
1999	174	48,88	109	30,62	73	20,51	356	100,00
2000	139	52,26	70	26,31	57	21,43	266	100,00
2001	196	51,05	107	27,86	81	21,09	384	100,00
2002	229	53,50	133	31,07	66	15,43	428	100,00
2003	209	46,66	172	38,39	67	14,95	448	100,00
2004	229	49,89	158	34,42	72	15,69	459	100,00
2005	227	49,35	159	34,57	74	16,09	460	100,00
2006	233	50,32	161	34,77	69	14,90	463	100,00
2007	113	47,28	87	36,40	39	16,32	239	100,00
2008	12	29,27	24	58,53	5	12,20	41	100,00
Total	**2.500**	**50,65**	**1.608**	**32,57**	**829**	**16,78**	**4.937**	**100,00**

Importes en millones de euros.

Las intervenciones sobre el patrimonio natural para favorecer el desarrollo equilibrado y la recuperación del medio ambiente son fundamentales para cualquier economía.

Antonio Aznar Grasa,
Presidente de Caja Inmaculada.
Revista Natural de Aragón.
Otoño de 2009 / N. 36.

5.5 MEDIO AMBIENTE

- EL 93% DE LAS CAJAS FINANCIA PROYECTOS RELACIONADOS CON ENERGÍAS RENOVABLES, CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD, MEJORAS TECNOLÓGICAS PARA EFICIENCIA ENERGÉTICA O PLANTAS DE TRATAMIENTO

- EL 42,9% DE LAS CAJAS TIENE IMPLANTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL QUE HA OBTENIDO LA CERTIFICACIÓN ISO 14001 DE MEDIO AMBIENTE

ACTUALMENTE, 25 CAJAS DE AHORROS ESTÁN ADHERIDAS AL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

EL SECTOR FINANCIERO ES EL SECTOR CON MÁS EMPRESAS PRESENTES EN LOS ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD; DE HECHO, 120 DE LAS 175 EMPRESAS DEL SECTOR USAN EL ESTÁNDAR GRI

CONSUMO DE PAPEL EN LAS CAJAS DE AHORROS

	Unidad	2008	2009	% Variación
Total papel blanco consumido	Kg	2.115.230,44	1.974.451,00	-6,66%
Total papel reciclado consumido	Kg	1.341.654,10	1.346.002,00	0,32%
% de consumo de papel reciclado	%	38,81%	40,54%	4,45%

(Nota 1)

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS CAJAS DE AHORROS

	Unidad	2008	2009	% Variación
Total electricidad consumida	Gw/h	165.719,64	176.523,33	6,52%
Total gas consumido	m^3	1.397.513,48	1.298.860,79	-7,06%
Total gasóleo consumido	L	1.328.733,48	1.229.761,15	-7,45%

(Nota 2)

CONSUMO DE AGUA EN LAS CAJAS DE AHORROS

	Unidad	2008	2009	% Variación
Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	m^3	1.514.984,00	1.381.564,00	-8,81%
Total agua consumida por otras fuentes (desaladoras, pozos, etc.)	m^3	390.906,40	558.456,00	42,86%

(Nota 3)

CONSUMO DE RESIDUOS EN LAS CAJAS DE AHORROS

	Unidad	2008	2009	% Variación
Total residuos equipos informáticos	Tn	92,27	70,93	-23,12%
Total residuos envases	Tn	3,51	1,88	-46,52%
Total residuos pilas	Tn	27,66	19,65	-28,94%
Total otros residuos *	Tn	258,06	334,96	29,80%

* Otros residuos: vidrios, plásticos, orgánicos, entre otros.

(Nota 4)

5.5.1

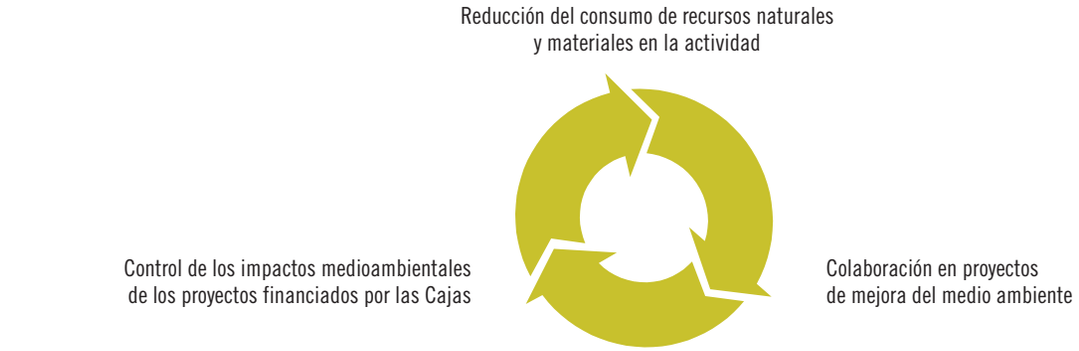
EL COMPROMISO DE LAS CAJAS DE AHORROS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El **desarrollo sostenible** es relevante para las Cajas de Ahorros, no sólo por los impactos directos ejercidos mediante el consumo de recursos naturales, como la gestión de sus inmuebles, uso de papel, viajes, etc., sino, fundamentalmente, por su influencia a través de la oferta de productos y servicios, especialmente los relacionados con las actividades de financiación, la gestión de activos y la gestión de su cadena de proveedores.

Como consecuencia de ello, las Cajas adoptan una posición proactiva con políticas que buscan impulsar la integración efectiva de los criterios ambientales en el conjunto de actividades desarrolladas, haciendo de estos criterios, un elemento diferencial y de ventaja competitiva.

Muestra de ello son las acciones llevadas a cabo con el objetivo de:

- reducir el consumo de recursos naturales y materiales en sus actividades
- intensificar el seguimiento y control de los impactos ambientales de los proyectos financiados
- colaborar desde la Obra Social en proyectos de mejora del medio ambiente
- medición de su huella de carbono



Las Cajas compatibilizan las dimensiones económica, social y ambiental de la organización, con una política medioambiental que afecta a todas sus entidades y actividades bajo un modelo de desarrollo sostenible.

A continuación, se detallan algunas iniciativas que **minimizan los impactos** derivados de la actividad financiera de las Cajas:

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

Además, las Cajas de Ahorros realizan numerosas iniciativas, haciendo hincapié en la labor a desempeñar por sus empleados, responsables de transmitir los valores corporativos de las mismas.

Especial mención tiene la Obra Social, cuya labor se centra en el desarrollo de iniciativas formativas, realización de campañas, financiación de estudios sobre medio ambiente, programas educativos sobre desarrollo sostenible, preservación o recuperación de la fauna y flora o parques naturales, entre otros, muestra de ello es la inversión de 89,98 millones de euros (nota 5) que desde la Obra Social de las Cajas se realizó en materia medioambiental en 2009.

Proveedores

Consideración de criterios ambientales en la selección de proveedores

Adhesión al Pacto Mundial

Seguimiento del desempeño

Sociedad

Conservación y protección del patrimonio natural

Financiación de proyectos de investigación

Publicaciones y programas de formación

Clientes

Financiación de proyectos medioambientales

Productos financieros con contenido ambiental

Empleados

Programas de formación y sensibilización

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

LAS CAJAS ADOPTAN UNA POSICIÓN PROACTIVA CON POLÍTICAS QUE BUSCAN IMPULSAR LA INTEGRACIÓN EFECTIVA DE LOS CRITERIOS AMBIENTALES EN EL CONJUNTO DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Por último, las Cajas de Ahorros cumplen con la normativa medioambiental del sector, como demuestra el descenso de los incumplimientos producidos, un total de tres, que representaron únicamente un coste de 2.570 euros.

SANCIONES EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

	Unidad	2008	2009	% Variación
Número de multas en materia medioambiental	Nº	7,00	3,00	-57,14%
Importe de las sanciones	Miles €	0,78	2,57	229,49%

(Nota 6)

5.5.2 POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES

El esfuerzo de las Cajas por estructurar acciones a favor del desarrollo sostenible se plasma en los marcos estratégicos, con el fin de reorientar sus actuales negocios desde la óptica de la sostenibilidad y enfocar los futuros de acuerdo con estas nuevas consideraciones medioambientales.

Estas políticas tienen el objetivo de prevenir y corregir los impactos negativos generados por la actividad diaria, favoreciendo así el cumplimiento de la legislación vigente. Para ello, se adoptan medidas de eficiencia energética y reducción de los consumos de agua, papel y tóneres y se lleva acabo una gestión responsable de los residuos. En este sentido:

- El cincuenta por ciento de las Cajas ha elaborado y publicado una **Política Medioambiental Corporativa** (nota 7).
- El 28,6 por ciento (nota 8) ha integrado el compromiso con el medio ambiente a través de una política de actuación aún más amplia, como puede ser una **política de Responsabilidad Social Corporativa o un código de conducta interno**.
- El 39,3 por ciento (nota 9), 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:

EL 50% DE LAS CAJAS HA DESARROLLADO UNA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL CORPORATIVA Y OTRO 28,6% HA ENGLOBADO EL COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE EN UNA POLÍTICA DE ACTUACIÓN MÁS AMPLIA

5.5.2.1 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

En general, el desarrollo de las políticas medioambientales se lleva a cabo mediante un **sistema de gestión ambiental** de carácter integral y global que gestiona los diferentes impactos ambientales, tanto directos, como indirectos:

En la actualidad, el 42,9 por ciento (nota 10) 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, lo que pone de manifiesto el interés de las Cajas por demostrar su transparencia, calidad y compromiso con el medio ambiente.

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL PERMITEN CONTROLAR SISTEMÁTICAMENTE EL NIVEL DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL ESTABLECIDO COMO OBJETIVO DENTRO DE LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL

Complementariamente a dicha certificación, algunas otras se han decantado por la certificación **EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental)**, cuyo alcance es internacional, destacando tres Cajas de Ahorros con este sistema.

Paralelamente, tres Cajas han obtenido la **Certificación SGE 21**, norma europea que establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones para integrar en su estrategia y gestión la responsabilidad social.

Por último, destacar que otras Cajas optan por la implantación de **sistemas de gestión medioambiental propios**, que posteriormente son certificados por un auditor externo e independiente.

