

Responsabilidad Social Corporativa

MEDIO AMBIENTE



SOCIEDAD

PERSONAS



PROVEEDORES



CLIENTES



ACTIVIDAD FINANCIERA

Cajasol

cReciendo con nueStro Entorno



Presidente

Antonio Pulido Gutiérrez

Director General

Juan Salido Freyre

Secretario General

Lázaro Cepas Martínez

EDITA: Cajasol

COORDINA: Departamento de Gobierno Corporativo y RSC
y Área de Comunicación



Índice

Declaración del presidente	6
Informe de verificación	8
0 Acerca de esta memoria	12
1 Cajasol: historia y perfil	18
2 Gobierno Corporativo	26
3 La RSC en Cajasol	40
4 Rindiendo cuentas. Nuevos retos	56
5 Creciendo con nuestro personal	62
6 Creciendo con nuestro negocio.....	78
7 Creciendo con nuestra clientela	94
8 Creciendo con nuestros proveedores	114
9 Creciendo con la sociedad: el dividendo social.....	120
10 Creciendo de manera sostenible.....	134
Anexos.....	144
Anexo I: Índice de contenidos del GRI.....	146
Anexo II: Causas de no aplicación, no disponibilidad o no significación.....	158
Anexo III: Correspondencia entre los Principios del Pacto Mundial y GRI	159
Anexo IV: Informe 2010 de la Comisión de Control sobre cumplimiento del Código de Conducta y Responsabilidad Social	160
Anexo V: Informe 2010 del Servicio de Calidad en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art. 50.4)	162
Anexo VI: Informe 2010 del departamento de Atención a la Clientela en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art.50.4).....	166
Anexo VII: Informe 2010 de la mayoría de la representación laboral	170

D DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE [1.1.]

2010 ha sido para Cajasol un **año de transformación**. Si iniciamos el ejercicio con la firma del protocolo de fusión con Caja de Guadalajara, lo hemos terminado con la aprobación de la integración en el Grupo Banca Cívica, junto con otras tres cajas de ahorros: Caja Navarra, Caja de Burgos y Caja Canarias.

El difícil entorno económico mundial y nacional es la clave que explica el proceso de reformas que vive el sector financiero español, y más concretamente, el sector de las cajas de ahorros. Ello ha llevado a que, en poco más de un año, las 45 cajas existentes hayan pasado a ser, en el mes de diciembre, 17 cajas o grupos de cajas. Y en este escenario, **Cajasol ha sido una de las entidades más activas**.



Cajasol es hoy día una Caja **solvente, experimentada** y que ha demostrado saber **adaptarse a los cambios** y a los nuevos tiempos.

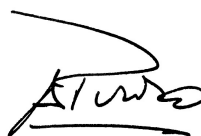
En el primer aspecto, la **solvencia**, Cajasol superó con éxito las pruebas de esfuerzo desarrolladas por el Comité Europeo de Supervisores Bancarios (CEBS), en el examen realizado a finales de julio a un total de 91 entidades financieras europeas, en las que se valoraba el mantenimiento de unos ratios mínimos de solvencia en el caso de escenarios financieros muy complejos.

En cuanto a la **experiencia**, hay que señalar que a lo largo de 2010, Cajasol ha celebrado un conjunto de actos para conmemorar que llevamos 175 años al servicio de la sociedad. Entre estos actos, cabe destacar la exposición "Ahorro y Progreso" sobre la historia de la Caja, que ha recorrido todas las provincias andaluzas; la edición de un libro conmemorativo del 175 aniversario de la Entidad; la celebración de un consejo de administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) en Sevilla; o la visita a nuestra sede social de Su Majestad el Rey D. Juan Carlos I, quién descubrió una placa conmemorativa, firmó en el libro de honor de la Entidad y recibió como presente una reproducción en madera de las imposiciones que sus abuelos, D. Alfonso XIII y D^a Victoria Eugenia, realizaron en la Caja por un importe de 5.000 ptas. cada uno, allá hacia el año 1921.

Finalmente, en relación con la **capacidad de adaptación** de Cajasol a los nuevos tiempos, hay que señalar que el 5 de octubre se firmó la escritura de fusión entre Cajasol y Caja Guadalajara. Posteriormente, el 27 de diciembre, la Asamblea de Cajasol aprobaba la integración en **Banca Cívica**, incorporación gracias a la cual este SIP (Sistema Institucional de Protección) se ha convertido en el décimo banco español por volumen, con unos activos superiores a 78.000 millones de euros. En virtud de este acuerdo, la sede social de Banca Cívica se traslada a Sevilla, mientras que la operativa se sitúa en Madrid.

Si hay algo que ha marcado el rumbo en la historia de Cajasol y que lo va a seguir marcando en el futuro es el enfoque social de nuestra actividad. Cajasol no sólo presta servicios financieros, sino que satisface las necesidades de sus clientes y de la sociedad en la que desarrolla su actividad. Y por ello, el futuro que hemos planteado, y que se va a desarrollar a través de Banca Cívica, basa su **modelo de negocio en la Responsabilidad Social Corporativa**. Los **valores** sobre los que se asienta este modelo son dos: la **transparencia y la participación**. Transparencia, mediante la que nos comprometemos a informar al cliente de lo que la Entidad gana con él. Y participación por la que le damos la oportunidad al cliente de que decida a qué proyecto social quiere destinar la parte correspondiente a lo que el banco gana con él.

Por último, en esta declaración deseo expresar la renovación del compromiso de Cajasol con los diez principios del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**. Compromisos en el ámbito de los Derechos Humanos, Laborales, de protección del Medio Ambiente y de la lucha contra la corrupción, que se configuran como pilares de nuestra política de RSC, y que se han incorporado en nuestra cultura a través de nuestro Código de Conducta. **Este compromiso ha sido asimismo asumido por Banca Cívica** en el mes de noviembre, por lo que los nuevos objetivos se establecerán a nivel de grupo. También quiero destacar que Banca Cívica se ha adherido a los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas (Women's Empowerment Principles)**, una iniciativa que incluye siete principios cuyo fin es la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad, garantizando la incorporación de los talentos y experiencias de las mujeres.



Antonio Pulido Gutiérrez
Presidente de Cajasol

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS SAN FERNANDO DE GUADALAJARA, HUELVA, JEREZ Y SEVILLA** (en adelante **CAJASOL**) la verificación independiente del documento **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010 CAJASOL**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **CAJASOL**. **SGS** no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**.

Política de Independencia, Imparcialidad e Integridad.

SGS ICS reconoce la importancia de realizar una evaluación totalmente imparcial e independiente de los Sistemas de Gestión de sus Clientes. Así pues, es objetivo de **SGS ICS** garantizar el mantenimiento de dicha imparcialidad e independencia a todos los niveles: estratégico y político, decisiones referentes a la Certificación y Evaluación. Con ese fin se han establecido diversos controles.

Los miembros del Equipo Directivo y del Equipo Verificador deben regirse por las siguientes reglas:

- ➔ Tienen absolutamente prohibido participar en el proceso de Verificación/ Certificación de una Organización si durante los dos años anteriores a la fecha de su posible intervención le han proporcionado cualquier servicio de asesoría relacionado.
- ➔ Tienen prohibido comentar su actividad con cualquier otro miembro del personal de **SGS ICS** no directamente involucrado en el proceso de Certificación de una Organización, tal y como recoge el Acuerdo de Confidencialidad/No Difusión firmado al comienzo de los trabajos, a menos que la Organización expresamente especifique otra cosa.

La designación de los miembros del Equipo Evaluador tendrá en cuenta posibles conflictos con actuales o pasados empleos. No serán designados para evaluar una Organización, quienes tengan o hayan tenido relación laboral como consultores o empleados de la misma en los dos últimos años, o tengan familiares en primer o segundo grado ocupando puestos directivos en dicha Organización.

En el caso de que alguna empresa de **SGS** haya hecho consultoría relacionada, para una Organización que quiera obtener el Certificado de **SGS ICS**, los Evaluadores de **SGS ICS** que intervengan en el proceso no podrán pertenecer a dicha empresa.

Todos los Evaluadores, Auditores y Expertos Técnicos propios y subcontratados por **SGS ICS** deberán firmar el Acuerdo de Confidencialidad/No Difusión. Este Acuerdo obliga al interesado a declarar antes de hacerse cargo de la Evaluación cualquier interés comercial o de otro tipo que pudiera tener en la Organización a auditar. También le obliga a mantener la confidencialidad.

Los miembros del Comité Consultivo de **SGS ICS** que tomen decisiones referentes a la Certificación o Evaluación se rigen por las mismas reglas que los Equipos Auditores.

Reconociendo la importancia de garantizar que la Dirección de **SGS ICS** no tiene intereses comerciales en los productos o servicios que puedan ser evaluados, **SGS ICS** requiere a sus Directores la declaración de cualquier otra actividad económica o financiera diferente de las directamente relacionadas con su trabajo en **SGS ICS**.

Igualmente el personal de **SGS ICS** se ha comprometido a cumplir un Código de Conducta cuyo resumen es el siguiente:

- ➔ No ceder a las presiones de los Clientes en ningún sector de nuestro negocio con el fin de obtener un tratamiento favorable en otro sector.
- ➔ No aceptar un cargo o empleo en la Empresa de un competidor o Cliente, salvo en el ejercicio de sus funciones en **SGS**.
- ➔ No tener participación en un proveedor, Cliente o competidor de **SGS**, salvo si se trata de valores negociados públicamente, y cuyo límite no pueda influir significativamente ni crear una dependencia excesiva.
- ➔ No aceptar un despacho o un empleo fuera de **SGS** sin haber obtenido previamente la autorización.
- ➔ No aceptar ningún beneficio personal, para sí mismo o sus parientes, que pueda influir o parecer influir en su juicio o acciones cuando ejerce sus funciones para **SGS**.
- ➔ No obtener ventajas personales de las oportunidades comerciales de **SGS**, así como no utilizar la propiedad o los recursos de la Compañía para fines personales.
- ➔ Abstenerse de divulgar cualquier hecho confidencial del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

SGS ICS tiene completa autoridad en relación con su actividad de Evaluación y Certificación; esta actividad es absolutamente independiente de cualquier otra actividad de las empresas de **SGS** en España.

SGS ICS se compromete a analizar adecuadamente cualquier nueva actividad con el fin de evaluar su impacto en el cumplimiento de los requisitos de la Guía GRI y la Norma AA1000 aplicables.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI (G3) de 2008, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos.
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos).
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2010, planteados en el propio documento verificado.

Como Anexo a la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 CAJASOL** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión

El equipo verificador, que se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea estuvo formado por personal de **SGS**, y en particular por D. Antonio Ibáñez Moreno como Verificador Jefe, D. Juan Ignacio Herran como Verificador y D. Oscar Royano como Verificador externo.

ÁREAS DE MEJORA

La organización debe seguir avanzando para:

- ⇒ Obtener cada vez mejores datos sobre su comportamiento ambiental en la totalidad de las instalaciones, prestando especial atención al consumo de papel que debe corresponderse en cada momento con el número de personas implicadas en las actividades desarrolladas.
- ⇒ Continuar mejorando con todos los requisitos legales aplicables a sus instalaciones y que pudieran tener una incidencia directa en el trabajo desarrollado por sus empleados, incluidas las adecuaciones de dichas instalaciones que correspondan.

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

- La claridad en la redacción y la estructura de la Memoria.
- La participación de los Grupos de Interés con comentarios sobre el contenido y la forma de la Memoria, así como sobre las políticas RSC de la organización.
- El desarrollo de sistemáticas para la obtención de datos, en especial en las áreas de Recursos Humanos y segmentación de la clientela.
- El alto grado de implicación y transparencia de las personas de la organización y en particular del equipo responsable de la elaboración y mantenimiento de esta memoria.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

La **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 CAJASOL** ha sido evaluada siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga a la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 CAJASOL** credibilidad y calidad en la información aportada.

- ☑ **Materialidad o Relevancia:** La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de **CAJASOL** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.
- ☑ **Exhaustividad:** **CAJASOL** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar a la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 CAJASOL**.
- ☑ **Capacidad de Respuesta:** **CAJASOL** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de **SGS** considera que:

- El documento **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010 CAJASOL** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 de 2008 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por **CAJASOL (A+)**, es apropiado.
- **CAJASOL** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a horizontal line.

Antonio Ibáñez Moreno
18 de Mayo de 2011
SGS ICS Ibérica, S.A.



“Cajasol se compromete a practicar un estilo de dirección basado en el establecimiento de objetivos estratégicos, en la transmisión y comunicación de la Cultura Corporativa a toda la organización, y en la participación e integración de todas las unidades y fuerzas.”

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 8

Capítulo 0.

Acerca de esta memoria



Indicaciones para la lectura de esta Memoria	14
--	----

O. Acerca de esta Memoria

Esta Memoria cubre el ejercicio 2010 [3.1.]¹ y satisface el compromiso de Cajasol de presentar anualmente **[3.3.]**, ante sus grupos de interés, un informe sobre el desempeño económico, social y ambiental.

Los datos contenidos en esta Memoria **[3.6.]** hacen referencia, a menos que se especifique lo contrario, a Cajasol como entidad financiera y a su Obra Social Directa y su Fundación, con la excepción de los indicadores ambientales, que no incluyen el impacto medioambiental de las instalaciones y actividades de esta última. No se presentan indicadores con datos agregados de la Corporación Empresarial Cajasol **[3.7.]**, dado el alto número de empresas que la componen, aunque sí se incluye cierta información relevante por su relación con la sostenibilidad ² **[3.8.]**. Asimismo, de no indicarse lo contrario, los datos presentados corresponden a las bases de datos de Cajasol y, en los casos en los que la información solicitada haya sido expresamente elaborada o calculada para su inclusión en esta Memoria, se acompañará el dato con las bases para el cálculo, así como los indicadores de medida **[3.9.]**.