5.5.2.2 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Debido a la mencionada necesidad de concienciar a todos los grupos de interés, las Cajas desarrollaron las siguientes acciones y programas formativos:

- **Campañas de educación y formación**:
  - **campañas formativas escolares** en centros educativos
  - sensibilización en la **Intranet**
  - **jornadas de educación ambiental** con visitas guiadas a espacios naturales o la apertura de nuevas aulas de medio ambiente
  - **jornadas de formación ambiental** para proveedores
  - creación de **centros interactivos** de educación ambiental
  - convocatoria de **becas** en medio ambiente
  - **celebración de días mundiales** relacionados con el medio ambiente
  - incorporación en los **programas de acogida/bienvenida** para el nuevo personal de la formación medioambiental
  - **formación técnica** para la gestión de residuos dirigidos a auditores internos, personal de limpieza etc.
- **Colaboraciones**:
  - De **cursos universitarios** de Responsabilidad Social Corporativa sobre conocimientos técnicos y prácticos necesarios para la gestión de una empresa
  - Con universidades para **estudios e investigaciones** para el desarrollo sostenible

CURSOS UNIVERSITARIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA SOBRE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y PRÁCTICOS PARA LA GESTIÓN DE UNA EMPRESA

- **Publicaciones**:
  - **Guías de buenas prácticas medioambientales**
  - **Manuales de prácticas** medioambientales y guías de reciclaje.

Gracias al esfuerzo realizado por las Cajas en materia de sensibilización, se ha reforzado el compromiso e implicación de los empleados en referencia a estos aspectos ambientales. Y como muestra de ello se realizan numerosas iniciativas promovidas por éstos. Para más información ver la sección sobre el voluntariado corporativo del capítulo dedicado a los empleados.

5.5.3 INICIATIVAS INTERNACIONALES

Teniendo en cuenta el alcance de la degradación que está afectando al medio ambiente, 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 ideas que contribuyan a integrar nuevas dimensiones de protección ambiental y desarrollo económico.

DE LAS CINCO ENTIDADES FINANCIERAS QUE EN ESPAÑA ESTÁN ADSCRITAS A LOS *PRINCIPIOS DE ECUADOR*, DOS SON CAJAS DE AHORROS

Como ejemplo de este compromiso responsable se encuentran las siguientes iniciativas y foros internacionales:

- **Pacto Mundial de la ONU**: su filosofía está recogida en diez principios asentados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Actualmente, existen veinticinco Cajas de Ahorros adheridas a esta iniciativa, trece de las cuales son miembros fundadores de ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial).

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

EN LA ALIANZA EUROPEA POR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARTICIPAN 15 CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLAS

- ***Carta de principios para un negocio bancario responsable y la resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico*, promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros**: refleja el reconocimiento por parte de la Asamblea General de la AECA (Agrupación Europea de Cajas de Ahorros) de la importancia y relevancia del deterioro medioambiental. Las entidades firmantes se comprometen a comunicar públicamente sus acciones y actividades empresariales llevadas a cabo a favor del respeto con el medio ambiente, como elemento diferenciador y de ventaja competitiva respecto a su competencia. Desde su aprobación en 2008, doce Cajas de Ahorros se adhirieron 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. Actualmente, 67 entidades financieras internacionales están adscritas a estos principios, de las cuales sólo cinco 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 riesgo de impacto medioambiental
  - evaluaciones del impacto medioambiental para los proyectos antes de su ejecución (los resultados de este análisis deben ser públicos)
  - planes de gestión, comunicación y mitigación de impactos medioambientales para los proyectos de alto riesgo
  - consultas por empresas externas a grupos de interés afectados (población de la región, ONG locales, gestores de parques naturales cercanos etc.), también para proyectos de alto riesgo.

- **Alianza Europea por la Responsabilidad Social Corporativa**: plataforma corporativa que surge como una alianza 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. Las Cajas han creado un grupo de trabajo de estudio sobre medio ambiente y Cajas de Ahorros. Actualmente, participan en la Alianza más de 240 empresas europeas, siendo quince de ellas Cajas de Ahorros españolas.

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.

5.5.4.1 CONSUMO DE PAPEL Y OTROS MATERIALES

El **consumo de papel** constituye uno de los principales impactos sobre el medio ambiente de las Cajas. Para ello, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas a favor de su reducción y utilización responsable:

- 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
- creación de **oficinas virtuales** que no generan ningún tipo de correspondencia en papel
- **reutilización de papel usado** como borrador
- **impresión de contratos a través de terminal**
- implantación de la **firma digital**

EL CONSUMO DE PAPEL EN LAS CAJAS DE AHORROS HA DISMINUIDO UN 6,6% EN 2009

- uso del servicio gratuito de **correspondencia *web***, reduciendo así la emisión de correspondencia
- **impresión a doble cara y en blanco y negro** por defecto en las impresoras de los centros
- consumo de **papel reciclado** o con etiquetado ecológico
- potenciación de la **Intranet** para los diferentes flujos de información (comunicación a empleados, noticias de prensa, revista a empleados, etc.)
- instalación de **impresoras multifunción**
- políticas de digitalización y publicación de información corporativa en **formato electrónico**
- **sobres multiusos** para correspondencia interna y "cartasobres" para la correspondencia con clientes.

EL CONSUMO DE PAPEL RECICLADO SE HA INCREMENTADO UN 4,4%, ALCANZANDO YA EL 40,5% DEL CONSUMO TOTAL

- fomento del **reciclado de diferentes materiales** a través de la instalación de contenedores gestionados por proveedores autorizados
- **formación y sensibilización de las plantillas** para un consumo responsable de los recursos

Gracias a estas medidas, el consumo de papel en las Cajas de Ahorros ha disminuido un 6,6 por ciento respecto a 2008, con un consumo total de 1.974 toneladas. Asimismo, se observa que se ha incrementado un 4,4 por ciento el consumo de papel reciclado, alcanzando ya el 40,5 por ciento del consumo total del papel (nota 1).

5.5.4.2 CONSUMO DE ENERGÍA

Otro de los aspectos más relevantes derivado de la actividad diaria de las Cajas es el **consumo eléctrico**. En 2009, se consumieron 176.523 Gw/h de electricidad, 1.298.860 m^3 de gas y 1.229.761 L de gasóleo. Como consecuencia de las políticas medioambientales implantadas, los consumos totales de gas y gasóleo disminuyeron en más de un siete por ciento respecto a 2008 (nota 2).

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 2009, las acciones más relevantes llevadas a cabo por las distintas Cajas han sido, entre otras:

- utilización de **tecnología respetuosa con el medio ambiente**:
  - instalación de **detectores de presencia para el encendido y apagado de luminarias**
  - sustitución de las pantallas de los equipos informáticos por **pantallas planas**, lo que supone un ahorro energético medio del veintiocho por ciento
  - optimización de consumo mediante un **análisis de inercia térmica de los edificios**, adaptando la configuración de la climatización a las características climáticas de cada época.
  - uso de tecnología **LED** para la iluminación

LOS CONSUMOS TOTALES DE GAS Y GASÓLEO DISMINUYERON EN MÁS DE UN 7% RESPECTO A 2008

- **instalación de plantas de generación de energía solar fotovoltaica** de potencia en varios de los centros
- instalación de **tubos fluorescentes más eficientes**
- **acumuladores de energía** nocturnos e instalación de **placas fotovoltaicas y paneles solares**

- Otras medidas que mejoran la eficiencia energética:
  - **racionalización del sistema de control de iluminación** en los edificios, con independencia de los tramos horarios y zonas
  - diseño de espacios abiertos y fachadas de cristal en las nuevas construcciones, **aprovechando al máximo la luz natural**
  - **anulación del agua caliente sanitaria** en varios de los edificios centrales
  - establecimiento de **directrices para el personal de limpieza** en las sedes centrales, con el objetivo de racionalizar el encendido y apagado de las plantas durante su limpieza
  - suscripción de acuerdos con proveedores de electricidad, para que el suministro de energía proceda en su totalidad de **fuentes renovables**
  - **sensibilización a los empleados** sobre medidas de ahorro energético en el puesto de trabajo
  - realización de **estudios de eficiencia energética** en los edificios, con el fin de detectar el origen de los impactos medioambientales más negativos

5.5.4.3 CONSUMO DE AGUA

Si bien el consumo de agua no es un aspecto significativo de la actividad financiera, las Cajas de Ahorros son conscientes de la importancia de este recurso en España.

Para fomentar el ahorro y realizar un consumo responsable de este recurso, se han realizado las siguientes acciones:

- instalación de **perlizadores** en la grifería
- **eliminación de torres de refrigeración** o cambios por otras que no empleen agua para su funcionamiento
- instalación de **válvulas de seguridad en tuberías** para evitar fugas y escapes
- carteles para incentivar el **uso racional** del agua en el WC
- instalación de **cisternas de doble descarga**
- utilización de **aguas freáticas no potables para el riego de zonas ajardinadas**

Gracias a la implantación de estas iniciativas, se ha reducido el consumo de agua de la red tradicional un 8,8 por ciento, con un total de 1.381.564 m^3. Asimismo, se observa el esfuerzo realizado por las Cajas recurriendo al consumo de otras fuentes como desaladoras o fuentes de agua subterráneas, incrementándose el uso de éstas en un 42,9 por ciento respecto a 2008 (nota 3).

EL CONSUMO DE AGUA EN LA RED DE OFICINAS SE HA REDUCIDO UN 8,8%

5.5.4.4 GESTIÓN DE RESIDUOS

Entre los principales objetivos establecidos para 2009 en la política de gestión ambiental de las Cajas se destaca, por un lado, reducir los residuos generados, mediante el establecimiento de mejoras en el desarrollo de las actividades; y, por otro, procurar su segregación y reciclado.

Para ello, las Cajas cuentan con **gestores de residuos autorizados** para la recogida de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, envases y residuos peligrosos, cumpliendo con la legislación vigente (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 2009, se han generado 70,93 toneladas de residuos de equipos informáticos (RAEES), 1,88 toneladas de residuos de envases, 19,65 toneladas de pilas y 334,96 toneladas de otro tipo de residuos.

LAS CAJAS CUENTAN CON GESTORES DE RESIDUOS AUTORIZADOS PARA LA RECOGIDA DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS, ENVASES Y RESIDUOS PELIGROSOS

Como consecuencia de ello y para el tratamiento de dichos residuos, en las Cajas se realiza un mayor control, concienciación y minimización de los impactos ambientales desarrollados mediante sistemas de gestión, inspecciones de residuos, auditorías internas y externas, certificación por entidades competentes, formación adecuada de empleados y uso de tecnologías limpias.

A continuación, se detallan algunas de las acciones realizadas en 2009 para reducir los residuos:

- **implantación del modelo ISO 14001** en los centros de trabajo

- **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**

- **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 como resultado del consumo doméstico para electricidad y calefacción en las oficinas.

Aunque las Cajas de Ahorros no generan emisiones de forma intensiva, han emitido a la atmósfera un total de 95.935,92 toneladas de CO_2 (nota 11), reduciéndose un nueve por ciento respecto al año anterior.

Estas menores emisiones se han logrado gracias a las iniciativas para minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero derivado de este consumo doméstico:

- **optimización y simplificación de los sistemas de recepción /envío de valijas**

- **cambio de calderas de gasóleo** a calderas de gas natural

- potenciación de las reuniones vía **videoconferencias**, evitándose así el desplazamiento de los empleados

- **elaboración de encuestas** sobre el desplazamiento del personal para realizar una correcta medición de las emisiones, y llevar así un efectivo control y seguimiento de las mismas

- **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

- **instalación de paneles solares** en las superficies de los edificios, con el objetivo de reducir las emisiones de CO_2, mediante el uso de energías renovables

- **sustitución de equipos de aire acondicionado que utilizan gas R-22**, por otros menos agresivos para la capa de ozono como el R-407 y el R-410

- **reducción de gas HCFC de los aparatos de climatización**

Consumo de materiales	Consumo de energía	Consumo de agua	Emisiones atmosféricas
Fomento de la banca electrónica y envío de información mediante correo electrónico y SMS al teléfono Aumento del consumo de papel reciclado y ecológico Creación de oficinas virtuales Uso del servicio gratuito de correspondencia vía Web	Sustitución de equipos obsoletos por equipos de baja consumo Control automático y programas de sistemas de climatización e iluminación Suscripción de acuerdos con proveedores de electricidad, para que el suministro de energía proceda en su totalidad de fuentes renovables	Instalación de economizadores de agua Sistemas de refrigeración que no emplean agua para su funcionamiento Instalación de válvulas de seguridad en tuberías para evitar fugas y escapes carteles para incentivar el uso racional del agua	Reducción de gas HCFC de los aparatos de climatización Control de gases de calderas y grupos electrógenos Sustitución de viajes por videoconferencias, email y sistemas telemáticos que ayudan a reducir las emisiones atmosféricas

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, como se explica en la sección dedicada al compromiso de las Cajas con el desarrollo sostenible de este epígrafe, las repercusiones de la financiación de proyectos con impacto en el medio ambiente supone el impacto indirecto más relevante de la actividad de las Cajas de Ahorros.

La actividad financiera de las Cajas puede repercutir en el medio ambiente de las siguientes maneras:

- Oferta de **productos y servicios con un elevado contenido medioambiental**.
- **La financiación y participación accionarial en empresas respetuosas con el medio ambiente** o que fomenten el desarrollo sostenible.
- La **identificación y cuantificación de los riesgos ambientales** como parte del proceso normal de evaluación y gestión del riesgo.

5.5.5.1 EVALUACIÓN DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES EN OPERACIONES DE CRÉDITO

Las Cajas de Ahorros trabajan para integrar factores sociales y ambientales en sus procesos de gestión y en su propia cultura empresarial, tomando en consideración **criterios asociados al riesgo medioambiental**, tanto en la admisión (análisis y concesión), como en el seguimiento de las operaciones de riesgo.

Para ello, previamente a la concesión de un crédito, se realiza un análisis de los riesgos medioambientales a la hora de financiar proyectos de empresas que operan en sectores con mayor riesgo de contaminación.

Antes de conceder cualquier tipo de crédito, los analistas de las Cajas determinan el nivel de riesgo de los proyectos mediante estudios de impacto medioambiental en la zona de actividad. Se realizan **mapas de riesgos y *ratings* medioambientales** de los mismos, complementando así el *rating* financiero.

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

Algunas Cajas empiezan a incorporar herramientas informáticas en estos procesos para grandes operaciones evaluadas en los servicios centrales, con la finalidad de hacerlo extensivo a toda la red.

Además de tener que verificar e implementar planes de control y mitigación del impacto, se obliga a las empresas a hacer públicas las medidas de prevención adoptadas, así como las revisiones que realicen expertos independientes.

También se verifica que se respetan las normas vigentes, prestando 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*.

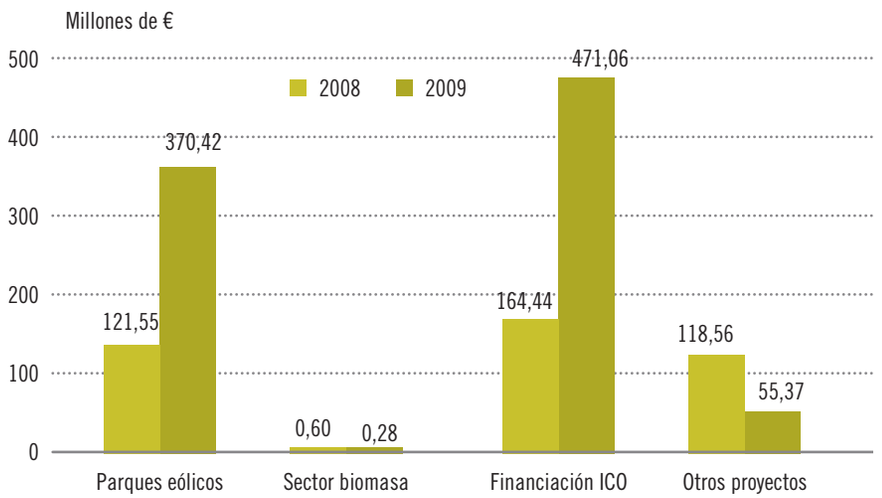
5.5.5.2 FINANCIACIÓN DE PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

Las Cajas influyen en el medio ambiente a través de la financiación de proyectos e iniciativas medioambientales, es por ello que, debido a su concienciación con el desarrollo sostenible, centran sus esfuerzos en proyectos “responsables”.

Las Cajas cuentan con gran variedad de instrumentos financieros, entre los que destacan las líneas de financiación, que apoyadas por numerosos convenios nacionales y autonómicos, dotan de flexibilidad a las soluciones de financiación que ofrecen a las organizaciones.

En relación a lo anterior, en los últimos años, se observa una preferencia por la financiación de los proyectos de energías renovables, conservación de recursos naturales y mejora ambiental, así como por aquellos proyectos cuyo impacto medioambiental sea positivo o asumible, según los estándares de sostenibilidad establecidos.

FINANCIACIÓN DE PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES



Los proyectos más financiados son:

- Construcción, instalación y puesta en servicio de **parques eólicos**: con una financiación en 2009 de más de 370 millones de euros (nota 12).

- **Proyectos de generación y utilización de biomasa** como fuente renovable de energía: con una financiación de más de 280.000 euros en 2009 (nota 12).

- **Proyectos de financiación ICO**: financiando más de 471 millones de euros (nota 12).

- Otros proyectos medioambientales con una financiación de más de 55 millones de euros en 2009 (nota 12), tales como:

  - proyectos de tratamientos y gestión del agua

- proyectos de mejora de la eficiencia energética, fomentando la generación y utilización de energías renovables
- parques de energía solar fotovoltaica
- proyectos de construcción sostenible
- instalaciones de plantas de cogeneración

- **Acuerdos con Institutos de Desarrollo y Sociedades de Garantía Recíproca** para la concesión de financiación de proyectos medioambientales con condiciones por debajo de las de mercado.

ACUERDOS CON INSTITUTOS DE DESARROLLO Y SOCIEDADES DE GARANTÍA RECÍPROCA PARA FINANCIAR PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES CON CONDICIONES VENTAJOSAS

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 Ahorros, ya que abre una nueva línea de diversificación y desarrollo de nuevos productos y servicios. Los productos financieros medioambientales se pueden definir como el conjunto de instrumentos financieros cuyo objetivo exclusivo no es la búsqueda de beneficio, sino también el poder generar una utilidad adicional de carácter medioambiental.

A continuación se detallan algunos de los productos medioambientales:

- **subvenciones** monetarias para particulares que certifiquen que compran o construyen una **vivienda energéticamente eficiente**
- **proyectos de renovación de instalaciones turísticas**, mediante la sostenibilidad y ecoeficiencia con el **programa ICO-FUTURE**
- **financiación de activos productivos para la optimización de recursos energéticos** a través del **programa IVF-FUTURE**

LA ESTIMACIÓN DE LOS RIESGOS AMBIENTALES EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO, DE NEGOCIO Y COMERCIALES ESTÁ SIENDO INTEGRADA DE FORMA PIONERA EN DISTINTAS CAJAS

- **fondos específicos para empresas cuya actividad es la gestión del agua** y la realización de infraestructuras para un aprovechamiento adecuado y energías alternativas ecológicas

- **líneas de *leasing*** específicas destinadas a la **instalación de plantas fotovoltaicas**

- **convenios de energías renovables establecidos con ICO-IDEA**

- préstamos específicos dirigidos a la financiación de instalaciones fotovoltaicas conocidas como ***huertos solares***

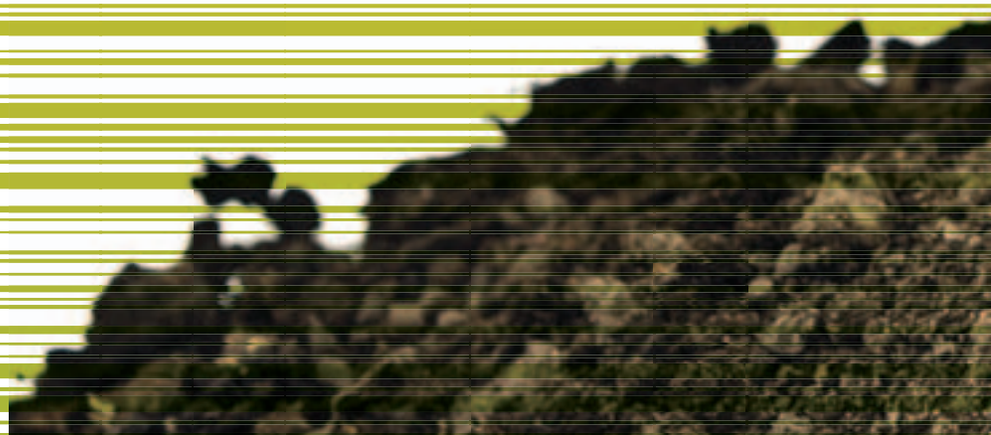
- **adhesión al plan VIVE 2008-2010 del ICO**, para la sustitución de vehículos con más de diez años de antigüedad por vehículos menos contaminantes (emisiones de CO_2 inferiores a 120g/km) o innovadores (emisiones de CO_2 inferiores a 140g/km y que incorporen sistemas de control electrónico de estabilidad).

- **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**.

- **fondos de inversión socialmente responsables**: incluyen en la declaración de su política de inversión criterios éticos de inversión, excluyendo de su cartera activos de sociedades relacionadas entre otros con el deterioro del medio ambiente

En 2009 las Cajas destinaron un total de 477,88 millones euros a productos y servicios con enfoque medioambiental, repartidos de la siguiente manera: 55,00 millones euros para particulares, 32,05 millones de euros, para las pyme y 390,82 para fondos de inversión o planes de pensiones (nota 13).