Esta Memoria no presenta **novedades** importantes con respecto a la del ejercicio 2009 **[3.11.]**. Además, no se han producido cambios significativos **[3.10.]** que puedan afectar a la comparación o trazabilidad de los datos de ésta con la Memoria del 2009 **[3.2.]**, aprobada por la Asamblea General el 8 de junio de 2010, salvo en casos contados que serán indicados a lo largo del texto.

En esta Memoria se ofrecen una serie de anexos que contienen los siguientes informes: Informe de la Comisión de Control sobre el cumplimiento del Código de Conducta, Informe del servicio de Calidad, Informe del departamento de Atención al Cliente, Informe de la mayoría de la representación laboral y un informe de valoración emitido por personal experto e independiente especializado en el campo de la ética empresarial, que materializa en el informe de verificación elaborado por SGS ICS Ibérica SA.

Además, esta **Memoria se complementa con el resto**

de Memorias publicadas por Cajasol (Informe Financiero Anual, Informe Anual de Gobierno Corporativo, Memorias de la Obra Social Directa y de la Fundación, Memoria de Corporación Cajasol, Memorias RSC de ejercicios anteriores) y con la información publicada en la página web de Cajasol (www.cajasol.es).

Indicaciones para la lectura de esta Memoria

En el proceso de definición de los contenidos de esta Memoria **[3.5.]**, se han seguido los principios y orientaciones de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (en adelante, la Guía) del **Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3**.

En el Anexo 1, se relacionan los indicadores propuestos por GRI que debe contener la Memoria RSC de la Entidad. Son más de 120 indicadores, lo que hace que necesariamente el documento final sea extenso. Para facilitar su lectura, se ha estructurado la Memoria en 10 capítulos. El primer capítulo es introductorio; el segundo y tercero presentan una visión general sobre el Gobierno Corporativo de la Caja y su estrategia de RSC; el cuarto capítulo expone el cumplimiento de objetivos marcados para el ejercicio 2010; los cinco siguientes se dedican cada uno a un grupo de interés y el último capítulo expone los avances en materia de medioambiente.

Para complementar esta Memoria y con el fin de exponer una visión global más reducida de los avances en materia de RSC en 2010, más sencillo para el público en general, se publica un folleto informativo, al igual que se hizo el pasado ejercicio, lo que ha sido positivamente valorado por todos los grupos de interés. Finalmente, también puede consultarse la información sobre RSC en nuestra página web.

A lo largo de todo el texto, el lector puede encontrar tres símbolos, de acuerdo con las siguientes explicaciones:

[X.X.] Hace referencia a la respuesta de un indicador GRI, cuyo enunciado puede consultar en el Anexo 1. Este símbolo facilita la búsqueda de información y aunque supone un mayor esfuerzo en la redacción del documento, es muy valorado por los lectores.



Identifica el desempeño de Cajasol respecto a los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que facilita al lector conocer la respuesta que da Cajasol a cada uno de ellos (Ver epígrafe 3.4).



Identifica los asuntos planteados por los grupos de interés y el tratamiento que realiza Cajasol (ver epígrafe 3.3)..

1. Entre corchetes, en todo el documento, se ofrece la referencia del indicador GRI correspondiente; véase el Anexo I.

2. Véase epígrafe 6.4

PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

MATERIALIDAD	Se han incluido en esta Memoria aquellos aspectos e indicadores considerados relevantes en la actividad de la Caja en los ámbitos económico, social y ambiental.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Durante el ejercicio 2010 se han llevado a cabo varias actuaciones de interlocución con los distintos grupos de interés de la Caja ³ (reuniones de grupo, entrevistas y encuestas) cuyas observaciones y aportaciones han sido de utilidad en la determinación de la relevancia de la información de la Memoria.
CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD	Se ha tratado de contextualizar los datos presentados con respecto al sector, el entorno económico social y ambiental y la evolución de la Entidad, siempre que se ha contado con la información.
EXHAUSTIVIDAD	Alcance: La Memoria da respuesta a los indicadores definidos en la Guía General de GRI y en el suplemento del sector financiero. Cobertura: La información se limita a Cajasol, si bien se ofrece información relevante sobre Fundación Cajasol y sobre la Corporación Cajasol. Tiempo: La información se refiere al ejercicio 2010.

PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

EQUILIBRIO	La Memoria expone los aspectos positivos y negativos del desempeño de Cajasol.
COMPARABILIDAD	La información se presenta de manera coherente con la aportada en las Memorias anteriores (2007, 2008 y 2009), al objeto de permitir su comparación. En los casos en que haya habido una variación se identifica y explica.
PRECISIÓN	Para asegurar la precisión de la información, se han utilizado, en la medida de lo posible, los informes oficiales elaborados por la Caja. La información no contenida en estos informes se ha elaborado de manera rigurosa, explicándose las técnicas de medición de datos así como el cálculo de las estimaciones cuando éstas han sido adoptadas.
PERIODICIDAD	La Memoria tiene una periodicidad anual y es aprobada por la Asamblea General en su reunión ordinaria del primer semestre del ejercicio siguiente al del período informado.
CLARIDAD	La información que se ofrece es clara, comprensible, correcta y veraz, de acuerdo con la política de transparencia de la Caja.
FIABILIDAD	La información facilitada por los diferentes departamentos y unidades operativas ha sido elaborada con los mismos criterios de ejercicios anteriores y, cuando ha sido posible, ha sido contrastada con informes oficiales de la Entidad tales como las Cuentas Anuales o el Informe de Gobierno Corporativo. La fiabilidad de la información es verificada por personal especializado independiente que analiza la calidad y precisión de la información, así como su adecuación a los principios, estructura y contenidos del GRI para el nivel A [3.13.] , de manera que la calificación final es A+.

Cajasol ha redactado esta Memoria de acuerdo con la Guía G3, del Global Reporting Initiative, aplicando el nivel **A+**, lo que implica que cumple con las especificaciones asociadas al mismo en cuanto a perfil, enfoque de gestión e indicadores de desarrollo y suplementarios del sector financiero, y que ha sido objeto de verificación externa.

3. Véase capítulo 3, apartado 3.3.

Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
INFORMACIÓN ESTÁNDAR	Perfil	Informa de: 1.1. 2.1.-2.10 3.1.-3.8, 3.10-3.12 4.1.-4.4, 4.14-4.14	Informe verificado externamente	Informar de los criterios listados en nivel C, más: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	Idem que nivel B
	Enfoque de gestión	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores
	Indicadores de desempeño e indicadores de Suplementos sectoriales	Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental		Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto		Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.
						Informe verificado externamente

Niveles de aplicación del estándar GRI	C	C+	B	B+	A	A+
AUTODECLARACIÓN						✓
REVISADO POR AUDITOR INDEPENDIENTE						✓

Para cualquier aclaración o solicitud de información adicional, se pone a disposición de los lectores las siguientes direcciones de contacto **[3.4.]**:

Departamento de Gobierno Corporativo y RSC de Cajasol
Plaza de Villasis, 2. 41003, Sevilla. España. rsc@cajasol.es





“Dada su naturaleza jurídica y el fin social para el que ha sido creada, Cajasol entiende que está especialmente obligada con la sociedad a la que se debe y con los principios de responsabilidad social y, en consecuencia, que estos valores deben reflejarse y concretarse en su cultura corporativa”.

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ARTÍCULO 7

Capítulo 1.

Cajasol: historia y perfil



Nuestra historia: de la Caja de Jerez a Banca Cívica.....	20
El presente de Cajasol: Una visión rápida de la Entidad	21
El futuro: Banca Cívica	24

1. Cajasol: historia y perfil

1.1. Nuestra historia: de la Caja de Jerez a Banca Cívica

Monte de Piedad y Caja de Ahorros San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla, con denominación comercial Cajasol [2.1.] y domicilio social en la Plaza de San Francisco, 1, Sevilla [2.4.], es una entidad privada de crédito de naturaleza fundacional y de carácter social, sin ánimo de lucro [2.6.], que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público, tal y como aparece reflejado en sus Estatutos.

Cajasol es fruto de la fusión de varias Cajas de Ahorros a lo largo de sus 175 años de historia. En los últimos tres años, este proceso se ha intensificado, hasta el punto de ser protagonista de tres procesos de integración, dando como resultado el grupo Banca Cívica, un Sistema Integral de Protección (SIP) constituido por Cajasol, Caja Navarra, Caja Burgos y Caja Canarias. A 31 de diciembre, la Asamblea de Cajasol había aprobado su integración en este grupo, si bien, está no se hará efectiva hasta febrero de 2011.

Actualmente, el funcionamiento de Cajasol **se rige** por lo previsto en la Ley 15/1999, de 16 de diciembre de Cajas de Ahorros de Andalucía y el Reglamento dictado para su desarrollo, aprobado por el Decreto 138/2002, de 30 de abril, así como por la Ley de 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros (LORCA). A ello, se suma la regulación de la actividad financiera de nuestro país. Además, Cajasol ha **asumido voluntariamente un Código de Conducta y Responsabilidad Social** (en adelante, el Código o Código de Conducta) que establece las líneas generales y principios de actuación de Cajasol, así como su Cultura Corporativa. Este Código es de obligado cumplimiento para todo el personal y se encuentra a disposición pública en la página web de Cajasol www.cajasol.es⁴

La actividad de la Caja está **sujeta a la supervisión** de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Junta de Andalucía, y está adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de las Cajas de Ahorros.



4. Véase en www.cajasol.es// Conoce Cajasol// Nuestro Gobierno// Normas de Buen Gobierno.

1.2 El presente de Cajasol: Una visión rápida de la Entidad

Cajasol es hoy día una de las más importantes cajas de ahorros por volumen de negocio y solvencia, sobre todo en su zona tradicional de actuación: Andalucía, Extremadura y Castilla La Mancha. Su actividad, de acuerdo con su naturaleza fundacional, es doble **[2.2.]**:

ACTIVIDAD FINANCIERA

- Intermediación financiera (captación de depósitos y concesión de créditos)
- Desintermediación financiera (comercialización de productos de inversión y financiación gestionados por otras instituciones financieras)
- Gestión de medios de pago (transferencias, cheques, tarjetas...)
- Diversificación del negocio (inversión en capital de empresas a través de la Corporación Empresarial Cajasol)

ACTIVIDAD SOCIAL

Cajasol reinvierte parte de sus beneficios en actividades diversas que benefician a la sociedad en general (servicios sociales, salud, deporte, preservación del medio ambiente, cultura, obras asistenciales, investigación, preservación del patrimonio...)

En general, todas estas actividades suelen ser desarrolladas por las entidades de crédito de nuestro país, si bien, las cajas de ahorros, al ser entidades que orientan su actividad a fines de interés público, **potencian de manera importante la Obra Social**, destinando un alto porcentaje de sus beneficios a la misma (una media del 26,9% en 2009⁵), muy por encima de lo que aplican otras empresas.

A continuación, se ofrecen las **principales cifras de actividad de Cajasol** en los tres últimos ejercicios **[2.8.]**:

		31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	
PERSONAL (Capítulo 5)	Empleo	Plantilla*	4.826	4.526	4.600
		Personal con Contrato Indefinido	4.449	4.390	4.586
		% plantilla con Contrato Indefinido	92,2%	96,9%	99,7%
		Variación interanual de plantilla	-67	-300	74
		% Hombres-Mujeres	60,1%-39,9%	59,8%-40,2%	59,8%-40,2%
	Accidentes	Tasa de absentismo	5,02%	5,16%	4,48%
		Horas de Formación	327.418	307.114	319.338
	Formación	Formación media por empleado/a (h/empl.)	67,8	67,9	69,42

* No incluye personal jubilado parcialmente

5. Dato procedente de la Memoria RSC de CECA 2009 (Enfoque Social de la Actividad Financiera)

		31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	
NEGOCIO (Capítulo 6)	Balance	Activos totales (mill. €)	29.419	29.697	29.738
		Crédito clientela (mill.€)	22.297	21.707	21.845
		Depósito clientela (mill.€)	22.729	22.345	22.753
	Cuenta de Resultados	Gtos. Generales (mill.€)	461,5	453,9	447,4
		Rtos. Netos (mill.€)	138,6	101,4	61,9
		Coeficiente de solvencia	13,2%	14,57%	11,91 % BC*
		Calificación deuda a largo plazo (Fitch IBCA)**	A -	A -	BBB
		Calificación deuda corto plazo (Fitch IBCA)***	F2	F2	F3
		Tasa de morosidad	3,8%	4,8%	5,6%
		Empresas Participadas (Epígrafe 6.5)	Número empresas	167	174

* A raíz de la firma del Contrato de Integración con Banca Cívica, y en virtud de la autorización recibida del Banco de España, el cumplimiento de los requerimientos de capital solo se exige a nivel consolidado de Grupo Banca Cívica. Asimismo, es la Sociedad Central la responsable de establecer las políticas de gestión del capital del Grupo. Como consecuencia de lo anterior, a 31 de diciembre de 2010 el cálculo de los requerimientos de recursos propios se realiza a nivel consolidado del Grupo Banca Cívica. A dicha fecha, el coeficiente de solvencia del Grupo Banca Cívica es del 11,91%, el Tier I del 9,57% y el capital principal del 8,09%, por encima de los mínimos exigidos por la normativa vigente.