06

INDICADORES GRI / ANEXOS / NOTAS DE LA MEMORIA

6.1 INDICADORES GRI

PERFIL

1	**Estrategia y análisis**	Informe	Capítulo	Página
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	RSC-AF/GC	1	6-8
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	6-8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	IA RSC-AF/GC	9 3 5.2	222-247 64-81 (1) 219-229
2.3	Estructura operativa de la organización.	IA	3	12-20 (2)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	RSC-AF/GC IA	Contraportada 11.6	 284
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	28-44
2.7	Mercados servidos.	RSC-AF/GC	3.1	64-71
2.8	Dimensión de la organización informante.	RSC-AF/GC	2.5 3	50-53 60-106
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad.		N.A. (no se han producido canbios)	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	IA	11.5	277-283

(1) Debido al carácter sectorial de este informe de 45 Cajas de Ahorros, la información recogida en este indicador se encuentra desarrollada en las páginas indicadas.

(2) En cada una de las páginas indicadas se encuentra la Estructura y Funcionamiento de los Órganos de Gobierno.

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	24-25	
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).	RSC-AF/GC	2008		
3.3	Ciclo de presentación de Memorias (anual, bienal, etc.).	RSC-AF/GC	2.2.1	22	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	RSC-AF/GC	Contraportada		
	Alcance y cobertura de la Memoria				
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2.2	24-25	
3.6	Cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2.2	24-25	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	RSC-AF/GC	2.2.1	19-23	
3.8	La base para cubrir información en el caso de negocios conjuntos (*joint ventures*), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o organizaciones.	IA	4 5	28-44 45-194	(3) (4)
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	2.2.2	24-25	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a Memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	RSC-AF/GC	6.5	344-350	(5)
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 2.2.1	45-194 19-23	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la Memoria.	RSC-AF/GC RSC-OS	Sumario 6.1 Sumario	308-331	
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.		(6)

(3) En las siguientes páginas se incluye el *Informe de Gestión* con los hitos más destacables de las 45 Cajas de Ahorros en 2009.

(4) Debido a la gran cantidad de páginas que aglomera la información, se incluye la totalidad del capítulo referente a cuentas anuales en donde se describe toda la información relevante que solicita el indicador.

(5) Notas explicativas que definen el alcance de la información aportada.

(6) 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	115 149-151
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	4.2.4 4.2.2	128-129 121-122
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	4.2.4 4.2.2	128-129 121-122
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo Órgano de Gobierno.	RSC-AF/GC	5.1.5	202-203
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	154-157 189-191
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo Órgano de Gobierno.	RSC-AF/GC	4.3	140
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	121-122
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 56
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 4.3	14-23 140-142
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	152-153

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	152-153	
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	3 5.2 5.3 5.4 5.5	60 200 251 263 277	(7)
		RSC-OS	Volumen completo		(8)
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	I.A	6 2.2	195-201 21-23	(9)
	Participación de los grupos de interés				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	RSC-AF/GC RSC-OS	2.2 5 Volumen completo	21-23 160-279	(10)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	RSC-AF/GC	4.2	114-138	
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	114-138	(11)
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-AF/GC RSC-OS	Volumen completo		(12)

(7) Debido al carácter sectorial de este informe de 45 Cajas de Ahorros, se ha incluido la primera página de cada uno de los capítulos que recoge la información que da respuesta al indicador.

(8) Debido a la la finalidad e importancia de la Obra Social de las Cajas se han incluido las principales acciones realizadas en 2009.

(9) Debido al carácter sectorial de este informe de 45 Cajas de Ahorros, se han incluido las páginas en las que se encuentran las principales asociaciones a las que pertenecen las Cajas.

(10) Debido al carácter sectorial de este informe de 45 Cajas de Ahorros, se ha incluido la primera página de cada uno de los capítulos que recoge la información que da respuesta al indicador.

(11) En las siguientes páginas se incluye la información que contiene la participación de los grupos de interés y sus diferentes órganos de gobierno.

(12) Debido al carácter sectorial de los informes y al objetivo social de las Cajas de ahorros, toda la información solicitada por el indicador se encuentra desglosada en los mismos.

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	60-106 160-304
Presencia en el mercado	RSC-AF/GC RSC-OS	3 5 Volumen completo	60-106 160-304
Impacto económico indirecto	RSC-OS	8 9	66-71 74-95

Dimensión ambiental	Informe	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión			
Materiales	RSC-AF/GC RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4.1	279-281 285-288 292-293
Energía	RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4.2	279-281 285-288 294-295
Agua	RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4.3	279-281 285-288 296-297
Biodiversidad	RSC-AF/GC	5.5	279-281
Emisiones, vertidos y residuos	RSC-AF/GC	5.5 5.5.2 5.5.4.4 5.5.4.5	279-281 285-288 298-299
Productos y servicios	RSC-AF/GC	5.5	279-281
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	5.5.1	282-284
Transporte		N.A.	(13)
Aspectos generales	RSC-AF/GC	5.5	279-281

(13) Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje.

Dimensión Social	Informe	Capítulo	Página
Prácticas laborales y ética del trabajo- Información sobre el enfoque de dirección			
Empleo	RSC-AF/GC	5.1	160-207
Relación Empresa/Trabajadores	RSC-AF/GC	5.1	202-205
Salud y Seguridad en el trabajo	RSC-AF/GC	5.1.4	199-204
Formación y Educación	RSC-AF/GC	5.1.2.2	177-188
Diversidad e Igualdad de oportunidades	RSC-AF/GC	5.1.1	165-174
Derechos Humanos-Información sobre el enfoque de la dirección			
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	RSC-AF/GC	N.A.	(14)
No discriminación	RSC-AF/GC	N.A.	(14)
Libertad de asociación y convenios colectivos	RSC-AF/GC	N.A.	(14)
Abolición de la explotación infantil	RSC-AF/GC	N.A.	(14)
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	RSC-AF/GC	N.A.	(14)
Quejas y procedimientos conciliatorios	RSC-AF/GC	N.A.	(14)
Prácticas de seguridad	RSC GC/AF	N.A.	(14)
Derechos de los indígenas	RSC-AF/GC	N.A.	(14)
-Sociedad- Información sobre el enfoque de gestión			
Comunidad	RSC-AF/GC RSC-OS	3 9	60-106 74-95
Corrupción	RSC-AF/GC	4.5	152-153
Política Pública	RSC-AF/GC	4.3 5.4	140-148 263
Comportamiento de Competencia Desleal	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	4.5	152-153

(14) 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.

Dimensión Social	Informe	Capítulo	Página
Responsabilidad sobre productos - Información sobre el enfoque de gestión			
Salud y seguridad del cliente	RSC-AF/GC	5.2.2	231-250
Etiquetado de productos y servicios	RSC-AF/GC	5.2.2.3	245-246
Comunicaciones de *marketing*	RSC-AF/GC	5.2.2	231-250
Privacidad del cliente	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242
Cumplimiento normativo	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

	Código GRI	**Aspecto: desempeño económico**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EC1	Valor económico generado y distribuido.	RSC-AF/GC	2.5	50-56
PRIN	EC2	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	279-304 285-288 292-299
PRIN	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	RSC-AF/GC	5.1.1 5.1.3.4	165-175 198
PRIN	EC4	Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	RSC-AF/GC	2.5	50-56

	Código GRI	**Aspecto: Presencia en el mercado**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.1.3.1	189-192
PRIN	EC6	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	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	RSC-AF/GC	5.1.2.1	176-177

	Código GRI	**Aspecto: Impactos económicos indirectos**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	RSC-OS	8	66-71
ADIC	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	RSC-OS	8 9	66-71 74-95

INDICADORES DEL DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

	Código GRI	**Aspecto: Materiales**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen	RSC-AF/GC	5.5.4	292-299
PRIN	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	RSC-AF/GC	5.5.4	292-299

	Código GRI	**Aspecto: energía**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-AF/GC	5.5.4	292-299
PRIN	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	RSC-AF/GC	5.5.4	292-299
ADIC	EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejorasen la eficiencia.	RSC-AF/GC	5.5.4	292-299
ADIC	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	RSC-AF/GC	5.5.1	282-284
ADIC	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	RSC-AF/GC	5.5.4	292-299

	Código GRI	**Aspecto: agua**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN8	Captación total de agua por fuentes.	RSC-AF/GC	5.5.4	292-299
ADIC	EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.		N.A	(15)
ADIC	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		N.A	(16)

(15) 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.

(16) Las Cajas de Ahorros no reciclan ni reutilizan agua, ni vierten aguas residuales.

	Código GRI	**Aspecto: biodiversidad**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	RSC-AF/GCR SC-OS	5.5.1 9.4	282-284 92-95
PRIN	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios.		N.A	(17)
PRIN	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 9.4	282-284 92-95
PRIN	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 9.4	92-95
PRIN	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		N.A	(17)

(17) Debido a la naturaleza de la actividad de las Cajas de Ahorros, éstas no operan en espacios protegidos, y sus productos y servicios no impactan en dichas zonas ni en especies en peligro de extinción.

	Código GRI	**Aspecto: emisiones, vertidos y residuos**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	RSC-AF/GC	5.5.4.5	298-299
PRIN	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		N.A	(18)
ADIC	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	RSC-AF/GC	5.5.4.5	298-299
PRIN	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		N.A	(18)
PRIN	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		N.A	(18)
PRIN	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		N.A	(19)
PRIN	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	RSC-AF/GC	5.5 5.5.4.4	279-304 297-298
PRIN	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		N.A	(20)
ADIC	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		N.A	(20)
ADIC	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		N.A	(21)

(18) 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.

(19) Las Cajas de Ahorros no reciclan ni reutilizan agua, ni vierten aguas residuales.

(20) 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.

(21) Debido a la naturaleza económica de las Cajas de Ahorros, éstas no realizan captación de agua y, por lo tanto, su actividad no afecta a fuentes naturales. Asimismo, tampoco se recicla ni reutiliza agua, ni se vierten aguas residuales.

	Código GRI	**Aspecto: productos y servicios**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.		N.A	(22)
PRIN	EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.		N.A	(22)

(22) Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje.