** Calidad crediticia buena.

*** Calidad crediticia adecuada.

		31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	
CLIENTELA (Capítulo 7)	Clientela	Clientela	2.198.344	2.078.152	2.110.290
		Número de Oficinas	805	756	788
		Número de agentes financieros	142	124	124
		Número de Cajeros Automáticos	1.040	1.007	1.047
	Banca Electrónica	Grado de satisfacción (base 10)	8,31	7,94	7,66
		Clientela Total	402.110	439.102	510.096
		Volumen anual (mill.€)	4.513	3.808	2.821
	Atención a la Clientela	Nº de Recl. resueltas	4.755	4.527	3.619
		Periodo medio resol. (días)	16	47	30,6

		31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
PROVEEDORES (Capítulo 8)	Facturación (mill.€)	159,673	126,243	153,865
	Número de Proveedores	3.310	3.296	3.323

		31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	
OBRA SOCIAL (Capítulo 9)	Dotación	Dotación para ejercicio siguiente (mill.€)	28,683	20,987	18,572
		% Dotación sobre beneficio neto	20,7%	20,7%	30%
	Obra Social Directa	Líneas de actuación (miles€)	21.809	14.390	9.225
		Número de Proyectos	5.175	4.264	2.418
		Personas Beneficiarias	7.567.008	4.818.616	6.827.857
	Cajasol Fundación	Líneas de actuación (miles€)	27,929	13,864	12,322
		Número de Proyectos	1.750	1.001	1.245
		Personas Beneficiarias	558.956	1.462.585	1.200.318

		31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	
MEDIO AMBIENTE (Capítulo 10)		Energía Eléctrica (Gj)	93.352	73.015	72.447
	Consumo	Consumo por empleado/ a (Mw/ empl.)	5,37	4,48	4,37
		Papel (Kg)	212.500	190.900	202.300
		Consumo Papel por Empleado (Kg)	44,03	42,17	43,97
	Emisiones	Emissiones indirectas por producción eléctrica (Tm CO ²)	10.372	8.112,8	8.049,7
		Tm CO ² emitidas en desplazamientos laborales especiales	556	495	450

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE CAJASOL [4.8.]

El **Código de Conducta y Responsabilidad Social** de Cajasol, aprobado por la Asamblea General en marzo de 2008, establece las pautas que deben regir la actuación de la Entidad y de sus miembros. Asimismo, dentro del Título II, sobre la Cultura Corporativa, expone la misión, visión y valores de Cajasol:



Nuestra **misión** tiene una doble vertiente: por un lado, ofrecer servicios financieros de calidad al mayor número posible de personas, fomentando la previsión y el ahorro, y canalizándolos hacia una inversión productiva y generadora de riqueza, empleo y bienestar; y, paralelamente, poner al servicio de la comunidad una potente Obra Social, fomentando de esta forma el desarrollo económico y social en nuestro territorio de implantación.

Nuestra **visión** es ser referentes en nuestro ámbito de actuación, satisfaciendo tanto las necesidades financieras de nuestra clientela (y, en especial, la de aquellos grupos en riesgo de exclusión) como las expectativas del resto de grupos de interés, y siempre velando por el desarrollo social, la preservación del medio ambiente, la gestión responsable de los recursos humanos y la responsabilidad social de la empresa.

VALORES CORPORATIVOS

- Eficacia, eficiencia e innovación en el negocio
- Ética y responsabilidad en la gestión
- Diálogo, transparencia y confianza en las relaciones
- Profesionalidad y calidad en el servicio
- Compromiso y participación en el trabajo
- Satisfacción y orgullo de pertenencia
- Respeto a los derechos fundamentales y al medio ambiente



1.3. El futuro: Banca Cívica [1.2.]

El sistema financiero español se encuentra en **pleno proceso de reforma desde el año 2009**, habiéndose acelerado dicho proceso en el ejercicio 2010. [2.9.]

Como se ha mencionado anteriormente, Cajasol ha sido la entidad más activa en este proceso, iniciando sus operaciones corporativas en 2007, dos años antes que el resto de entidades del sector. Esta primera integración, entre Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla y Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez, le ha permitido llegar con el volumen y capacidad suficiente para seguir liderando procesos de integración y así, el 5 de octubre de 2010, Cajasol ha formalizado la fusión por absorción de Caja de Guadalajara, una fusión pionera por ser la primera firmada entre cajas de distintas comunidades. Finalmente, el 27 de diciembre de este mismo año, la Asamblea General

de Cajasol ha aprobado la integración de Cajasol en el SIP (Sistema Institucional de Protección) Banca Cívica, junto con otras tres cajas de ahorros: Caja Navarra, Caja de Burgos y Caja Canarias.

La creación del **grupo Banca Cívica** fue la primera iniciativa de integración interregional dentro del proceso de consolidación sectorial que vive el sistema financiero español y es la **operación más avanzada** del sector. El grupo tiene como cabecera un banco, Banca Cívica, participado por **Cajasol** (29,1%), **Caja Navarra** (29,1%), **Caja Canarias** (21,3%) y **Caja de Burgos** (20,5%), cuya sede social se ha establecido en Sevilla, y su sede operativa, en Madrid. Este modelo permite que cada caja de ahorros mantenga su personalidad jurídica, la gestión de su obra social, su marca y la gestión de redes comerciales en sus territorios naturales. Las cuatro cajas mantienen su **alto compromiso con el desarrollo económico, social e institucional** de sus zonas de origen. Las principales cifras del grupo son:



■ **9.500 empleados.**

■ Presencia en **33 provincias españolas** con sus **1.600 oficinas** desde las que da servicio a **casi cuatro millones de clientes.**

■ Banca Cívica es la **sexta caja de ahorros española**, con unos activos de 78.000 millones de euros. Su cartera de créditos asciende a 53.000 millones de euros, cuenta con un Core Capital del 8,09% -por encima de los mínimos exigidos por Basilea III-, un Tier 1 del 9,57% y una solvencia del 11,91%.

■ En el primer rating emitido para un SIP bancario, la agencia de calificación crediticia Fitch otorgó a Banca Cívica un **rating A- con perspectiva estable.**

■ Un **modelo de negocio innovador** y basado en los principios de la RSC: **transparencia y participación.**

El acuerdo de integración de Cajasol al grupo Banca Cívica incluye la solicitud de apoyo financiero del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) por un importe agregado de 977 millones de euros que se instrumentará a principios del ejercicio 2011 mediante la suscripción por el Fondo de participaciones preferentes emitidas por Banca Cívica **[EC4]**.

MODELO DE NEGOCIO DE BANCA CÍVICA

Se trata de un modelo que integra la RSC en el núcleo del negocio, recogiendo las mejores prácticas de las cajas que conforman el grupo. El modelo se basa en dos valores:

■ **Transparencia:** Banca Cívica aplica la transparencia a su forma de hacer finanzas, para lo que cuenta a sus clientes algo que ninguna otra entidad financiera cuenta: cuánto dinero gana con cada uno de ellos.

■ **Participación:** Para un banco, compartir con sus clientes esta información no tiene precedentes. Sin embargo, para Banca Cívica es una gran oportunidad ya que también les cuenta qué parte de ese dinero se entrega al proyecto social que ellos han elegido. De esta forma, los clientes conocerán cuál es su aportación concreta a la construcción social

Para más información, se puede consultar en www.bancacivica.es.





“Cajasol, como Caja de Ahorros, cuenta con un modelo de gestión que, además de eficiente, es precursor en la RSC, al incorporar en sus Órganos de Gobierno a los grupos de interés que constituyen las sociedades modernas, de forma que se da una respuesta eficaz tanto a la responsabilidad económica (asegurar en el tiempo la continuidad de la empresa) como a la responsabilidad social (que asume de manera intrínseca y por su naturaleza fundacional).”

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-EXPOSICIÓN DE MOTIVOS, APARTADO V

Capítulo 2.

Gobierno corporativo



Naturaleza jurídica de Cajasol.....	28
Estructura de Gobierno Corporativo.....	28
Estructura operativa.....	38

2. Gobierno Corporativo

2.1 Naturaleza jurídica de Cajasol

Tal como es definido por el artículo 1 de nuestros Estatutos, Cajasol es una **entidad privada de crédito, de naturaleza fundacional y de carácter social, sin ánimo de lucro, que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público [2.6.]**.

La peculiaridad de la naturaleza jurídica de Cajasol, y de las cajas de ahorro en general, reside en que su capital social no pertenece a ninguna persona, física o jurídica, en particular. De forma gráfica, podemos decir que **las Cajas pertenecen a la sociedad en su conjunto**. Para comprender esto, debería hacerse un análisis de la evolución de estas entidades desde sus orígenes, cuando fueron creadas por instituciones, tanto públicas como privadas, para cubrir las necesidades de financiación de las personas más necesitadas, con pocos recursos, cumpliendo de esta forma un fin social que, a pesar de los cambios que se han producido desde entonces, sigue aún vigente. Muchas cajas, como es el caso de Cajasol, nacieron a la sombra de los Montes de Piedad, entidades que desarrollaron los créditos prendarios y que aún hoy día siguen funcionando con plena vigencia..

Esta forma jurídica de organización plantea **un dilema sobre cómo organizar el gobierno de la entidad**, puesto que el sistema existente en sociedades de capital privado no es posible aplicarlo al no existir propietarios en este caso. La **solución jurídica**, finalmente puesta en práctica, ha sido la de **dar cabida, en los Órganos de Gobierno, a la representación de los diferentes grupos de interés** de la Caja 🗳️, que en el caso de Cajasol son los impositores (o clientela); la plantilla a través de la representación laboral; las Corporaciones Municipales de las localidades en las que la Caja tiene mayor volumen de negocio; las entidades sociales, públicas y privadas, que operan en su territorio de implantación; los representantes de organizaciones sindicales y empresariales; las entidades fundadoras; las asociaciones de consumidores y usuarios; la administración autonómica, etc. En los Estatutos de la Caja y en su Reglamento electoral se explica cómo quedan representados estos intereses, divididos en seis grupos de representación, con un peso específico cada uno dentro de los diferentes Órganos de Gobierno. **La selección y designación de los Consejeros Generales se basa en procedimientos democráticos**, a través de elecciones (en el caso de impositores o representantes de los empleados) o a través de la designación de las instituciones democráticamente elegidas (en el caso de las Corporaciones

Municipales, el Parlamento de Andalucía, las Diputaciones Provinciales de Huelva y Sevilla).

Para profundizar en el funcionamiento anual de los Órganos de Gobierno, pueden consultar el **Informe Anual de Gobierno Corporativo** que se encuentra disponible en la web corporativa y en la web de la CNMV, donde su aprobación por el Consejo de Administración es publicada como Hecho Relevante.

2.2 Estructura de Gobierno Corporativo

La estructura de Gobierno Corporativo de Cajasol se ha diseñado con el fin de facilitar el establecimiento de los objetivos estratégicos, determinar los medios para alcanzarlos y llevar a cabo la supervisión de su cumplimiento. Asimismo, esta estructura permite fomentar la participación de todos los grupos de interés de la Caja, evitando o solucionando, en su caso, los conflictos que pudieran surgir.

La **composición de los Órganos de Gobierno queda establecida en los Estatutos y el Reglamento Electoral de Cajasol**, ambos disponibles en la web corporativa **[2.9.]**. Sin embargo, como consecuencia de la fusión con Caja de Guadalajara, desde el 5 de octubre se aplica el Reglamento Regulatorio de la composición de los OOGG durante el período transitorio, el cual garantiza una representación de los Órganos de Gobierno de Caja de Guadalajara en cada uno de los Órganos de Gobierno de Cajasol. Este Reglamento estará en vigor hasta la primera renovación parcial que debe realizar Cajasol en sus Órganos de Gobierno, de acuerdo con lo establecido en el art. 16.4 de los Estatutos. En virtud de dicho Reglamento, la composición de los Órganos de Gobierno incluirán los siguientes consejeros provenientes de Caja de Guadalajara: dos vocales en el Consejo de Administración, siendo uno de ellos el actual Presidente de Caja Guadalajara, quien a su vez, formará parte de la Comisión Ejecutiva; un vocal en la Comisión de Control, procedente de la Comisión de Control de Caja Guadalajara, que será el actual Presidente de ésta; y hasta catorce consejeros generales en la Asamblea General, incluidos los dos vocales del Consejo de Administración y el representante de la Comisión de Control, antes citados.



De acuerdo con los Estatutos, el gobierno, la gestión, la administración, la representación y el control de la Caja corresponden a la **Asamblea General**, al **Consejo de Administración** y a la **Comisión de Control**, conforme a sus respectivas competencias. Asimismo, **con carácter delegado** del Consejo de Administración, se constituyen la **Comisión Ejecutiva**, la **Comisión de Retribuciones** y la **Comisión de Inversiones**. Por último, y de acuerdo con la legislación vigente, los Órganos de Gobierno acordaron que la Comisión de Control asumiera las funciones de **Comité de Auditoría** **[4.1.]**.

Los distintos Órganos de Gobierno actúan con carácter colegiado y todos sus componentes, con independencia del origen de su representatividad, **desempeñan sus funciones en beneficio exclusivo de Cajasol y de su función social**, debiendo reunir las características de honorabilidad comercial y profesional que determinan las disposiciones reglamentarias de aplicación.

Como se ha mencionado, el modelo de Gobierno Corporativo de las cajas, es un **modelo "stakeholder"**; un modelo basado en la integración de los grupos de interés en la toma de decisiones. En los Órganos de Gobierno de Cajasol se **encuentran representados, de manera legítima, los intereses de los principales grupos de interés** y son éstos los responsables del nombramiento de sus representantes conforme al ordenamiento jurídico y a las normas de procedimiento establecidos en los Estatutos y el Reglamento Electoral de la Entidad. Para **garantizar la idoneidad** de los Consejeros y Consejeras Generales, se establecen, legal y

estatutariamente, unos requisitos que la Entidad debe verificar en el momento de la toma de posesión en el cargo y durante el ejercicio del mismo, y cuyo seguimiento corresponde a la Comisión de Control. Dichos requisitos vienen recogidos en el art. 13 de los Estatutos **[4.7.]**.

Por otro lado, los Estatutos y el Código de Conducta también establecen las normas de actuación de los Órganos de Gobierno en cuanto a los **deberes de diligencia, fidelidad, secreto y lealtad que sus miembros deben observar, así como el tratamiento de los posibles conflictos de interés** que pudieran plantearse y las reglas para resolverlos en el seno de los Órganos de Gobierno **[4.6.]**.

ASAMBLEA GENERAL

Los **ciento sesenta** integrantes de la Asamblea General son designados por los diferentes grupos de representación, de acuerdo con la tabla adjunta. Durante el periodo transitorio de fusión, el número total de consejeros generales que conforman la Asamblea General, a 31 de Diciembre de 2010, asciende a 174, existiendo cuatro vacantes correspondientes al grupo Otras organizaciones y dos al grupo Impositores.

Es competencia de la Asamblea General la vigilancia de la gestión del Consejo de Administración, mediante la aprobación, en su caso, de la memoria, balance y cuentas de resultados anuales, la aplicación de éstos a los fines propios de la Caja, y la aprobación de la Memoria de Responsabilidad Social **[4.10.]**. La Asamblea General se reúne con carácter ordinario dos veces al año, aunque el Consejo de Administración puede convocar sesiones extraordinarias cuando lo estime necesario.

ASAMBLEA GENERAL

Grupos	Nº de Hombres	Nº de Mujeres	Participación **
Corporaciones Municipales	27	11	22%
Impositores	24	21	27%
Junta de Andalucía y Cortes Castilla-La Mancha			
Entidades Fundadoras	15	12	15%
Empleados	12	10	13%
Otras organizaciones	16	9	15%
Otras organizaciones	10	1	8%
SUBTOTAL	104	64	100%
Total	174*		100%

* Hay 2 vacantes en Impositores y 4 en otras organizaciones / ** Participación teórica según los porcentajes definidos en los Estatutos de la Entidad

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el Órgano que tiene encomendada la administración y gestión económica y financiera de la Caja, así como la de su Obra Social, para el cumplimiento de sus fines. Es el representante de la Caja para todos los asuntos comprendidos en el ámbito de actividad prevista en los Estatutos y, particularmente, los pertenecientes al giro y tráfico mercantil, así como para los litigiosos. Está formado por **veinte vocales**, (22 durante el periodo transitorio) de los cuales, **sólo uno tiene facultades ejecutivas**: el Presidente, D. Antonio Pulido Gutiérrez **[4.2.]**. Estas facultades se describen en el artículo 60 de los Estatutos. El resto de vocales son miembros no ejecutivos **[4.3.]**, cargos que, según lo establecido en el artículo 11 del mismo documento, no dan derecho a la percepción de retribución, a excepción de las correspondientes dietas de asistencia y gastos de desplazamiento.

Hay que señalar que, de acuerdo con los Estatutos,

el Consejo cuenta con un vocal que no es miembro de la Asamblea, en representación de los Impositores.

La representación de los intereses colectivos en el Consejo de Administración se lleva a cabo mediante la participación de los mismos grupos, con igual proporción y características que las establecidas para la Asamblea General.

El Consejo realiza anualmente una **evaluación de su desempeño** con la aprobación del Informe de Gobierno Corporativo, que posteriormente es publicado en la web corporativa y en la web de la CNMV. Asimismo, esta evaluación se completa con la formulación de las cuentas anuales, la Memoria de la Obra Social y la Memoria de RSC, cuya aprobación corresponde a la Asamblea General. Además, hay que señalar que desde el ejercicio 2009, se realiza por parte de la Secretaría General una encuesta de calidad a los vocales del Consejo y de la Comisión de Control sobre el funcionamiento de sendos órganos **[4.10.]**.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Grupos	Nº de Hombres	Nº de Mujeres
Corporaciones Municipales	3	1
Impositores	5	1
Junta de Andalucía/Cortes C-LM	3	1
Entidades Fundadoras	1	2
Empleados	1	2
Otras organizaciones	2	0
SUBTOTAL	15	7
Total	22	

COMISIÓN DE CONTROL

La Comisión de Control tiene por objeto cuidar que la gestión de los órganos de administración se cumpla con la máxima eficacia y precisión dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea y conforme a las directrices derivadas de la normativa financiera.

Está compuesta por **diez** miembros (11 durante el periodo transitorio), elegidos por la Asamblea General entre aquellos Consejeros Generales que no tengan condición de Vocales del Consejo de Administración. Además, cuenta con la **participación de un representante de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía**.

Dentro de las distintas responsabilidades de la Comisión de Control, destacan dos, principalmente:

- Proponer la suspensión de la eficacia de los acuerdos del Consejo de Administración o, en su caso, de los adoptados por delegación de éste, cuando entienda que vulneran las disposiciones vigentes o afectan injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados o al crédito de la Caja o de su clientela.

- Vigilar los procedimientos de elección y designación de los miembros de los Órganos de Gobierno, para lo que se constituye en Comisión Electoral. Esta figura podría equipararse a la Comisión de Nombramientos que existe en otras organizaciones.



COMISIÓN DE CONTROL

Grupos	Nº de Hombres	Nº de Mujeres
Corporaciones Municipales	2	0
Impositores	2	1
Junta de Andalucía	2	0
Entidades Fundadoras	1	0
Empleados	2	0
Otras organizaciones	1	0
SUBTOTAL	10	1
Total	11	

Este órgano de control es peculiar de las cajas de ahorros, y no existe en otras organizaciones. Su importancia deriva de que, al igual que el Consejo, emana de la Asamblea General, lo que le asegura **plena independencia** respecto a aquél **para ejercer su función fiscalizadora** con libertad. Además, en el caso particular de Cajasol, asume la función de supervisión del desempeño social y medioambiental de la Entidad **[4.10.]**, de acuerdo con el art. 48 del CC y RS, y cuyo análisis se plasma en un informe anual que se publica como anexo junto con la Memoria RSC (véase Anexo IV) **[4.9.]**.

COMISIONES DELEGADAS

Cajasol cuenta con las siguientes Comisiones Delegadas, que completan la estructura de los Órganos de Gobierno y cuya

misión es **asistir al Consejo de Administración** en el ejercicio de sus funciones:

- La **Comisión Ejecutiva**, compuesta por **diez** miembros elegidos por el Consejo de Administración de entre sus miembros y cuyas funciones son también asignadas por el mismo Consejo. La Presidencia y Secretaría de esta Comisión serán las mismas que las del Consejo de Administración.

- La **Comisión de Inversiones** está formada por **tres** miembros elegidos por el Consejo de Administración entre sus miembros no ejecutivos atendiendo a sus capacidades técnicas y experiencia profesional. La principal función de esta Comisión es la de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja, ya sea directamente o a través de empresas participadas



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE EJECUTIVO

Antonio Pulido Gutiérrez

JUNTA DE ANDALUCÍA

VICEPRESIDENTA 1ª

Petronila Guerrero Rosado

ENTIDAD FUNDADORA

VICEPRESIDENTES

Marcos Contreras Manrique

JUNTA DE ANDALUCÍA

Fernando Moral Alcaraz

IMPOSITOR

Julio Ruiz Ruiz

IMPOSITOR

José Luis Ros Maorad

CORTES CASTILLA LA MANCHA

SECRETARIO

Juan Manuel Barrios Blázquez

OTRAS ORGANIZACIONES

VOCALES

Ana María Barral Fernández

EMPLEADOS

Juan García Baena

ENTIDAD FUNDADORA

José Lucena Prieto

IMPOSITORES

María Colón Lozano

JUNTA DE ANDALUCÍA

Sandra Garrido Fernández

CORPORACIONES MUNICIPALES

Roberto J. Marín Acevedo

IMPOSITORES

Fco. J. Fernández de los Ríos Torres

CORPORACIONES MUNICIPALES

Teresa Infante Nieto

ENTIDAD FUNDADORA

Gabriel Orihuela Valero

CORPORACIONES MUNICIPALES

Margarita Luisa Fernández Rentero

IMPOSITORES

Carmen Jara Álvarez

EMPLEADOS

Fco. Javier Orozco Herguera

IMPOSITORES

Antonino Gallego de la Rosa

CORPORACIONES MUNICIPALES

Juan José López Amarillo

EMPLEADOS

Juan Antonio Peralta Arrabal

OTRAS ORGANIZACIONES



COMISIÓN DE CONTROL

PRESIDENTE EJECUTIVO

Guillermo Sierra Molina
OTRAS ORGANIZACIONES

VICEPRESIDENTA 1ª

Amalia Romero Benítez
IMPOSITORES

SECRETARIO

Arturo Bullejos Lorenzo
IMPOSITORES

VOCALES

Joaquín Díaz González
CORPORACIONES MUNICIPALES

Juan José Ortiz Quevedo
CORPORACIONES MUNICIPALES

Jesús Pérez Redondo
IMPOSITORES

Nicolás Fernández Muñoz
JUNTA DE ANDALUCÍA

M. Alberto Fernández Rodríguez
JUNTA DE ANDALUCÍA

Manuel Jesús Domínguez Limón
ENTIDADES FUNDADORAS

José M^a de la Flor Gómez
EMPLEADOS

Ángel Navia Fernández
EMPLEADOS

del grupo, así como sobre la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Entidad.

■ El **Comité de Auditoría**, cuyas funciones, como se ha mencionado, han sido asumidas por la Comisión de Control, de manera que sus integrantes cumplen las funciones de vigilancia y control de forma global para toda la Entidad.

■ La **Comisión de Retribuciones** está compuesta por **tres** miembros elegidos de entre los vocales no ejecutivos del Consejo de Administración. Su función principal consiste en informar a éste sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros del Consejo y el personal directivo.

IGUALDAD EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Hay que destacar la **apuesta de Cajasol por alcanzar el equilibrio** en la proporción entre Consejeros y Consejeras en los diferentes Órganos de Gobierno, tal como establece el art. 15 del CC y RS. En 2010, en la Asamblea General, la representación de consejeras asciende al 38,10%, por encima de la media en el conjunto de cajas españolas que en el ejercicio 2009 ascendió al 26%. Además, el Consejo de Administración alcanza una representación femenina del 31,82%, frente a una media del sector del 20,2%. El Órgano que tiene menor representación femenina es la Comisión de Control, con sólo una Consejera.

Evolución de la representación femenina en los Órganos de Gobierno **[LA13]**:



	2008	2009	2010	Variación %	Media Cajas 2009*
Asamblea General	23,2%	38%	38%	0%	26%
Consejo de Administración	20%	35%	32%	- 3%	20%
Comisión de Control	10%	10%	9%	-	-

*Memoria RSC CECA 2009

ENFOQUE DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS RETRIBUCIONES DE LOS MIEMBROS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ALTA DIRECCIÓN

Los Estatutos establecen, en su art. 11.2, que los **miembros de los Órganos** de Gobierno, **salvo los cargos ejecutivos** que, en su caso, pueden asumir Presidencia y Vicepresidencia prime-

ra, **no pueden percibir retribución** por el ejercicio de las funciones inherentes a sus cargos.

Sin embargo, **sí tienen derecho a percibir dietas de asistencia** por su participación en las reuniones de los Órganos a los que pertenezcan, así como gastos de desplazamiento, de acuerdo con la cuantía determinada por la Asamblea General,

la cual se encuentra limitada legalmente. Asimismo, también podrán percibir dietas de asistencia aquellos Consejeros y Consejeras que pertenezcan a órganos de administración de empresas participadas por haber sido nombrados por el Consejo de Cajasol, ya sea a título individual o en representación de la propia Caja. En el ejercicio 2010, la cuantía de la dietas de asistencia asciende a 450 euros, importe que está vigente desde el ejercicio 2007.

Como se ha mencionado, la **política retributiva** de la Caja se define en el seno de la Comisión de Retribuciones. Para ello, el CC y RS establece que el Consejo de Administración “velará porque la retribución de la Presidencia Ejecutiva y, en su caso, de la Vicepresidencia Ejecutiva, así como de los

miembros del Equipo de Dirección, se calcule en función de los **criterios de prudencia, las exigencias del mercado en el sector y el principio de equilibrio entre la moderación y el estímulo**, debiendo calcularse de manera que, incentivando suficientemente al perceptor, no comprometan su independencia”.

Desde abril de 2009, el único cargo ejecutivo que existe en el Consejo de Cajasol es el del Presidente.

El epígrafe H del Informe Anual de Gobierno Corporativo detalla las remuneraciones y dietas percibidas por los miembros de Órganos de Gobierno y alta dirección, del que presentamos a continuación, un cuadro resumen de los tres últimos ejercicios.

REMUNERACIONES DEL PERSONAL CLAVE DE DIRECCIÓN Y CARGOS EJECUTIVOS*:

	2008	2009	2010	
			Cajasol	CG**
Sueldos y otras remuneraciones análogas (miles €)	1.301,63	778,15	652,78	217,31
Obligaciones contraídas en materia de pensiones o pagos de primas de seguros de vida (miles €)	110,43	69,37	74	5,95

*El personal clave de dirección abarca a los directivos y directivas con contrato de alta dirección.

**CG. Sueldos y otras remuneraciones percibidas por personal directivo de Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara hasta la fecha de fusión.

DIETAS POR ASISTENCIA DE LOS MIEMBROS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO:

	2008	2009	2010	
			Cajasol	CG*
Consejo de Administración (miles €)	368,1	300,45	305	47,8
Comisión de Control (miles €)	378,9	411,92	226,89	42,4
Comisión de Retribuciones (miles €)	18	18,1	5	0,9
Comisión de Inversiones (miles €)	17,1	17,1	10	1

*CG. Dietas percibidas por los miembros de OOGG de Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara hasta la fecha de fusión.

DIETAS POR ASISTENCIA DE LOS MIEMBROS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL DIRECTIVO EN REPRESENTACIÓN DE LA CAJA EN SOCIEDADES COTIZADAS O EN OTRAS SOCIEDADES EN LAS QUE LA CAJA TIENE UNA REPRESENTACIÓN SIGNIFICATIVA:

	2008	2009	2010	
			Cajasol	CG*
Dietas percibidas (miles €)	283,01	269,97	345,60	7,93

*CG. Dietas percibidas por los miembros de OOGG de Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara hasta la fecha de fusión.