	Código GRI	**Aspecto: cumplimiento normativo**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	EN28	Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	RSC-AF/GC	5.5.1	282-284

	Código GRI	**Aspecto: Transporte**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		N.A	(22)
ADIC	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5.1 5.5.5.2 5.5.5.3 9.4	282-284 301-303 303-304 92-95

(22) Por su actividad económica no es factible que se originen derrames, transporte de residuos, impactos ambientales de productos y servicios, ni recuperación de materiales de embalaje.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

	Código GRI	**Aspecto: empleo**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	RSC-AF/GC	5.1	162-207
PRIN	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	RSC-AF/GC	5.1	162-207
PRIN	LA3	Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad personal.	RSC-AF/GC	5.1.3	189-198

	Código GRI	**Aspecto: relaciones empresa/trabajadores**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	RSC-AF/GC	5.1.7	204-205
PRIN	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	RSC-AF/GC	5.1.5	202-203

	Código GRI	**Aspecto: salud y seguridad en el trabajo**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesoren sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	RSC-AF/GC	5.1.4	199-202
PRIN	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	RSC-AF/GC	5.1.4	199-202
PRIN	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.1.2.2 5.1.4 9.2	177-186 199-202 80-85
ADIC	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	RSC-OS	5.1.4	199-202

	Código GRI	**Aspecto: formación y educación**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	RSC-AF/GC	5.1.2.2	180-183
ADIC	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	RSC-AF/GC	5.1.2.2	177-186
ADIC	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	RSC-AF/GC	5.1.2.3	186-188

	Código GRI	**Aspecto: diversidad y oportunidad**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	RSC-AF/GC	4.2.1 5.1.7	116-121 204-205
PRIN	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	RSC-AF/GC	5.1.3.1	189-192

INDICADORES DE DESEMPEÑO RELACIONADO CON LOS DERECHOS HUMANOS

	Código GRI	**Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		N/A	(23)
PRIN	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.		N/A	(24)
PRIN	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el número de empleados formados.		N/A	(25)

(23) No existen acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de éstos, debido que las Cajas de Ahorros operan en España, cuyo marco jurídico garantiza el cumplimiento de los derechos humanos.

(24) Los proveedores y distribuidores de las Cajas operan en países de la OCDE, cuyos marcos jurídicos garantizan la protección de los derechos humanos.

(25) Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido.

	Código GRI	**Aspecto: no discriminación**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		N/A	(26)

(26) No se tiene constancia de que se hayan producido incidentes de discriminación, teniendo en cuenta además que el marco jurídico español garantiza la protección de los derechos humanos.

	Código GRI	**Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		N/A	(27)

(27) El convenio colectivo aplicable al las Cajas de Ahorros no permiten que se realicen actividades o riesgos de posible incumplimiento de los derechos de libertad de asociación y de acogerse al mismo.

	Código GRI	**Aspecto: explotación infantil**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		N/A	(28)

(28) La normativa internacional y legislación española aplicable garantizan que no se produzcan actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.

	Código GRI	**Aspecto: trabajos forzados**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		N/A	(29)

(29) La normativa internacional y legislación española aplicable garantizan que no se produzcan actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso.

	Código GRI	**Aspecto: prácticas de seguridad**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		N/A	(30)

(30) Dado que la legislación española garantiza el respeto de los derechos humanos, no se realizan acciones formativas de este tipo.

	Código GRI	**Aspecto: derechos de los Indígenas**	Informe	Capítulo	Página	
PRIN	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		N/A		(31)

(31) Teniendo en cuenta la zona de actuación de las Cajas de Ahorros, este indicador no tiene aplicación. La legislación española garantiza el respeto a los derechos humanos y que no se produzcan abusos en este sentido.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

	Código GRI	**Aspecto: comunidad**	Informe	Capítulo	Página	
PRIN	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	RSC-AF/GC RSC-OS	2.5 2 8	50-55 12-17 66-71	(32)

(32) Debido al carácter sectorial de este informe de 45 Cajas de Ahorros, la información sobre los principales impactos de las operaciones en las comunidades se encuentra desarrollada en las páginas indicadas.

	Código GRI	**Aspecto: corrupción**	Informe	Capítulo	Página	
PRIN	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		N.D.		(33)
PRIN	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	RSC-AF/GC	5.1.2.2	177-186	
PRIN	SO4	Medidas tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción.	RSC-AF/GC	4.5	152-153	

(33) 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.

	Código GRI	**Aspecto: Política Pública**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de *lobbying*.	RSC-AF/GC	4.3.2 4.3.3 5.4	144-146 147 264-281
ADIC	SO6	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	144-146 147

	Código GRI	**Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	SO7	Numero total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	RSC-AF/GC	3.2.1	

	Código GRI	**Aspecto: cumplimiento normativo**	Informe	Capítulo	Página	
ADIC	SO8	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	232-242	(34)

(34) Información referente del servicio de atención al cliente que contiene la información acerca del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

	Código GRI	**Aspecto: salud y seguridad del cliente**	Informe	Capítulo	Página	
PRIN	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	RSC-AF/GC	5.2.1 5.2.2.1	213-230 232-242	(35)
ADIC	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242	

(35) Debido a la gran cantidad de páginas que aglomera la información, se incluye la totalidad de los capítulos referentes a productos y servicios por la innovación y contra la exclusión financiera el servicio de atención al cliente donde se describe toda la información relevante que solicita el indicador.

	Código GRI	**Aspecto: etiquetado de productos y servicios**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	RSC-AF/GC	5.2.2.3	246-245
ADIC	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242
ADIC	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242

	Código GRI	**Aspecto: Comunicaciones de *marketing***	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR6	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	245-246
ADIC	PR7	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	232-242

	Código GRI	**Aspecto: Privacidad del cliente**	Informe	Capítulo	Página
ADIC	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242

	Código GRI	**Aspecto: cumplimiento normativo**	Informe	Capítulo	Página
PRIN	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: DESEMPEÑO SOCIAL

Código GRI	**Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa**	Informe	Capítulo	Página
	Gestión de RSC			
RSC 1	Política de RSC.	IA RSC-AF/GC RSC-OS	Volumen completo	
RSC 2	Organización de la RSC.	RSC-AF/GC	2.5	56
RSC 3	Auditorías de la RSC.	RSC-AF/GC	5.2.1 5.2.2 5.5.2	213-230 231-251 285-288
	Temas sensibles			
RSC 4	Gestión de temas sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.).	RSC-AF/GC	4	109-157
	Cumplimiento			
RSC 5	Incumplimiento.		N. D.	(36)
	Participación			
RSC 6	Diálogo con las partes interesadas.	IA RSC-AF/GC RSC-OS	8 11.5 2 5 Volumen completo	207-221 277-283 12-57 160-305

(36) No se dispone de información de todas las entidades.

Código GRI	**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	160-207
	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	165-174 175-188
INT 3	Satisfacción de los empleados	RSC-AF/GC	5.1.3	189-198
	Retribuciones			
INT 4	Retribución de los altos directivos	RSC-AF/GC	4.6	154-157
INT 5	Retribución vinculada a la sostenibilidad	RSC-AF/GC	5.1.3	189-198
INT 6	Ratio salarial hombres/mujeres	RSC-AF/GC	5.1.3	189-198
INT 7	Perfil de los empleados	RSC-AF/GC	5.1.1	165-174
	Desempeño frente a la sociedad			
SOC 1	Obras benéficas (acción social)	RSC-OS	Volumen completo	(37)
SOC 00 (o PROI)*	Política de patrocinio comercial		N.A.	
SOC 0*	Política de acción social	RSC-OS	Volumen completo	
SOC 1*	Acción social	RSC-OS	4	32-37
SOC 1.1 (o PRO 2)*	Gasto en patrocinio comercial		N.A.	(37)
	Creación de valor económico			
SOC 2	Valor Económico Añadido (EVA)	RSC-AF/GC RSC-OS	2.5 5.1 8	50-56 159-206 66-71
SOC 2.1*	Empleo directo	RSC-AF/GC RSC-OS	5.1.1 8	165-174 66-71
SOC 2.2*	Cohesión geográfica	RSC-OS	8	66-71
SOC 2.3*	Cobertura	RSC-AF/GC RSC-OS	3.1 3.2 8	66-71 72-75 66-71

(37) En las Cajas no se entiende el patrocinio comercial como una política de RSC).

(*) Indicadores propios de las Cajas.

Código GRI	**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	253

Código GRI	**Banca minorista**	Informe	Capítulo	Página
	Política			
RB 1	Aspectos sociales de la política de la banca minorista.	RSC-AF/GC	3 5	60-107 159-304
	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	60-107 159-304
	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	60-107 213-230
	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	60-107 213-230
	Accesibilidad			
RB 4*	Acceso a los productos y servicios financieros.	RSC-AF/GC	3 5.2.1	60-107 213-230
	Cobertura geográfica			
RB 5*	Red de oficinas y acceso en términos geográficos.	RSC-AF/GC	2.5 3.1 3.2	54-55 64-71 72-75

(*) Indicadores propios de las Cajas

Código GRI	**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	210-251 279-305
	Fomento del capital social			
IB 2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales.	RSC-AF/GC	5.2	210-251
IB 3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental.	RSC-AF/GC	5.5.1	282-284

Código GRI	**Gestión de activos**	Informe	Capítulo	Página
AM 1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos.	RSC-AF/GC	5.2	210-251
	Fomento del capital social			
AM 2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	RSC-AF/GC	3 5.2.2 5.5	60-107 231-251 279-305
AM 3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR).	RSC-AF/GC	3 5	60-107 159-305

Código GRI	**Seguros**	Informe	Capítulo	Página
	Política			
INS 1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros.	RSC-AF/GC	5.2.1	213-230
	Perfil de los clientes			
INS 2	Perfil del cliente.	RSC-AF/GC	5.2.1	213-230
	***Marketing* responsable**			
INS 3	Reclamaciones de clientes.	RSC-AF/GC	5.2.2.1	232-242
	Fomento del capital social			
INS 4	Seguros con matices de sostenibilidad.	RSC-AF/GC	5.2.1	213-230

SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

Código GRI	**Seguros**	Informe	Capítulo	Página
F 1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5	279-305
F 2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC	5.5	279-305
F 3	Establecimiento de los umbral es 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	279-305
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	279-305
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	175-188
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.	(38)
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	279-305
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.	(38)
F 9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.		N.D.	(38)
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	279-305
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.	(38)
F 12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	RSC-AF/GC RSC-OS	5.5 9.4	279-305 92
F 13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.		N.D.	(38)

(38) Los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información.

NUEVO SUPLEMENTO SOBRE EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

Código GRI		Informe	Capítulo	Página	
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específi cos aplicadas a las líneas de negocio.	RSC-AF/GC	3 5.5	60 279-305	
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales enlas líneas de negocio.	RSC-AF/GC	5.5.5.1	300-301	
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	RSC-AF/GC	5.5.5.1	300-301	
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	RSC-AF/GC	5.5.2.2	288-289	
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas 3 /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	RSC-AF/GC	5	159-305	(39)
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYME/grandes) y el sector de actividad.	IA RSC-AF/GC RSC/OS	4 5.2.1 3	28-44 213-231 71, 78, 80	 (39)
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	RSC-AF/GC	3.4	82-101	(40)
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	RSC-AF/GC RSC/OS	5.5.5.3 9.4	303-304 92-95	

(39) Debido a la gran cantidad de páginas que aglomera la información, se incluye la totalidad de los capítulos referentes a productos y servicios por la innovación y contra la exclusión financiera, donde se describe toda la información relevante que solicita el indicador.