La política retributiva de directivos y mandos intermedios de Cajasol, revisada en el ejercicio 2009, es una política competitiva, que integra las recomendaciones realizadas en materia retributiva por las Directivas europeas y el Banco de España y cuya referencia ha sido el sector de cajas de ahorros, sin perder de vista las políticas del sector financiero. Esta política potencia los valores de la Caja, fomenta la responsabilidad individual y el cumplimiento de objetivos anuales y a medio plazo, potencia la eficiencia y la dirección por objetivos y homologa el sistema retributivo heredado por Cajasol de los sistemas existentes en las cajas fusionadas **[4.5.]**. Es importante destacar que el cobro de la retribución variable depende, entre otros factores, del proceso de evaluación del desempeño de cada empleado y empleada (sea o no personal directivo), el cual es realizado por su jefatura superior inmediata. 🧑🏫🧑🏻

TRANSPARENCIA Y CONTROL EN LAS OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

Cajasol realiza operaciones financieras con muy diversas instituciones públicas, algunas de las cuales han participado en el proceso electoral, ya que tienen la facultad de designar Consejeros y Consejeras Generales. En 2010, el importe de las operaciones a favor de estas últimas ha ascendido a algo más de 258 millones de euros.



Instituciones	2008		2009		2010		
	Importe (miles de €)	Número operaciones	Instituciones beneficiarias	Importe (miles de €)	Número operaciones	Instituciones beneficiarias	Importe (miles de €)
Ayuntamientos	102.076,86	26	12	106.160,90	34	18	112.609,00
Diputaciones	0,00	2	2	8.166,50	5	3	19.533,80
Junta de Andalucía	29.970,00	2	1	228.384,60	1	1	116.610,00
Junta de Comunidades Castilla-La Mancha	-	-	-	-	1	1	10.000,00
Total	132.046,86	30	15	342.712,00	41	23	258.752,80

Datos procedentes del epígrafe C del Informe Anual de Gobierno Corporativo. Se refiere a todo tipo de operaciones de crédito (avales, cuentas de crédito, préstamos con diferente garantía...)

Las operaciones en favor de miembros de los Órganos de Gobierno, o personas físicas o jurídicas vinculadas a ellos, son analizadas de acuerdo con los procedimientos generales, si bien su aprobación corresponde al Consejo de Administración, siendo necesaria la autorización de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de

Andalucía, que ejerce la tutela sobre las Cajas de Ahorros andaluzas **[4.6.]**.

La cuantía de estas operaciones ha sido inferior a 4 millones de euros en 2010. El Informe Anual de Gobierno Corporativo pormenoriza estas operaciones en sus epígrafes B1 y B2.

	2008	2009	2010
Nº operaciones de préstamo	22	23	25
Importe total (miles €)	1.494,06	2.977,66	3.898,02
Tipo de garantía			
personal	15	20	21
real	7	3	4
Tipo de interés promedio*	6,35%	5,99%	4,90%

*En el tipo de interés promedio no incluye avales ni tarjetas de crédito

Cajasol no realiza ningún tipo de contribución o donación a grupos o candidaturas políticas, así como tampoco participa en actividades de "lobbying" y sus solicitudes de operaciones crediticias son tratadas de acuerdo con los procedimientos establecidos para el análisis de riesgo y aprobación de préstamos [SO5, SO6]. En 2010, solamente se han realizado tres operaciones de préstamo con grupos políticos representados en las instituciones partícipes del proceso electoral de Cajasol. El Informe Anual de Gobierno Corporativo expone el detalle de estas operaciones y de sus saldos a final de año en sus epígrafes B3 y B4.



	2008	2009	2010
Nº operaciones de préstamo	7	5	3
Grupos políticos	3	3	1
Importe total (miles €)	2.327,91	3.575,6	329,0
Tipo de garantía			
personal	2	4	0
real	5	1	3
Tipo de interés promedio*	6,75%	5,07%	4,95%

*En el tipo de interés promedio no incluye avales ni tarjetas de crédito



2.3 Estructura operativa

El organigrama de Cajasol es el siguiente [2.3.]:



ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD

Los **criterios** sobre los que se ha elaborado el nuevo organigrama de Cajasol son:

- Agilidad y rapidez en la toma de decisiones
- Comunicación bidireccional y trabajo en equipo
- Precaución, control y prudencia en la gestión de riesgos
- Profesionalidad y servicio al cliente, incluido el cliente interno (apoyo de Servicios Centrales a la Red Comercial).

La **Presidencia**, que ostenta el máximo nivel ejecutivo de la Caja, asume directamente la gestión de la actividad Social, así como la Comunicación y las Relaciones Institucionales.

La **Dirección General** asume la gestión de las áreas Comercial, Financiera, Riesgos y Empresas participadas, apoyándose en el trabajo interno de la Intervención, la gestión de Medios, Organización y Tecnología necesaria para el desarrollo del negocio y la gestión de Recursos Humanos.

Todas las funciones de gestión de Órganos de Gobierno, de apoyo a la Dirección General, Cumplimiento Normativo y RSC y Asesoría Jurídica son asumidas por la **Secretaría General- Dirección General Adjunta**.

El **control interno [4.9.]** se gestiona a través de **tres áreas independientes** entre sí y del ámbito de negocio:

- Área de Auditoría, que aunque orgánicamente depende de la Dirección General, funcionalmente depende del Comité de Auditoría.

- Área de Control, Regulación Financiera y RRPP: que depende de la Subdirección General de Intervención y que, a través de los Departamentos de Control Interno y de Control Presupuestario y de Riesgos vigila la gestión de los riesgos de la Entidad en base al Mapa de riesgos corporativo definido en el ejercicio 2008.

- Área de Cumplimiento Normativo y RSC, que depende de la Secretaría General- Dirección General Adjunta, e incluye la gestión de cumplimiento en el ámbito del Mercado de Valores, Prevención de blanqueo de capitales, Protección de datos de carácter personal, Atención a la Clientela, Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa.

IGUALDAD EN PUESTOS DIRECTIVOS

Los puestos de más alta responsabilidad (Alta Dirección, Subdirecciones Generales y Direcciones Territoriales), se han reducido en 2 durante el ejercicio 2010 pasado de 36 a 34 puestos, con una representación del 11,8% de mujeres directivas. [LA13]. Esto ha supuesto una reducción de dos puntos respecto al ejercicio anterior.

GESTIÓN DE RIESGOS

La normativa conocida como Basilea II, cuya transposición a la legislación española se ha producido a través de diferentes modificaciones legislativas durante el ejercicio 2008, se ha concretado, entre otros aspectos, en la implantación de un Proceso de Auto-evaluación de Capital, propio de cada entidad financiera, cuyo objetivo es, en última instancia, mejorar la gestión de los riesgos de las entidades de crédito, adecuando la relación entre el perfil de riesgos y los recursos propios que éstas deben mantener.

Tras la entrada en vigor de la Circular 3/2008 del Banco de España, que regula este proceso, Cajasol ha llevado a cabo una serie de actuaciones entre las que destacan las siguientes:

- Implantación del Proceso de Autoevaluación de Capital (PAC).

- Aprobación del Mapa de Riesgos de la Caja, que es una herramienta que permite analizar los diferentes riesgos en dos dimensiones (impacto y calidad de gestión) de forma que los administradores puedan mantenerlos bajo control y puedan adecuar los fondos propios de la Entidad a su perfil de riesgos de manera permanente.

- Separación de las áreas de admisión y de control riesgos.

- Aprobación del Manual de Riesgos.

- Emisión del Informe de Autoevaluación de Capital; informe de nueva generación, que debe ser aprobado por el Consejo de Administración y que se remite al Banco de España.

Esta gestión de riesgos, basada en criterios de máxima prudencia y precaución, junto con las actuaciones desarrolladas, ha permitido obtener unos resultados satisfactorios a pesar del entorno en el que nos encontramos. **[4.11.]**





“Cajasol asume su capacidad para contribuir al logro de objetivos sociales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de sus instrumentos de gestión y sus actividades”.

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 8

Capítulo 3.

La RSC en Cajasol



Cómo entiende Cajasol la RSC	42
Estrategia de RSC	42
Gestión de los grupos de Interés	43
Colaboración con organizaciones y adhesiones a iniciativas de RSC	52

3. Responsabilidad Social Corporativa en CAJASOL

3.1. Cómo entiende Cajasol la RSC

Para Cajasol, la Responsabilidad Social Corporativa es una **actitud, una forma de comportamiento** que nos compromete a ir más allá del cumplimiento legal y ético convencional. Lejos de la interpretación de la RSC como una moda o un instrumento para mejorar la reputación, ésta se ha conformado como nueva forma de gestión empresarial en la que se integran la maximización del valor de la empresa con las expectativas que sobre su actuación tienen los diferentes grupos de interés. Este modelo, que hoy día es presentado como necesario, innovador y rompedor, **viene siendo practicado por Cajasol desde sus orígenes**, hace ya 175 años, demostrándose además que es un **modelo eficiente y rentable**.

Pero además, para Cajasol, la RSC forma parte de algo más amplio como es el **Gobierno Corporativo**, el cual tiene una doble vertiente: una vertiente legal u obligatoria, definida por el marco legal vigente y que toda empresa debe cumplir; y una vertiente auto-regulatoria o voluntaria, definida por nuestra cultura corporativa y que se articula mediante las prácticas y compromisos que asume la empresa por propia convicción y que normalmente se plasma en códigos de conducta, planes estratégicos, sistemas de gestión certificados, etc... Cuanto más eficaz sea el sistema de Gobierno Corporativo mayor será el nivel de **confianza** generado por la empresa para operar con legitimidad en el mercado y mejores resultados tendrá ésta.

3.2. Estrategia de RSC

Partiendo de la visión de Cajasol sobre su responsabilidad social, la cual se pone en práctica mediante su modelo de Gobierno Corporativo en el que participan los principales grupos de interés, la estrategia de Cajasol viene definida por su **Código de Conducta y Responsabilidad Social**, aprobado en marzo de 2008 por la Asamblea General.

La asunción de un código es obligatoria por ley -Ley 15/1999 de Cajas de Ahorros de Andalucía-, que en su art. 3 establece que, entre su contenido, debe regularse la actuación de la Caja en aspectos como la aplicación de los excedentes, la política de retribuciones de miembros ejecutivos y personal de alta dirección, los deberes de diligencia, lealtad y secreto de los miembros de los órganos de gobierno y la gestión de los posibles conflictos de interés que pudieran producirse.

Sin embargo, Cajasol ha ido más allá de este contenido

y ha aprobado un Código de Conducta que se ha **convertido en referente** dentro del sector financiero por los importantes compromisos que adopta en materia de Responsabilidad Social Corporativa. El Código, que está disponible en la web corporativa, proporciona una visión completa de la Estrategia de Responsabilidad Social de la Caja y, en definitiva, marca la "hoja de ruta" a seguir.

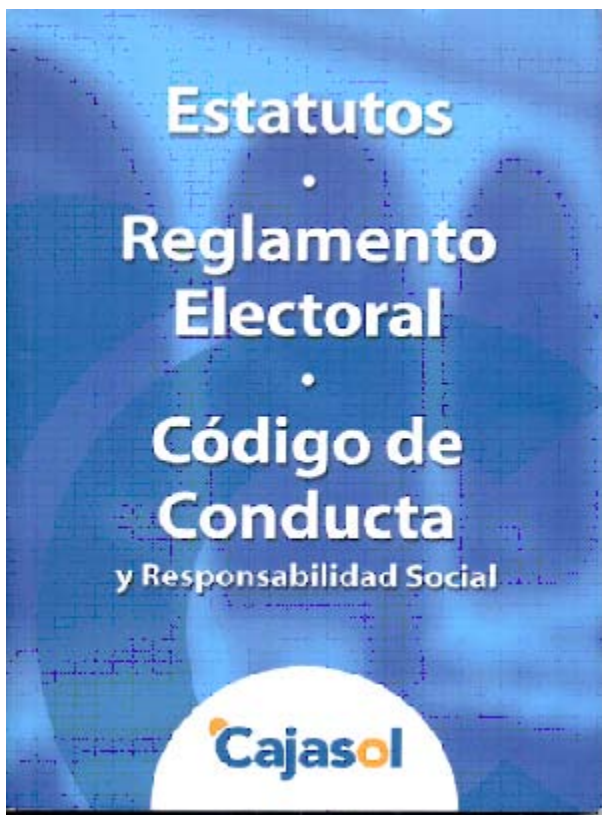
Sin entrar en detalle, el Código establece las pautas de actuación de las personas que trabajan en Cajasol con un articulado en el que, tras exponer unas disposiciones generales y la cultura corporativa de Cajasol (Títulos I y II respectivamente), se analizan los aspectos clave en la forma de interactuar con los diferentes grupos de interés de la Entidad: miembros de Órganos de Gobierno (Título III), sociedad (Título V), clientela (Título VI), proveedores y contratistas (Título VII), personal (Título VIII) y Administraciones Públicas y entidades supervisoras (Título IX). Por último, el Código, a diferencia de otros, establece los mecanismos de publicidad, seguimiento y vigilancia (Título X).

El **Consejo de Administración** es el máximo órgano responsable de la política de RSC en la Caja y de él emanan las directrices que orientan su gestión, así como la coordinación de iniciativas relacionadas con la gestión responsable desarrolladas por las distintas direcciones generales adjuntas.

A efectos de agilizar la gestión de la responsabilidad social en la Entidad y, a su vez, dotarla de la relevancia y de los recursos necesarios dentro de la estrategia de la organización, Cajasol cuenta con un **departamento de RSC** que asume la responsabilidad de implementar las políticas generales diseñadas por el Consejo de Administración, así como de coordinar las actividades necesarias para ello, contando con **responsables de RSC** en todas las áreas de gestión de la Entidad.

En el ejercicio 2010 se ha aprobado el **Plan Director de RSC**, si bien hay que señalar que no ha podido ser plenamente llevado a la práctica debido a las dificultades operativas derivadas de los procesos de fusión en los que está participando Cajasol.

Por otro lado, la implantación de las obligaciones derivadas del CC y RS es coordinada por el departamento de GC y RSC, y el seguimiento y vigilancia de dicha implantación corresponde a la Comisión de Control, que debe elaborar anualmente un informe que remite al Consejo y se publica como anexo de esta Memoria (véase anexo IV). De esta manera, al igual que ocurre con la gestión de la Entidad, la gestión de la RSC es vigilada por un órgano de máximo nivel, independiente de la Dirección y del Consejo. En su informe sobre el ejercicio 2010, la valoración sobre el cumplimiento del CC y RS ha sido **positiva**.



autorregulación. En cuanto al resto de administraciones públicas, son pilares fundamentales de la sociedad, por lo que la colaboración con ellas es parte del interés público de nuestros fines estatutarios.