(40) Para poder explicar con precisión este indicador, en las siguientes páginas se describen el conjunto de productos y servicios ofrecidos por las Cajas de Ahorros contra la exclusión financiera.

Código GRI	**Auditoría**	Informe	Capítulo	Página
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		N.D.	(41)

(41) Debido al caracter sectorial del informe los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información.

Código GRI	**Activismo accionarial**	Informe	Capítulo	Página
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.		N.D.	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivoscomo negativos.		N.D.	(42)
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.		N.D.	(42)

(42) Debido al caracter sectorial del informe los sistemas de información actuales no hacen posible la captura de dicha información.

Código GRI	**Comunidad**	Informe	Capítulo	Página
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	RSC-AF/GC	3.1	64-69
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	RSC-AF/GC	5.2.1	214-216, 219, 222

Código GRI	**Etiquetado de productos y servicios**	Informe	Capítulo	Página
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	RSC-AF/GC	5.2.2.3	245-246
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	RSC-AF/GC	5.2.2.5	249
DMA	Prevención de posibles agresiones hacia los empleados derivados de su actividad profesional.	RSC-AF/GC	5.2.2.4	252-254
DMA	Derechos humanos.	RSC-AF/GC	5.1.6	203-204

6.2 ANEXO I

WEBS DE LAS CAJAS DE AHORROS

Bancaja	(Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante)	**www.bancaja.es**
BBK	(Bilbao Bizkaia Kutxa)	**www.bbk.es**
Caja Inmaculada	(Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón)	**www.cai.es**
Caixa Catalunya	(Caixa d´Estalvis de Catalunya)	**www.caixacatalunya.es**
Caixa Galicia	(Caja de Ahorros de Galicia)	**www.caixagalicia.es**
Caixa Girona	(Caixa d´Estalvis de Girona)	**www.caixagirona.es**
Caixa de Manlleu	(Caixa d´Estalvis Comarcal de Manlleu)	**www.caixamanlleu.es**
Caixa Laietana	(Caixa d´Estalvis Laietana)	**www.caixalaietana.es**
Caixa Terrassa	(Caixa d´Estalvis de Terrassa)	**www.caixaterrassa.es**
Caixa Manresa	(Caixa d´Estalvis de Manresa)	**www.caixamanresa.es**
Caixa Ontinyent	(Caja de Ahorros y M.P. de Ontinyent)	**www.caixaontinyent.es**
Caixa Penedès	(Caixa d´Estalvis del Penedès)	**www.caixapenedes.es**
Caixa Sabadell	(Caixa d´Estalvis de Sabadell)	**www.caixasabadell.es**
Caixa Tarragona	(Caixa d´Estalvis de Tarragona)	**www.caixatarragona.es**
Caixanova	(Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra)	**www.caixanova.es**
Caja Canarias	(Caja General de Ahorros de Canarias)	**www.cajacanarias.es**
Caja Cantabria	(Caja de Ahorros de Santander y Cantabria)	**www.cajacantabria.es**
Cajacírculo	(Caja de Ahorros y M.P. del Círculo Católico de Obreros de Burgos)	**www.cajacirculo.es**
Caja de Ávila	(Caja de Ahorros de Ávila)	**www.cajadeavila.es**
Caja de Badajoz	(M.P. y Caja General de Ahorros de Badajoz)	**www.cajabadajoz.es**
Caja de Burgos	(Caja de Ahorros Municipal de Burgos)	**www.cajadeburgos.es**
Caja de Extremadura	(Caja de Ahorros y M.P. de Extremadura)	**www.cajaextremadura.es**
Caja de Guadalajara	(Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara)	**www.cajaguadalajara.es**
Caja Duero	(Caja de Ahorros de Salamanca y Soria)	**www.cajaduero.es**
Caja España	(Caja España de Inversiones, C.A. y M.P.)	**www.cajaespana.es**
Caja Granada	(Caja General de Ahorros de Granada)	**www.caja-granada.es**

Caja Madrid	(Caja de Ahorros y M.P. de Madrid)	**www.cajamadrid.es**
Caja Murcia	(Caja de Ahorros de Murcia)	**www.cajamurcia.es**
Caja Navarra	(Caja de Ahorros y M.P. de Navarra)	**www.can.es**
Caja Rioja	(Caja de Ahorros de La Rioja)	**www.cajarioja.es**
Caja Segovia	(Caja de Ahorros y M.P. de Segovia)	**www.cajasegovia.es**
Cajasol	(M.P. y Caja de Ahorros de San Fernando de Huelva, Sevilla y Jerez)	**www.cajasol.es**
CajAstur	(Caja de Ahorros de Asturias)	**www.cajastur.es**
CajaSur	(Caja de Ahorros y M.P. de Córdoba)	**www.cajasur.es**
CAM	(Caja de Ahorros del Mediterráneo)	**www.cam.es**
CCM- Caja Castilla La Mancha	(Caja de Ahorros de Castilla La Mancha)	**www.ccm.es**
Ibercaja	(Caja de Ahorros y M.P. de Zaragoza, Aragón y Rioja)	**www.ibercaja.es**
Kutxa	(Caja de Ahorros y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián)	**www.kutxa.es**
La Caixa	(Caixa d´Estalvis i Pensions de Barcelona)	**www.lacaixa.es**
La Caja de Canarias	(Caja Insular de Ahorros de Canarias)	**www.lacajadecanarias.es**
Sa Nostra	(Caja de Ahorros y M.P. de las Baleares)	**www.sanostra.es**
Unicaja	(M.P. y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera)	**www.unicaja.es**
Vital Kutxa	(Caja de Ahorros de Vitoria y Álava)	**www.cajavital.es**

6.3 ANEXO II

6.3.1 ASOCIACIONES Y ENTIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS

- AGRUPACIÓ ASTRONÒMICA
- AGRUPACIÓ EXCURSIONISTA GRANOLLERS
- AGRUPACIÓ SOCIOCULTURAL VALLDAURA (IGUALADA)
- AGRUPACIÓN CULTURAL Y FOLCLÓRICA "CANTIGAS E AGARIMOS" (SANTIAGO)
- AIMEN (ASOCIACIÓN DE INVESTIGACIÓN METALÚRGICA DEL NOROESTE)
- AMICS DE LA SARDANA
- AMICS DE LA SEU DE MANRESA
- AMICS DE LES ARTS I JOVENTUTS MUSICALS
- AN, SOCIEDAD COOPERATIVA
- ANTIC GREMI DE TRAGINERS (IGUALADA)
- ASSOCIACIÓ AMICS DE JOSEP GARCIA OLIVER
- 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 GELTRU)
- ASSOCIACIÓ PESSEBRISTA DE VILANOVA
- ASOCIACIÓN AFAMMER (FAMILIAS ÁMBITO RURAL, CASTILLA LA MANCHA)
- ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS JUBILADOS Y PENSIONISTAS DE CAJAS DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA
- ASOCIACIÓN DE ESTUDIOS TORELLONENSE "ADET" DE TORELLO
- ASOCIACIÓN FAMILIAR AGRARIA DE QUINTANES
- ASOCIACIÓN JUAN XXIII DE PONTEVEDRA
- ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y EL DESARROLLO DE LA COMARCA PAS-PISUEÑA Y MIERA
- ASOCIACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CIUDAD DE BURGOS
- ASOCIACIÓN "REAL CORO TOXOS E FROLES" (FERROL)
- CASAL CULTURAL I RECREATIU DE CASTELLBISBAL
- CASAL DE SANT PERE
- CASAL FAMILIAR DE VILADECAVALLS
- CASINO DE LA CORUÑA
- CASINO MERCANTIL E INDUSTRIAL (PONTEVEDRA)
- CASTELLERS DE VILAFRANCA
- CAVA-CONFEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA
- CENTRE CATÒLIC D'OLOT
- CENTRE CULTURAL RECREATIU RAPITENC
- CENTRE DE LECTURA DE REUS
- CENTRE EXCURSIONISTA DE CATALUNYA
- CENTRE EXCURSIONISTA DE TERRASSA
- CENTRE SOCIAL CATÒLIC
- CENTRO CATÓLICO CULTURAL DE SANT QUIRZE DE BESORA
- CERCLE DE BELLES ARTS DE LLEIDA
- CERCLE D'ECONOMIA
- CÍRCULO DE BELLAS ARTES DE MADRID

- CÍRCULO DE BELLAS ARTES DE PALMA DE MALLORCA
- CÍRCULO DE ESTUDIOS JURÍDICOS DE OURENSE
- CÍRCULO DE LAS ARTES DE LUGO
- 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 POLIFÒNICA DE PUIG-REIG (PUIG-REIG)
- CORAL SANT SADURNI
- ESBART DANSAIRE DE RUBI
- ESBART DANSAIRE SAN GENIS DE TARADELL
- FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID
- FOMENT CARDONÍ (CARDONA)
- FOMENT VILANOVI
- FUNDACIÓ ANTONI SERRA SANTAMANS
- FUNDACIÓ ASIL INGLADA VIA
- FUNDACIÓ BOSCH I CARDELLACH
- FUNDACIÓ BUSQUETS DE SANT VICENÇ DE PAÜL
- FUNDACIÓ PRIVADA EL MARESME
- FUNDACIÓN BLAS MÉNDEZ PONCE
- FUNDACIÓN CAIXA GALICIA-CLAUDIO SAN MARTÍN
- FUNDACIÓN CARMEN PARDO-VALCARCE
- FUNDACIÓN CELSO EMILIO FERREIRO
- FUNDACIÓN CULTURAL PÚBLICA SANTA TERESA
- FUNDACIÓN DE LAS TRES CULTURAS DEL MEDITERRÁNEO
- FUNDACIÓN DUQUES DE SORIA
- FUNDACIÓN LEGADO ANDALUSÍ
- FUNDACIÓN MADRID NUEVO SIGLO
- FUNDACIÓN PENZOL DE ESTUDIOS GALLEGOS
- FUNDACIÓN PENZOL (VIGO)
- FUNDACIÓN PÍA JUAN DE HERRERA
- FUNDACIÓN REI AFONSO HENRIQUES
- FUNDACIÓN RESIDENCIA DE ESTUDIANTES
- FUNDACIÓN TRES CULTURAS DEL MEDITERRÁNEO
- FUTBOL CLUB VILAFRANCA
- GEIEG (GRUP EXCURSIONISTA I ESPORTIU GIRONÍ)
- INSTITUCIÓ CULTURAL "LA LLAR"
- INSTITUCIÓN FERNÁN GONZÁLEZ
- INSTITUT D'ESTUDIS BALEÀRICS
- INSTITUT D'ESTUDIS CATALANS
- INSTITUT D'ESTUDIS EIVISSENCS
- INSTITUT D'ESTUDIS EMPORDANESOS
- INSTITUT D'ESTUDIS GIRONINS
- INSTITUT D'ESTUDIS ILERDENCS
- INSTITUT 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 DE PAÍS (SANTIAGO)
- REAL SOCIEDAD ECONÓMICA MATRITENSE DE AMIGOS DEL PAÍS
- REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA
- REIAL SOCIETAT ARQUEOLÒGICA TARRACONENSE
- REUNIÓN RECREATIVA E INSTRUCTIVA DE ARTESANOS DE LA CORUÑA
- SECCIÓ CULTURAL RECREATIVA CASAL ALIANÇA
- SICORIS CLUB
- SOCIEDAD BENÉFICA UNIÓN DE ARTESANOS DE SANTIAGO
- SOCIEDAD FILARMÓNICA ORENSANA
- SOCIEDAD Y ORQUESTA FILARMÓNICA DE VIGO
- SOCIETAT CORAL "EL PENEDÉS"
- SOCIETAT CORAL "EL RAIM"
- SOCIETAT CORAL LA UNIÓ SANTCUGATENCA (SANT CUGAT)
- SOCIETAT CULTURAL "SANT JAUME"
- SOCIETAT CULTURAL "SARROCA NOVA"
- SOCIETAT CULTURAL URGEL·LITANA
- SOCIETAT D'ESBARJO Y CULTURA "LA PRINCIPAL"
- SOCIETAT GERMANDAT "LA UNIO CORAL"
- SOCIETAT SARDANISTA DANÇAIRES VILANOVINS
- TRES CULTURAS
- UNIÓ EXCURSIONISTA DE CATALUNYA DE MATARÓ
- UNIÓ EXCURSIONISTA SABADELL
- UNIÓN DEMOCRÁTICA DE PENSIONISTAS, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA

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

- ALZHEIMER
- ASAMBLEA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE PONTEVEDRA
- ASOCIACIÓN ANDALUZA DE SOLIDARIDAD CON LOS MAYORES "NUEVAS ALTERNATIVAS"
- 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 AVILA

- CÁRITAS DIOCESANA DE BARCELONA
- CÁRITAS DIOCESANA DE BURGOS
- CÁRITAS DIOCESANA DE VIC
- CASA DE CARIDAD DE VIGO
- CERMI CANTABRIA COMITÉ DE ENTIDADES DE REPRESENTANTES DE MINUSVÁLIDOS DE CANTABRIA
- 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 DE JURISPRUDÈNCIA I LEGISLACIÓ DE CATALUNYA
- ACADEMIA GALLEGA DE MEDICINA
- ACADEMIA MÉDICO QUIRÚRGICA DE LUGO
- ACADEMIA MÉDICO QUIRÚRGICA DE OURENSE
- ACADEMIA MÉDICO-QUIRÚRGICA DE PONTEVEDRA
- ALIANZA FRANCESA DE VIGO
- ATENEU AGRICOLA NOIA/CLUB SPORTIU NOIA
- ATENEO BARCELONÉS
- ATENEO DE OURENSE
- ATENEU CIENTÍFIC, LITERARI I ARTÍSTIC DE MAÓ
- AULA D'EXTENSIÓ UNIVERSITARIA GENT GRAN D'OSONA
- AULES SÈNIOR DE MATARÓ
- CEAM (CENTRE D'ESTUDIS I ASSESSORAMENT METAL.LÚRGIC)
- CENTRE D´ESTUDIS COMARCALS D´IGUALADA
- CENTRE D'ESTUDIS DEL BAGES
- CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN ÁVILA
- CENTRO REGIONAL DE INVESTIGACIONES Y EXPERIENCIAS
- CENTRO REGIONAL DE LA UNIVERSIDAD A DISTANCIA DE PONTEVEDRA
- COLEGIO UNIVERSITARIO "DOMINGO DE SOTO"
- CONFEDERACIÓN ANDALUZA DE PADRES DE ALUMNOS (UFAPA)
- CONFEDERACIÓN DE FEDERACIONES DE ASOCIACIONES DE PADRES DE ALUMNOS Y DE FAMILIA DE ANDALUCÍA (CONFAPA)
- CONFEDERACIÓN DEMOCRÁTICA DE ASOCIACIONES DE PADRES Y MADRES DE ALUMNOS Y ALUMNAS DE ANDALUCÍA POR LA ENSEÑANZA PÚBLICA (CODAPA)

- ENSEÑANZA Y FORMACIÓN, FUNDACIÓN ECLESIÁSTICA - ESADE-
- ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE TERRASSA
- ESCUELA DE INGENIEROS TÉCNICOS NAVALES (FERROL)
- ESCUELA FAMILIAR AGRARIA DE TORTOREOS
- FACULTAD DE TEOLOGÍA DE LA DIÓCESIS DE BURGOS
- FACULTAD TEOLÓGICA DEL NORTE DE ESPAÑA (SEDE DE BURGOS)
- 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 OSONENCS (VIC)
- ASSOCIACIÓ PATRONAT DE FORMACIÓ PROFESIONAL DE MANLLEU
- PATRONATO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO (LA CORUÑA)
- PATRONATO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO (LUGO)
- REAL ACADEMIA DE BELLAS ARTES DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (LA CORUÑA)
- REAL ACADEMIA GALLEGA
- REAL ACADEMIA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
- REPRESENTACIÓN DE UNIVERSIDADES
- UNATE - UNIVERSIDAD NACIONAL AULAS DE LA TERCERA EDAD
- UNIÓN DE FEDERACIONES ANDALUZAS DE PADRES DE ALUMNOS (UFAPA)
- UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA
- UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
- UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES
- UNIVERSIDAD DE BURGOS
- 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
- CÁMARAS 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 INDUSTRIA I NAVEGACIÓ DE TARRAGONA
- 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

- AL-ANDALUS-FEDERACIÓN ANDALUZA DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA
- ASAJA CANTABRIA
- ASAJA CASTILLA LA MANCHA
- ASOCIACIÓN DE LA INDUSTRIA DE NAVARRA
- ASOCIACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DE PONTEVEDRA
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FABRICANTES DE AUTOMÓVILES Y CAMIONES (ANFAC)
- ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE LA EMPRESA FAMILIAR
- ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE GUADALAJARA
- CCOO-COMISIONES OBRERAS
- CEA-CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA
- CECAM - CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CASTILLA LA MANCHA
- CEOE-CEPYME
- CEPES-A-CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA
- COL.LEGI D'ADVOCAT SABADELL
- COL.LEGI D'ADVOCATS DE MANRESA
- COL.LEGI D'ADVOCATS DE TERRASSA
- COL.LEGI D'APARELLADORS I ARQUITECTES TÈCNICS DE BARCELONA
- COL.LEGI D'ARQUITECTES DE CATALUNYA
- COL.LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA
- COL.LEGI OFICIAL DE METGES DE BARCELONA I PROVÍNCIA
- COL.LEGI OFICIAL D'AGENTS COMERCIALS DE TERRASSA
- COL.LEGI OFICIAL D'ENGINYERS INDUSTRIALS DE CATALUNYA
- COL.LEGI OFICIAL D'ENGINYERS TÈCNICS INDUSTRIALS DE CATALUNYA

- COL.LEGI OFICIAL DE DOCTORS I LLICENCIATS EN FILOSOFIA I LLETRES I CIÈNCIES
- COLEGIO DE ABOGADOS DE PONTEVEDRA
- COLEGIO DE ABOGADOS DE VIC
- COLEGIO DE ECONOMISTAS DE PONTEVEDRA
- COLEGIO MÉDICO PROVINCIAL DE PONTEVEDRA
- COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE OURENSE
- COLEGIO OFICIAL DE FARMACEÚTICOS DE OURENSE
- COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE OURENSE
- COLEGIO PROVINCIAL DE ABOGADOS DE OURENSE
- CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE NAVARRA (CEOE-CEN)
- CONFEDERACIÓN DE ENTIDADES PARA LA ECONOMÍA SOCIAL DE ANDALUCÍA (CEPES)
- CONFEDERACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESARIOS DE PONTEVEDRA
- CONFEDERACIÓN REGIONAL DE EMPRESARIOS DE CASTILLA-LA MANCHA
- COORCOPAR, COORDINADORA CONTRA EL PARO DE TORRELAVEGA Y COMARCA
- CSI-CSIF, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE CASTILLA LA MANCHA
- FEDERACIÓ PROVINCIAL D'EMPRESARIS DE COMERÇ DE LLEIDA
- FEDERACIÓ D'ASSOCIONS i GREMIS
- FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS DE COMERCIANTS I GREMIS DE RUBÍ
- FEDERACIÓN ANDALUZA DE CONSUMIDORES Y AMAS DE CASA (AL-ANDALUS)
- FEDERACIÓN DE ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA (FACUA)
- FOMENTO DEL TRABAJO NACIONAL
- FUNDACIÓN TRIBUNAL LABORAL
- GREMI DE CONSTRUCTORS D'OBRES DE MATARÓ I COMARCA
- INSTITUTO AGRÍCOLA CATALÁN DE SAN ISIDRO
- LLIGA DE DEFENSA DE L'ARBRE FRUITER (MOIÀ)
- MONTEPIO DE CONDUCTORS SANT CRISTÒFOL MANRESA-BERGA
- MÚTUA MANRESANA, FUNDACIÓ PRIVADA
- SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES Y EDITORES
- UGAN-COAG, UNION DE GANADEROS Y AGRICULTORES MONTAÑESES
- UGT- UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES
- 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 2009

- ASOCIACIÓN CONSUELO BERGÉS
- CLUB BALONMANO GRANOLLERS
- CLUB JOVENTUT DE BADALONA
- CLUB NATACIÓ SABADELL
- COMUNITAT GENERAL DE REGANTS DELS CANALS D' URGELL
- RED CÁNTABRA DE DESARROLLO RURAL
- CONFEDERACIÓN ANDALUZA DE FEDERACIONES DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS
- FUNDACIÓ ESADE
- CAMBRA DE COMERÇ I INDUSTRIA DE SABADELL
- CAMBRA DE COMERÇ INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE TORTOSA
- ASOCIACIÓ DE PROFESSIONALS DE FRUITES I HORTALISSES

6.4 ANEXO III

COMPOSICIÓN GENERAL DE LA ASAMBLEA GENERAL 2009

Entidad	Impositores (1)	Entidad fundadora (2)	Corporaciones locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Otros (6)	Entidades interés general: Administraciones Públicass (7)	Entidades interés general: Otras entidades (8)
CAM	36%	2%	24%	25%	13%			
Caja de Ávila	32,5%	5%	31,7%	15%	10,8%		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%	34,3%	15,7%		12,5%			
BBK	43%	20%	30%		7%			
Caja Círculo de Burgos	20%	40%	20%	9,6%	7,2%		0,8%	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%	19,3%	8,7%			12%
Caixa de Girona	39%	30%	20%		11%			
Caja Granada	27%	13%	22%	15%	15%			8%
Caja de Guadalajara	30%	8,3%	21,7%	18,3%	10%			11,7%
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%		11,4%			28,6%
Caixa Laietana	40%		20%		10%			30%
Caja Murcia	40%	25%	25%		10%			
Caixa Ontinyent	36%		25%	25%	14%			

Entidad	Impositores (1)	Entidad fundadora (2)	Corporaciones locales (3)	Comunidad Autónoma (4)	Empleados (5)	Otros (6)	Entidades interés general: Administraciones Públicass (7)	Entidades interés general: Otras entidades (8)
Cajastur	40%	23%	27%		10%			
Sa Nostra	39%	16%	34%	6%	5%			
La Caja de Canarias	43,7%	6,9%	31,9%	7,5%	6,2%		1,9%	1,9%
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	41,9%		36,9%	8,8%	8,1%		1,8%	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.