- **Proveedores y contratistas:** Son colaboradores estratégicos de nuestro negocio.

- **Sociedad:** Es nuestra razón de ser. Una importante parte de nuestros beneficios anuales se invierte directamente en el desarrollo de la Comunidad a través de diferentes vías y programas. Ello nos permite interactuar con los agentes sociales.

Estos grupos constituyen un elemento estratégico para la gestión de Cajasol, lo que motiva que en la definición de las políticas y estrategias de la Entidad se tenga en cuenta su voz. Como ya se ha mencionado, en el caso particular de Cajasol, el diálogo con la mayoría de estos grupos se materializa al máximo nivel, en los mismos Órganos de Gobierno [4.4.], lo que posibilita que sus expectativas sean conocidas directamente por la alta dirección, y así integrarse en el proceso de decisión de manera natural.

El Plan Director, establece los principios que deben prevalecer en la relación con cada uno de los grupos de interés y realiza una exposición de los canales de comunicación que se han implantado con cada uno de ellos [4.16.]:

3.3 Gestión de los grupos de interés

El CC y RS, en su art. 4, define “grupos de interés” como aquellos grupos o individuos que, de manera directa, influyen o son influidos por su actividad. Además, identifica los siguientes grupos, [4.15. y 4.14.]:

- **Miembros de los Órganos de Gobierno⁶:** su peculiar composición permite a la Dirección conocer de primera mano las expectativas de los principales grupos de interés, conformando un modelo de gobierno óptimo en términos de RSC.

- **Personal:** es el principal activo de la Caja. El objetivo es atraer a los mejores y mantener un clima laboral adecuado para el desarrollo profesional de las personas que conforman la plantilla.

- **Clientela:** Es el motor de nuestra actividad. Perseguimos convertirnos en la principal entidad financiera de nuestra clientela.

- **Administraciones públicas y entidades supervisoras:** Los reguladores y supervisores establecen las reglas básicas del negocio, muchas de las cuales superamos mediante la



⁶ Cajasol, en su condición de Caja de Ahorros, carece de accionistas; sin embargo, se puede establecer un paralelismo entre éstos y los representados en los Órganos de Gobierno de la Caja.

GRUPOS DE INTERÉS	OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN
PLANTILLA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Representación en Órganos de Gobierno ■ Representación Sindical ■ Oficina de Atención al emplead@ ■ Portal del personal (intranet) ■ Reuniones de equipo a diferentes niveles (tanto en la red comercial como en servicios centrales) ■ Buzón de Defensa de la Igualdad ■ Revista "El Periódico de Cajasol" (on line) ■ Evaluación anual de desempeño ■ Proyecto 'Laboratorio de ideas' ■ Convención anual de Mandos
CLIENTELA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Representación en Órganos de Gobierno ■ Red de oficinas ■ Departamento de Atención a la Clientela ■ Buzón de Sugerencias de la Clientela ■ Correspondencia y publicidad (Revista El Sol) ■ Cajasol TV (internet) ■ Encuestas de Satisfacción de Productos/Servicios ■ Estudios de Satisfacción realizados por agentes externos ■ Web Corporativa ■ Oficina Telefónica ■ Información pública periódica
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> ■ Representación en Órganos de Gobierno ■ Información pública periódica y Web Corporativa ■ Obra Social ■ Convenios de colaboración ■ Foros, encuentros, conferencias...
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Responsables de Compras y Contrataciones ■ Encuestas de satisfacción
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Representación en Órganos de Gobierno ■ Convenios de colaboración

En noviembre de 2010, se ha realizado una nueva ronda de reuniones con representantes de los grupos de interés para conocer su opinión sobre la actividad de Cajasol en general y sobre la RSC en particular [4.17.]. A continuación se expone un resumen de los resultados de estas reuniones. En este año, estas reuniones se han abierto a dos nuevos grupos: clientela y plantilla:

- Representantes de los Órganos de Gobierno.
- Proveedores y contratistas.
- Representantes de organizaciones sociales y de instituciones públicas.
- Plantilla.
- Clientela.

Las reuniones se celebraron en las instalaciones de la Entidad, si bien no participó ningún miembro de la organización, siendo éstas dirigidas por personal externo experto.

En estas sesiones se ha puesto de manifiesto que la Memoria RSC ha mejorado en el último año, en cuanto a la claridad de los contenidos y, especialmente, con la elaboración de un resumen de la misma. Por otro lado, también se ha valorado muy positivamente el nuevo apartado de RSC habilitado en la web corporativa.

Las reuniones constaron de tres fases. En la primera, se debatieron temas relacionados con la gestión de la Caja, exponiéndose aquellos **asuntos en los que Cajasol sobresale y asuntos en los que es necesario realizar mejoras**. Exponemos los asuntos más destacados de esta primera fase [1.2.]:

GRUPO DE INTERÉS: MIEMBROS DE ÓRGANOS DE GOBIERNO

Asuntos planteados por los grupos de interés			Observaciones realizadas por la Entidad	
Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Observaciones	Información adicional*
Política de gestión	La diversidad de los grupos de interés en los Órganos de Gobierno fomenta la transparencia y la participación	---	---	2.1
Transparencia	Inclusión del informe de la representación laboral en la Memoria RSC	---	Es un compromiso asumido en el Código de Conducta	Anexo VII
Igualdad de oportunidades	Plan de Igualdad	Potenciar la promoción de mujeres en cargos directivos.	En el Plan de Acción positiva existen medidas orientadas a resolver esta situación.	2.3// 5.5
		Impulso a la implementación del Plan de Igualdad	El Plan de Igualdad está implantado en un alto porcentaje.	5.5
	Contratación de personas con discapacidad	Acelerar el proceso de contratación de personas con discapacidad	El proceso se ha reactivado a final de año, y a principios de 2011, se incorporarán 18 personas con contrato indefinido	5.2
Obra Social	La OS permite el desarrollo de actividades en municipios y provincias.	Debe aumentarse el presupuesto dedicado a acción social y asistencial	El peso de Acción social y asistencial se ha reducido en términos relativos aunque menos que otras partidas, si bien ha aumentado el de la partida de Economía social y empleo.	9.2
	La OS se invierte en múltiples actividades de diferentes áreas de gestión	Debe mejorarse la comunicación relativa a la OS, ya que no se da a conocer todo lo que se realiza.	En un estudio realizado por STIGA, la notoriedad de la OS de Cajasol alcanza una puntuación de 7,8 sobre 10.	---
Fusiones	Las fusiones permiten a la Caja crecer y acceder a nuevos mercados	La clientela desconoce los efectos de las fusiones en sus relaciones comerciales.	La campaña de comunicación sobre la integración en Banca Cívica se va a lanzar en 2011, al haberse iniciado el proceso en el mes de diciembre	www.bancacivica.es

GRUPO DE INTERÉS: CLIENTELA

Asuntos planteados por los grupos de interés		Observaciones realizadas por la Entidad		
Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Observaciones	Información adicional*
Oficinas	En general, se considera que la imagen de la oficina es buena	En algunas oficinas aún existen barreras arquitectónicas	Se trata de oficinas antiguas (antes de 1992) en las que no es posible, por problemas técnicos, resolver esta situación. En las demás oficinas se cumple esta demanda.	7.3
		En determinadas fechas se crean colas en las oficinas	En las oficinas con mayor asistencia de clientes se ha instalado un sistema de gestión de colas y máquinas de autoservicio. Se está potenciando el uso de canales no presenciales (cajeros, banca electrónica, móvil y banca telefónica)	7.3
Personal	El empleado tiene un trato cercano y genera confianza	---		6.1 // 7.1
Comisiones		Se considera que las comisiones cobradas son altas respecto a la competencia	Están en línea con el mercado.	---
Fusiones	Se valoran positivamente aunque pueden afectar a la identificación del cliente con "su caja"	Normalmente durante el proceso de integración se generan incidencias	La Entidad trata de evitar dichas incidencias si bien, cuando se producen, se gestionan con la mayor urgencia.	7.7
		Es importante ofrecer una buena información sobre los procesos de fusión.	La campaña de comunicación sobre la integración en Banca Cívica se va a lanzar en 2011, al haberse iniciado el proceso en el mes de diciembre.	www.bancacivica.es



GRUPO DE INTERÉS: PLANTILLA

Asuntos planteados por los grupos de interés			Observaciones realizadas por la Entidad	
Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Observaciones	Información adicional*
Instalaciones físicas	En general, se considera que las instalaciones son adecuadas para trabajar	En algunas oficinas, los puestos de trabajo están demasiado juntos y no existen salas para reuniones		---
		Los Servicios Centrales están repartidos entre varios edificios	En la intranet hay un sistema de localización de los puestos y funciones de la Entidad.	5.7
Condiciones laborales	Se valoran positivamente			5.1
Comunicación	Se valora positivamente la existencia de múltiples canales de comunicación	Algunas veces se recibe antes la información desde fuentes distintas a las de la propia Entidad		---
Evaluación del desempeño, formación y promoción	Se valora la existencia de la evaluación del desempeño	Las evaluaciones tienen un componente subjetivo	El sistema de evaluación incorpora mecanismos para reducir la subjetividad de los resultados.	5.4
	La formación es amplia y su acceso es universal	Normalmente la formación se imparte por las tardes	La formación es voluntaria cuando es en horario de tarde. Se potencia la formación no presencial.	5.3
	Existe posibilidad de promocionar a través de oposiciones, con criterios objetivos	La promoción de la mujer es menor cuando no se basa en procedimientos objetivos.	En el Plan de Acción positiva existen medidas orientadas a resolver esta situación.	5.5
Igualdad de oportunidades y conciliación	Se valora la existencia del Plan de Acción Positiva y de las medidas de conciliación			5.5
Productos y servicios de la Caja	La oferta de productos y servicios es adecuada y el trato con la clientela es cercano y cordial			7.3
Impacto ambiental	Se valora la política ambiental de la Caja	Se requiere mayor información y concienciación en materia ambiental.	A lo largo del año, se han realizados varias acciones.	9.3



GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Asuntos planteados por los grupos de interés			Observaciones realizadas por la Entidad	
Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Observaciones	Información adicional*
Relaciones comerciales	Valoración positiva	Se ha burocratizado la gestión de pedidos.	La normalización de la homologación de proveedores puede haber generado la sensación de que se ha burocratizado el trámite.	8.1
Valoración de la RSC	Importante efecto tractor de grandes empresas y administraciones públicas para que los proveedores asuman la RSC	La gestión de la RSC genera gastos.	Una parte importante de lo que se invierte en gestión de RSC tiene un retorno a veces intangible.	---
Obra Social	Valoración positiva	Es necesario mejorar la comunicación en OS	En un estudio realizado por STIGA, la notoriedad de la OS de Cajasol alcanza una puntuación de 7,8 sobre 10.	---
Valoración de relaciones como cliente	Buen trato y servicio.	El coste de los servicios es considerado alto.	Está en línea con el mercado.	---
Fusiones	Se valoran bien al generar tamaño y nuevas oportunidades de negocio	La información recibida desde la Entidad se considera escasa	La campaña de comunicación sobre la integración en Banca Cívica se va a lanzar en 2011, al haberse iniciado el proceso en el mes de diciembre	www.bancacivica.es
		Posibilidad de que se deje de contratar al proveedor local	Las cajas que participan en Banca Cívica van a seguir apoyando a las empresas locales de su zona de actuación.	www.bancacivica.es

GRUPO DE INTERÉS: ORGANIZACIONES SOCIALES

Asuntos planteados por los grupos de interés			Observaciones realizadas por la Entidad	
Tema	Fortaleza	Aspecto a mejorar	Observaciones	Información adicional *
Valoración de la Obra Social	Valoración positiva. Los gestores tienen un trato cercano	La información ofrecida en la Memoria es escasa	Se complementa con la Memoria de Obra Social	9
	Se ha reducido la inversión en actividades culturales para aumentar otras actividades	No se diferencia bien la actividades de la OS Directa y la Fundación.	Las líneas de acción programáticas se residen en la Fundación y las institucionales en la OS Directa.	9.1
Impacto medioambiental	Se valoran las campañas para reducir el consumo de papel, energía, agua... tanto de empleados como de clientes	La Caja debería llevar a cabo proyectos de compensación de CO2	A través del voluntariado se realizan varias acciones, aunque no están certificadas.	9.3
Valoración de la relación como clientes	Buen servicio y trato cercano del personal	Se considera que las comisiones son altas	Están en línea con el mercado.	---
		Sugieren una mayor información al cliente sobre la OS	Existe esta información en la web de la Fundación Cajasol y en la Memoria de Obra Social.	9// www.cajasol.es/obrasocialfundacion
		Sugieren más información sobre productos y servicios con criterios RSC	Se informa en esta Memoria RSC	7.3
Fusión	Se valora positivamente	Hay dudas sobre el reparto futuro de los fondos de la OS	Banca Cívica impulsa el proyecto "Tú eliges, tú decides" por el que se asegura la dotación a Obra Social y se hace partícipe al cliente del destino de los fondos, con total transparencia.	www.bancacivica.es

(*) Puede consultar sobre los asuntos planteados por los grupos de interés en el correspondiente epígrafe o en la dirección de internet que se indica en esta columna

En la segunda fase, se **analizó la forma y el contenido de la Memoria RSC 2010**, del resumen de la Memoria y de la información sobre RSC publicada en la página web, alcanzándose las siguientes conclusiones:


Conclusiones sobre el contenido y la forma de la Memoria RSC	Información adicional
Se valora que se ha incorporado la mayoría de las conclusiones del pasado ejercicio	---
La Memoria RSC es demasiado extensa	Epígrafe 0. Indicaciones para la lectura de la Memoria
Se requiere una mejor explicación sobre los indicadores GRI	Epígrafe 0. Indicaciones para la lectura de la Memoria// Anexo I.
Dar mayor difusión a la publicación de la Memoria	www.cajasol.es // www.bancacivica.es
Ofrecer más información sobre la Obra Social	Ver Capítulo 9
Aportar información sobre la seguridad de las inversiones de los clientes.	Ver epígrafe 7.8
Explicar la integración en Banca Cívica	Ver epígrafe 1.3
Detallar el Plan de Igualdad aprobado por la Entidad	Ver epígrafe 5.5

Conclusiones sobre el contenido y la forma del Resumen de la Memoria RSC	Información adicional
Se valora muy positivamente	---
Debe incorporarse un índice	---
No hacer un resumen que exponga sólo datos. Explicar brevemente los enfoques de gestión.	---

Conclusiones sobre el contenido y la forma de la web	Información adicional
Se valora muy positivamente la sección RSC en la web	www.cajasol.es // sección "Conoce Cajasol" // RSC
Dificultad para encontrar la información sobre RSC en la web	Es fácil con la función de búsqueda



En la tercera fase, los participantes **priorizaron los aspectos de RSC que consideraron más interesantes**, lo que exponemos a continuación clasificados por grupo de interés **[1.2.]**:

A lo largo de la presente Memoria, vamos a exponer qué hace Cajasol sobre estos asuntos que son planteados por los grupos de interés, los cuales serán identificados mediante el siguiente símbolo: 

TEMA/ GRUPO DE INTERÉS	PRIORIDAD (POR ORDEN)	CAPÍTULO
Cientela	Transparencia y claridad en oferta de productos y servicios	7
	Inclusión financiera	7
	Ejercer de palanca financiera de clientes afectados por la crisis	7
	Transmitir la cultura sostenible de la Caja	3
Actividad financiera	Impulso de financiación del tejido empresarial local	7
	Iniciativas emprendedoras	6
	Integración de criterios ASG en análisis de riesgos	6
Gobierno corporativo	Transparencia y publicidad de la gestión de la Caja	3
	Fortalecimiento de mecanismos que prevengan conflictos de interés	2
	Implicación de Órganos de Gobierno en gestión RSC	3
	Establecer sistemas retributivos a miembros de OOGG que incluyan criterios ASG*	2
Plantilla	Programas de conciliación	5
	Mecanismos de respeto por diversidad e igualdad	5
	Promoción y formación equilibrada por sexos	5
Sociedad	Atención a colectivos con riesgo de exclusión	7 y 9
	Mayor comunicación de la estrategia y actividades de la Obra Social	9
	Promoción y sensibilización del respeto por el medio ambiente	10
Proveedores	Selección de proveedores con criterios ASG*	8
	Generación de riqueza local a través de la cadena de aprovisionamiento	8
	Cumplimiento responsable con proveedores	8
	Fomento de la RSC entre proveedores	8

*ASG: Ambientales, sociales y de buen gobierno

3.4 Colaboración con organizaciones y adhesiones a iniciativas de RSC

Forman parte de la filosofía de Cajasol la integración y colaboración con instituciones sectoriales relacionadas con la actividad, así como la participación en asociaciones dedicadas a la promoción de las actividades económicas en su ámbito de actuación, particularmente las de carácter local o provincial **[4.13.]**. Entre estas organizaciones, cabe destacar:

ACARL- ASOCIACIÓN CAJAS DE AHORROS PARA LAS RELACIONES LABORALES

ASOCIACIÓN CÍRCULO EMPR.CARTUJA 93.(Todo en N)

ASOCIACIÓN CUENCA MINERA RIOTINTO

ASOCIACIÓN DESARROLLO CÓRDOBA.

ASOCIACIÓN DESARROLLO DEL ÁNDEVALO.

ASOCIACIÓN DOÑANA.

ASOCIACIÓN GRUPO DE DESARROLLO RURAL SIERRA DE ARACENA Y PICOS DE AROCHE

ADERCON- ASOCIACIÓN DESARROLLO RURAL DEL CONDADO DE HUELVA

ASOCIACIÓN EMPRESARIAL PILAS

QUEMASEM- ASOCIACIÓN EMPRESARIAL POLÍGONO INDUSTRIAL LAS QUEMADAS

CES- CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL DE SEVILLA

FOE- FEDERACIÓN ONUBENSE DE EMPRESARIOS

ASOCIACIÓN FUNDACIONES ANDALUZAS.

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ENTIDADES CRÉDITO PRENDARIO Y SOCIAL

AIAF- ASOCIACIÓN DE INTERMEDIARIOS DE ACTIVOS FINANCIEROS

ASOCIACION ITSMF ESPAÑA

ASOCIACION ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

APD- ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN

DIRCOM- ASOCIACIÓN DE DIRECTIVOS DE COMUNICACIÓN

AERCE- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES DE COMPRAS, CONTRATACIÓN Y APROVISIONAMIENTO

INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS

ASOCIACION ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

AUTOCONTROL- ASOCIACIÓN PARA LA AUTORREGULACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

CECA-CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO

CENTRO DE COOPERACIÓN INTERBANCARIA

CENTRO TECNOLÓGICO

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL SOCIEDAD DE HUELVA.

ESCUELA DE RELACIONES LABORALES.

ESCA- ESCUELA SUPERIOR DE CAJAS DE AHORROS

FACA- FEDERACION ANDALUZA DE CAJAS DE AHORRO

FADETA

FUNDACIÓN ANDALUZA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
FUNDACIÓN ARO
FUNDACIÓN CABALLERO BONALD.
FUNDACIÓN DE LAS CAJAS DE AHORROS (FUNCAS)
FUNDACIÓN CAJASOL.
FUNDACIÓN CENTRO EUROPEO DE EMPRESAS E INNOVACIÓN DE GUADALAJARA
FUNDACIÓN CENTRO DE ESTUDIOS CONSTITUCIONALES 1812.
FUNDACIÓN CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE ANDALUCÍA.
FUNDACIÓN DOÑANA 21
FUNDACIÓN EMPLEO Y SOCIEDAD.
FUNDACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD
FUNDACIÓN FACTORÍA DE EMPRENDEDORES DE CASTILLA LA MANCHA.
FUNDACIÓN FORJA 21
FUNDACIÓN FRAGARIA.
FUNDACIÓN GARCÍA CARRIÓN.
FUNDACIÓN HÉLICE.
FUNDACIÓN IDEHS
FUNDACIÓN INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA (I.A.T.)
FUNDACIÓN JIMÉNEZ BECERRIL.
FUNDACIÓN PERSAN
FUNDACIÓN SOLAND.
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA CÁDIZ (FUECA)
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE JEREZ.
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO CTFCO Y CULTURA Y PARA LA PROMOCIÓN DE LA PROVINCIA DE GUADALAJARA.
FUNDACIÓN VITALIA.
INSTITUTO DE ESTUDIOS SOCIALES AVANZADOS (I.E.S.A.)
GRUPO DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE HUELVA.

EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Cajasol pertenece al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2004, fecha en que se adhirió la extinta Caja El Monte, siendo la cuarta caja española en asumir un compromiso voluntario con sus Diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Cajasol es también socio fundador de la Asociación Española del Pacto Mundial **[4.12.]**.

El Pacto es ya una iniciativa bien consolidada y con una amplia visibilidad, que ha logrado un alto grado de participación empresarial, particularmente en España. Para Cajasol, la suscripción de los principios éticos y sociales que promueve el Pacto, supone también un compromiso de difusión entre las empresas relacionadas, ya sean participadas, colaboradoras o proveedoras. Desde el pasado ejercicio, el **Informe de Progreso** en el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial se encuentra incorporado en la propia Memoria RSC, en la que se identifica con el logo del Pacto los avances realizados durante el ejercicio.

A lo largo de la presente Memoria, se realiza el **cuarto Informe de Progreso**. Para facilitar el seguimiento de la información sobre los diez Principios, se expone en el Anexo III, la **tabla de relación entre éstos y los indicadores del GRI**. Además, a lo largo del texto, se ha colocado el logo del Pacto y el principio sobre el que se informa.



■ AVANCES REALIZADOS EN EL EJERCICIO 2010

Destacamos los **avances** realizados en el **ejercicio 2010**:

- 1** Se ha incluido **información específica sobre el Pacto Mundial en la web** de Cajasol.
- 2** Se ha dado cumplimiento parcial al **Acuerdo Laboral de Empleo indefinido**, por el que se han firmado 18 contratos indefinidos de los 30 que había previsto realizar con personas con discapacidad.
- 3** Se ha avanzado en la **homologación de proveedores con criterios ASG**.
- 4** De un total de 33 empresas en las que la participación de



Cajasol supera el 50% del capital, se ha aprobado un **Código de Conducta en 18 empresas** (54%) y se ha adoptado el acuerdo de aprobarlo en otras 8 empresas (24%).

BANCA CÍVICA Y EL PACTO MUNDIAL

Banca Cívica se ha adherido a los **principios del Pacto Mundial** en noviembre de 2010. Así mismo, en el mes de diciembre, Banca Cívica se ha adherido a los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas (Women's Empowerment Principles)**, una iniciativa de Naciones Unidas puesta en marcha este año 2010.

El objetivo de esta acción, promovida por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM), es ayudar a las empresas a centrarse en los elementos clave para la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad, garantizando la incorporación de los talentos y experiencias de las mujeres.

Los siete principios son los siguientes:

1 Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.

2 Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo - respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.

3 Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.

4 Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.

5 Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del fortalecimiento de las mujeres.

6 Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.

7 Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

PRINCIPALES PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OTORGADOS A CAJASOL Y A SU OBRA SOCIAL EN 2010 [2.10.]

■ **Medalla de la provincia de Cádiz**, otorgada por la Diputación de Cádiz por la celebración de los 175 años de historia de la Caja, desde la creación en 1834 de Caja de Ahorros de Jerez.

■ **Pan de la Solidaridad otorgado por el Banco de Alimentos de Córdoba**, por la campaña "¿Dónde vamos con 2 euros?" desarrollada entre los miembros de la plantilla y la Caja.

■ **Reconocimiento de la Fundación Antonio Machado** por las acciones llevadas a cabo por la Obra Social de Cajasol en la difusión del flamenco: "Flamenco en el colegio" y programa "Nos vemos en tu peña".

■ **Reconocimiento de la Peña flamenca La Fragua** por las acciones llevadas a cabo para la difusión del flamenco: programa "Nos vemos en tu peña".

■ **Premio "Apoyo Social"** por el apoyo y patrocinio al Programa de Deporte Adaptado "Da el relevo".

■ **Distintivo "Igualdad en la Empresa"** que concede el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, que destaca la labor de la Caja "en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadores".







“Cajasol se compromete a practicar un estilo de dirección basado en el establecimiento de objetivos estratégicos, en la transmisión y comunicación de la Cultura Corporativa a toda la organización, y en la participación e integración de todas las unidades y fuerzas.”

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 8

Capítulo 4.

Rindiendo cuentas. Nuevos retos



Cuadro de cumplimiento de objetivos.....	58
Nuevos compromisos 2011.....	61

4. Rindiendo cuentas. Nuevos retos

EN EL PRESENTE CAPÍTULO, se expresa de manera visual y resumida el resultado del cumplimiento de los objetivos que se plantearon para el ejercicio 2010, así como los nuevos retos que Cajasol establece para el ejercicio 2011.



4.1 Cuadro de cumplimiento de objetivos


Como objetivos para el ejercicio 2010, cabe destacar los siguientes:

DIMENSIÓN ECONÓMICA			
Ámbito de Gestión	Objetivo	Cumplimiento	Comentarios
OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS	Crecimiento de recursos minoristas del 6%	✗	En el actual escenario de crisis y la competencia por el pasivo, los recursos minoristas (depósitos de la clientela) han crecido algo más de un 1%.
	Ratio de morosidad por debajo de la media del sector	✓	
	Reducción de gastos generales de, al menos, un 2%	✗	Los Gastos de Administración se han reducido en más de 7 millones de euros, un 1,5% respecto a 2009
	Ratio de cobertura de morosidad en niveles adecuados.	✓	96%
	Incrementar, o al menos mantener, el coeficiente de solvencia	No evaluado, ya que el cálculo del coeficiente de solvencia se ha realizado a nivel del grupo Banca Cívica, y no específicamente para Cajasol	
EFICIENCIA	Implantación de los resultados del proyecto de racionalización de oficinas y servicios centrales (Optimist).	✓	-Integración de oficinas -Reubicación del Área de Empresas Participadas -Agrupación de SSCC en Torre Caja de Guadalajara
INMOBILIZADO	Racionalización de Inmuebles	✓	
OBJETIVOS COMERCIALES	Gestión de contención de la morosidad	✓	Se han realizado acciones formativas y comerciales al efecto.
	Incremento del volumen gestionado de recursos de cliente por balance	✗	
	No reducir la Inversión crediticia	✓	Ha aumentado