6.5 NOTAS DE LA MEMORIA

4 GOBIERNO CORPORATIVO

Nota 1
Esta novedad fue 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.

Nota 2
Cranfield University. *The Female FTSE Report 2009. A Year of Encouraging Progress*.

Nota 3
Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). *Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX-35 del ejercicio 2009*. (2009).

Nota 4
CNMV. *La regulación y supervisión de los mercados de valores. Información financiera y de gobierno corporativo de los emisores. (2008).*

Nota 5
Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX-35 del ejercicio 2009. (CNMV, 2009)

Nota 6
Informe de Gobierno Corporativo de las Entidades Emisoras de Valores Admitidos a negociación en Mercados Oficiales Secundario. (CNMV, 2008); *Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008*, (CNMV, 2008)

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 2009*.

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 2009 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 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 35 entidades, que agrupan al 81,4 por ciento del total de Cajas y al 94,9 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 facilitados por la ACARL (Asociación de las Cajas de Ahorros para las Relaciones Laborales) y corresponden a todo 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 35 entidades, que agrupan al 81,4 por ciento del total de Cajas y al 94,9 por ciento de los empleados.

Nota 7
La información sobre la distribución de la plantilla por edades ha sido facilitada por veintiuna Cajas, que representan el 46,8 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 46,8 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 58,1 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 media del equipo humano ha sido facilitada por dieciocho Cajas de Ahorros, que representan el 41,1 por ciento del total de empleados del Sector.

Nota 12
La información sobre el índice de rotación del equipo humano según edades ha sido aportada por dieciocho Cajas de Ahorros, que representan el 41,1 por ciento del total de empleados del Sector.

Nota 13
Los datos sobre formación presencial y *online* corresponden a veinte Cajas, que representan al 64,7 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 14
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 35 entidades, que agrupan al 81,4 por ciento del total de Cajas y al 94,9 por ciento de los empleados.

Nota 15
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 20,9 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 16
La información sobre el número total de asistentes a acciones formativas en cada uno de los niveles laborales del Grupo I corresponde a once Cajas de Ahorros, que representan el 19,3 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 17
La información sobre formación a nuevas incorporaciones corresponde a dieciséis Cajas, que representan el 40,4 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 18
La información sobre asistentes a acciones formativas que son nuevas incorporaciones corresponde a diecisiete Cajas de Ahorros, que representan el 60,1 por ciento de los empleados del Sector.

Nota 19
Los datos sobre formación a las Cajas por medio de la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA) corresponden a todo el Sector (45 Cajas y la CECA) y han sido facilitados por la ESCA.

Nota 20
Los datos sobre el número de personas que han promocionado corresponden a veinte Cajas, que representan al 62,8 por ciento de los empleados.

Nota 21
La información sobre el porcentaje de personas con retribución variable y el porcentaje de la retribución variable respecto del total ha sido aportada por la ACARL y 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 35 entidades, que agrupan al 81,4 por ciento del total de Cajas y al 94,9 por ciento de los empleados.

Nota 22
Los gastos salariales de las Cajas en 2009 se han obtenido de la cuenta de pérdidas y ganancias pública de las Cajas de Ahorros a diciembre de 2009.

Nota 23
La información sobre el salario base y otros conceptos salariales según el convenio ha sido facilitada por el Departamento de Recursos Humanos de la CECA y publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) de 5 de julio de 2008.

Nota 24
El gráfico sobre la representación de la plantilla en Comités de Seguridad y Salud ha sido elaborado a partir de la información facilitada por diecisiete Cajas, que representan al 64,6 por ciento de los empleados totales del Sector.

Nota 25
El índice de absentismo laboral corresponde al año 2008, ya que aún están sin cerrar los datos de 2009, y ha sido facilitado por la ACARL y corresponde a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra. Dentro de las Cajas consideradas, los datos se han obtenido a través de una encuesta a la que han respondido 35 entidades, que agrupan al 81,4 por ciento del total de Cajas y al 94,9 por ciento de los empleados.

Nota 26
Los datos sobre la representación sindical a efectos de la negociación del convenio del Sector han sido facilitados por la ACARL y corresponde a todo el Sector de Cajas de Ahorros, excepto las Cajas vascas y Caja Navarra.

Nota 27
En el gráfico sobre voluntariado corporativo, la información sobre donaciones generales corresponde a cuatro Cajas de Ahorros (28,7 por ciento de los activos del Sector); las donaciones de empleados, a dos entidades (10,6 por ciento de los activos de totales de las Cajas); la financiación de proyectos de cooperación, a una Caja de Ahorros (siete por ciento de los activos); las contribuciones en especie, a dos entidades (8,1 por ciento de los activos); y los gastos en gestión de las diferentes actuaciones, a dos Cajas (15,9 por ciento de los activos del Sector).

** Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2008 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2008, 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 dieciséis Cajas de Ahorros, que representan el 44,1 por ciento del total de activos del Sector.

Nota 2
La información sobre las empresas pertenecientes a la cartera de clientes de las Cajas con las que estas entidades han colaborado en iniciativas sociales y medioambientales se ha obtenido de seis Cajas de Ahorros (11,1 por ciento de los activos del Sector).

Nota 3
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 4
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 2009*.

Nota 5
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 veinte Motes activos existentes en España y han sido aportados por el Departamento de Obra Social de la CECA. El Departamento de Mercado, 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 6
La información sobre la Red Euro 6000 se ha obtenido de la Memoria de la CECA del año 2009.

Nota 7
Los datos sobre la inversión en productos y servicios con enfoque social han sido aportados por dos Cajas de Ahorros (7,8 por ciento de los activos del Sector).

Nota 8
La información sobre el porcentaje del presupuesto destinado a personas en riesgo de exclusión procede de dieciocho Cajas de Ahorros, que representan el 36,7 por ciento de los activos del Sector.

Nota 9
El porcentaje de iniciativas dedicadas a personas en riesgo de exclusión se ha obtenido a partir de la información facilitada por once Cajas de Ahorros (22,8 por ciento del total de activos del Sector).

Nota 9
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 2009.

Nota 10
La clasificación de las cien empresas con mejor reputación para 2009 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 dieciséis Cajas de Ahorros, que representan el 50,6 por ciento de los activos totales del Sector.

Nota 2
El dato sobre el número total de proveedores lo han aportado dieciséis Cajas que representan el 50,6 por ciento de los activos del conjunto de las Cajas de Ahorros.

** Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2008 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2008, 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 catorce Cajas, que representan el 60,2 por ciento de los activos del Sector. Los datos sobre el papel reciclado se han obtenido de catorce Cajas , que representan el 55,8 por ciento de los activos del Sector.

Nota 2
Diecisiete Cajas, que representan el 62,2 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 quince Cajas, que representan el 51,8 por ciento de los activos totales del Sector, y la de gasóleo consumido por doce Cajas (56,3 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 diez Cajas, que representan el 50,1 por ciento de los activos del Sector. Los datos del agua consumida por otras fuentes corresponden a diecisiete Cajas (62,4 por ciento del total de activos del Sector).

Nota 4
Diez Cajas de Ahorros, que representan el 32,26 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 ocho Cajas de Ahorros (30,9 por ciento de los activos totales del Sector). Los datos sobre el total de residuos de pilas proceden de siete Cajas, que representan el 43,3 por ciento de total de activos del Sector. Y la información sobre otros residuos corresponde a nueve Cajas (35 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 la CECA.

Nota 6
Diecisiete Cajas de Ahorros, que representan el 58,4 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, que representan el 78,2 por ciento de los activos del Sector.

Nota 8
Los datos sobre la integración del compromiso con el medio ambiente en una política de actuación más amplia han sido facilitados por veintiocho Cajas (78,2 por ciento de los activos totales del Sector).

Nota 9
La información sobre las Cajas que, a pesar de no tener una política medioambiental, están adoptando medidas de optimización del consumo de energía, de agua y de gestión de residuos ha sido aportada por veintiocho Cajas de Ahorros, que representan el 78,2 por ciento de los activos de todo el Sector.

Nota 10
Doce Cajas de Ahorros de las veintiocho Cajas que han contestado a esta pregunta tienen la ISO 14001.

Nota 11
Los datos sobre la emisión de gases a la atmósfera han sido facilitados por siete Cajas de Ahorros (29,9 por ciento de los activos del Sector).

Nota 12
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 doce Cajas, que representan el 50,7 por ciento de los activos totales del Sector. Los datos de financiación al sector biomasa corresponden a nueve Cajas de Ahorros (14,4 por ciento del total de activos del Sector). Trece Cajas de Ahorros, que representan el 58,6 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 doce Cajas (39,8 por ciento de los activos totales del Sector).

Nota 13
La información sobre la inversión en productos y servicios con enfoque medioambiental ha sido facilitada por una Caja de Ahorros y la de los fondos de inversión y planes de pensiones por dos (21,8 por ciento de los activos).

** Determinados indicadores presentados en esta Memoria y correspondientes al año 2008 pueden no coincidir con los publicados en la Memoria de RSC de 2008, por un proceso de homogeneización de la información.*

Esta Memoria se ha realizado en conformidad con la *Guía para la elaboración de Memorias de sostenibilidad, 2006,* del Global Reporting Initiative (GRI) y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestro Sector.

José Antonio Olavarrieta Arcos
Director General de la Confederación Española de Cajas de Ahorros

ELABORACIÓN:
Secretaría General y División de Obra Social y Relaciones Institucionales de la CECA

Persona de contacto:
Javier Úbeda
(Jefe de Obra Social y Montes de Piedad de la CECA)
email: comunica@ceca.es

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

DEPÓSITO LEGAL: M-00000-2010

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS

www.ceca.es
www.cajasdeahorros.es