DIMENSIÓN SOCIAL

Ámbito de Gestión	Objetivo	Cumplimiento	Comentarios
PROVEEDORES	Realizar al menos el 50% de compras y contrataciones a proveedores homologados en criterios ASG	✓	Se ha avanzado en la homologación de proveedores con criterios ASG. El 52% de las compras a proveedores con facturación superior a 100.000 € se ha realizado a proveedores homologados
	Lanzamiento de encuesta de satisfacción a Proveedores y Contratistas	✗	Pendiente de lanzamiento
RECURSOS HUMANOS	Optimización del canal de comunicación con empleados- Canal Único	✓	Más de 4000 consultas en 2010. Se ha implementado en la Intranet la nueva pestaña de RRHH
	Implementación de planes de formación específicos individualizados para la plantilla	✓	
	Control de absentismo como medida preventiva y planes de actuación	✓	Puesta en marcha de un protocolo de actuación para controlar las ausencias sin justificar. Reducción de la tasa de absentismo del 5,16% al 4,48%
	Contención de gastos de personal	✗	Los gastos de personal no han podido reducirse por el impacto de las prejubilaciones
	Desarrollo del Mapa del Talento.	✓	Se ha llevado a cabo la 2ª fase del proyecto, concretamente en la Red Comercial (directores y directoras)
	Evaluaciones de riesgos de centros de trabajo según acuerdo del CISS	✓	Información recogida en la Memoria del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
OBRA SOCIAL	Eficiencia (cumplimiento resultados Optimist)	✓	100%
	Potenciar el diálogo con las entidades sociales (Visitar 150 entidades sociales en sus sedes)	✓	Se han visitado 144 entidades sociales de todos los ámbitos de actuación por parte de las distintas áreas de la Obra Social. A estas visitas habría que añadir las 203 visitas que se han realizado a Administraciones Públicas muchas de ellas relacionadas con actividades sociales que llevan directamente estas administraciones
	Valoración positiva de la OS por la Red Comercial (>7 sobre 10)	✗	No se ha llevado a cabo ninguna encuesta por parte del departamento de Calidad en este año.
	Potenciación uso de OS por empleados/as (> 2.000 asistentes)	✓	Hemos tenido 3.527 participaciones de empleados de Cajasol, en las distintas actividades que les hemos ofertado a la plantilla
	Mejora de la notoriedad de la OS (>7 sobre 10)	✓	En una encuesta de la empresa STIGA para la CECA, uno de los aspectos que se puntúan de las cajas es su Compromiso Social a través de las actuaciones de la Obra social. Se alcanza una puntuación de 7,81

DIMENSIÓN AMBIENTAL

	Sensibilización interna 	Publicación y difusión del tríptico "Buenas prácticas ambientales"	✗	Se encuentra pendiente de publicación
	Sensibilización ambiental de proveedores con alto impacto	Solicitar a proveedores información sobre prácticas ambientales e informar sobre futuro clausulado	✓	Existen cláusulas de comportamiento ambiental en los contratos
		Análisis de consumos en oficinas compartidas con terceros, comunicando mínimo 10 incidencias	✓	
MEDIO AMBIENTE	Reducción de consumos 	Análisis de consumos excepcionales para detectar fugas y averías	✓	Las facturas de suministros son examinadas todas a la búsqueda de desviaciones en los consumos
		Baja de contratos de suministro sin uso	✓	El cierre de locales conlleva la baja de los suministros de agua
		Optimización de potencia de suministros (mínimo 10 contratos)	✓	Cambios de necesidades llevan aparejados cambios en contrato de suministros en 2010 de electricidad
		Extensión de la Certificación ISO	Extender directrices e implantación de SIGMA en mínimo 3 nuevas oficinas.	✗

GESTIÓN DE LA RSC

Ámbito de Gestión	Objetivo	Cumplimiento	Comentarios
DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS	Extender los focus groups a miembros de la plantilla y a la clientela	✓	
PLAN ESTRATÉGICO DE RSC	Aprobación de un plan estratégico	✗	
POTENCIAR LA RSC EN EMPRESAS PARTICIPADAS	Extensión de Códigos de Conducta al 100% de Empresas Participadas por Cajasol en más del 50% capital	✗	Del total de empresas activas participadas por Cajasol en un porcentaje superior al 50% del capital, han aprobado códigos de conducta un 54%, y se encuentran pendientes de aprobación en otro 24%, lo que alcanzaría un porcentaje de cumplimiento del 78%
FORMACIÓN	Lanzamiento de un curso on-line sobre RSC y Código de Conducta 	✗	El curso está editado, pero no se ha lanzado en 2010. Se ha introducido un módulo de RSC en el temario de las oposiciones internas

4.2 Nuevos compromisos 2011

BANCA CÍVICA

Cajasol está inmersa en el proyecto de integración en el grupo Banca Cívica. El 27 de diciembre de 2010, la Asamblea General ha aprobado el proyecto el cual será formalizado a principios de 2011. El proyecto de integración incluye la segregación de los activos y pasivos de las cuatro cajas que conforman el grupo a Banca Cívica SA, por lo que el establecimiento de los objetivos para el ejercicio 2011 corresponde al Banco.

Por esta razón, Cajasol no va a detallar en esta Memoria RSC los objetivos del próximo ejercicio, remitiendo a la Memoria RSC de Banca Cívica para consultar los mismos. Esta Memoria será la primera que publica el Banco e integrará la información de las cuatro cajas.

Para más información, se puede consultar en www.bancacivica.es





“Se potenciará la política de incorporación a la Caja, y de promoción, de personas con discapacidad física y psíquica, implementando las acciones que a tal fin resulten necesarias”.

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 44

Capítulo 5.

Creciendo con nuestro personal



Políticas de gestión.....	64
Perfil de la plantilla.....	66
Formación.....	68
Procesos de selección y promoción...	70
Igualdad de oportunidades. Medidas de conciliación (principio 6).....	71
Seguridad y salud (principio 1).....	72
Canales de comunicación.....	75

5. Creciendo con nuestro personal

5.1 Políticas de gestión

(PRINCIPIOS 3, 4 Y 5)



La **principal ventaja competitiva** de Cajasol está formada por el **conocimiento, las habilidades y las capacidades** de su **plantilla**, las cuales son potenciadas a través de la motivación y su identificación con los objetivos generales de la Entidad. Para la clientela y demás grupos de interés, estas personas encarnan la imagen de Cajasol. Dado que el éxito de nuestro negocio está estrechamente vinculado a la satisfacción de la clientela, nuestro trabajo consiste en encontrar el equilibrio entre:

- Ofrecer el mejor servicio cubriendo las necesidades de la clientela
- Gestionar de manera óptima los recursos de la Caja
- Obtener un rendimiento financiero óptimo en la prestación de servicios

Para alcanzar estos objetivos, Cajasol **proporciona todo lo necesario** a su plantilla: productos y servicios competitivos,

un entorno de trabajo adecuado y seguro, oficinas de atención a la clientela dotadas con las oportunas medidas de seguridad, medios informáticos modernos, medios materiales apropiados, etc...

Pero además, Cajasol ofrece a su plantilla un empleo estable de calidad, una remuneración adecuada e incentivadora **[EC5]** (cuyo salario de entrada dobla al salario mínimo interprofesional) formación continua, procedimientos objetivos de promoción y capacitación, condiciones sociales beneficiosas en términos de igualdad, conciliación de la vida familiar y personal, ayudas a la formación externa, etc... **[LA3, EC3]**. Y todo ello, en un entorno de fluida comunicación en el que la plantilla está representada en los Órganos de Gobierno a través de su representación legal.

El **Acuerdo Laboral de Fusión** (en adelante ALF), vigente desde 2006, **incluye a la totalidad de la plantilla** y contiene algunas mejoras respecto al Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorro **[LA4]**. Además, este acuerdo menciona, entre otras cuestiones, los periodos mínimos de preaviso ante cualquier cambio organizativo **[LA5]**.

[EC5]	2008	2009	2010
Sueldo mínimo de entrada en Cajasol (€)*	17.713	18.077	18.625,79
Salario mínimo interprofesional (€)	8.400	8.736	8.866,2
Relación SME Cajasol y SMI	2,11	2,07	2,10

*Salario inicial anual de los empleados/as que inician su carrera en la Caja en funciones relacionadas con la actividad financiera y sin experiencia previa.

PRINCIPALES PRESTACIONES SOCIALES [LA3, EC3]

Gratificaciones y Subsidios	Gratificación por cumplimiento de 25 años de antigüedad Gratificaciones por nupcialidad y natalidad o adopción Subsidio por defunción
Seguros	Seguro médico privado Seguro colectivo de vida
Ayudas	Anticipos Préstamo vivienda empleado Préstamo social
Previsión Social	Jubilación (complementos de la pensión -general y especial-) Pensión de invalidez Pensiones mínimas de jubilación Complementos de pensiones de viudedad y orfandad

El Código de Conducta de Cajasol establece que las políticas de Recursos Humanos han de regirse por los principios de universalidad, objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades; asimismo, define diecinueve pautas de actuación⁷ que concretan el **enfoque de gestión de la Dirección** en lo referente a la gestión del personal.

De manera resumida, estos criterios sostienen que las **personas que componen Cajasol** recibirán un trato **digno e igualitario, tendrán derecho a la libre asociación, sindicación y huelga, así como a recibir formación** de manera continua, permanente y voluntaria, con el fin de mejorar sus habilidades profesionales, y de trabajar en un ambiente sano, seguro y saludable. Igualmente, Cajasol se compromete a no permitir ninguna forma de abuso de poder, a velar porque todas las políticas de recursos humanos se caractericen por la igualdad, transparencia y afán de integración de personas con alguna discapacidad, a mantener una comunicación constante y transparente con el personal de la Entidad y sus representantes legales y a fomentar la conciliación de la vida laboral y personal, así como la realización y satisfacción personal en sus respectivos puestos de trabajo. En Cajasol no se han identificado ningún riesgo de incidentes por explotación infantil por ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido **[HR6, HR7]**.

A lo largo del presente capítulo, exponemos qué mecanismos se han implantado para dar cumplimiento a estos principios.

FONDO DE PENSIONES DE EMPLEADOS



Surgido de la fusión de los planes de empleados de El Monte y Caja San Fernando (13/05/2008), el plan de Pensiones de la plantilla de Cajasol administra un patrimonio de más de 420 millones de Euros con cerca de 5.100 partícipes.



PATRIMONIO DEL FONDO:	422.495.475,20 €
RENTABILIDAD FONDO PENSIONES 2010:	0,19%
COMISIONES ENTIDAD DEPOSITARIA:	0%
COMISIÓN ENTIDAD GESTORA:	0,110%
VARIACIÓN PATRIMONIAL EN 2010:	3,44%
PARTÍCIPES:	5.182
BENEFICIARIOS DE PRESTACIÓN DEFINIDA:	229

El 16 de abril de 2009 se **aprobó** la incorporación de un **ideario ético a la Declaración de Política de Inversiones del Fondo**, y se solicitó a la gestora (Caser) y a la promotora (Cajasol) la **suscripción a los Principios para la Inversión Socialmente Responsable promulgados por la ONU**.

De acuerdo con estos Principios, las entidades adscritas deben asumir el compromiso de:

- Incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de análisis de inversiones y toma de decisiones de forma sistematizada.
- Desempeñar un papel proactivo y responsable como propietarias de recursos económicos.
- Evaluar con profundidad el desempeño en términos de sostenibilidad de las compañías en las que se invierte.
- Promover la aceptación e implementación de los Principios en la industria de inversión.
- Cooperar con otras entidades para maximizar su efectividad en la implementación de los Principios.
- Publicar un informe sobre sus actividades y de su progreso en la implementación de los Principios.

⁷ Véase Título VIII, Art. 44, 1) De las Relaciones con Nuestro Personal, en el Código de Conducta

El propósito de estos Principios es **introducir la dimensión de sostenibilidad** en el cálculo habitual de **las decisiones de inversión** de las entidades financieras de tal forma que mejoren su desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).

En cumplimiento de estos principios, se aplica una política de criterios excluyentes de inversiones por un lado, y criterios ponderables por otro.

La Comisión de Control de Cajasol Empleados **participó** en Noviembre de 2010, representada a través de su Presidenta, en el primer encuentro anual Spainsif en el que se mostraron los **nuevos avances e investigaciones realizados sobre** ISR en España y en Europa.

El Fondo, ha sido sometido desde 2006 a 2009 a un rating otorgado por AIS (Analistas Internacionales en Sostenibilidad),

y actualmente incorpora entre sus analistas a Economistas Sin Fronteras, lo que garantiza los criterios de ISR del fondo.

5.2 Perfil de la plantilla

A 31 de diciembre de 2010, la plantilla de Cajasol estaba compuesta por 4.600 personas (sin contar con aquellas en situación de jubilación parcial), siendo la plantilla media durante el año de 4.509 personas. A continuación, se ofrece la distribución de la plantilla por tramos de edad, sexo y ubicación, detallándose esta distribución para el caso de miembros de la alta dirección **[LA1, LA13]**:

Distribución del personal según ubicación y edad, incluyendo alta dirección	Menores de 30 años						Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años																							
	2008		2009		2010		2008		2009		2010		2008		2009		2010																			
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M																		
Alta dirección							20	2	24	4	23	4						18	1	7	1	7														
Personal en Servicios Centrales	9	18	5	6	6	5	400	291	408	300	395	296						245	48	216	55	222	65													
Personal en Red Comercial	114	126	62	64	36	42	1614	1334	1500	1269	1487	1291						517	110	518	123	607	148													
Personal en Obra Social	1	3		1			28	40	1	5	2	8						22	8	3	2		2													
Personal en Fundación							7	15	7	22	11	18						5	3	5	5	7	6													
Nº Total de Empleados/as*	2008						4826						2009						4526						2010						4600					

*El personal de Alta Dirección, Obra Social y Fundación se incluyen, a su vez, en los epígrafes de SSCC y Red Comercial, por lo que para calcular el nº total debe tenerse en cuenta este dato.

A continuación se ofrece el desglose de la plantilla por Comunidad Autónoma:

DESGLOSE DE PLANTILLA SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA (31 DE DICIEMBRE)




N.º de empleados/ as en	2008	2009	2010
Andalucía	4.538	4.267	4.084
Castilla La Mancha	93	74	306
Cataluña	60	52	49
Extremadura	64	60	59
Madrid	68	70	100
Castilla y León	3	3	2

DESGLOSE DE PERSONAL POR CONTRATO

	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Personal con contrato indefinido	4.449	4.390	4.586
Personal con contrato temporal (eventuales e interinos)	377	136	14
% Plantilla con contrato indefinido	92,2%	96,9%	99,7%

Según el tipo de contrato, se observa que el porcentaje de la plantilla con contrato indefinido ha ido aumentando en los últimos tres años.

	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Personal con algún tipo de discapacidad	50	54	67

En 2009, Cajasol y la representación laboral, firmaron el **Acuerdo Laboral de Empleo indefinido**, que incluía el compromiso de contratación con carácter indefinido de personal con discapacidad . Durante el ejercicio 2010 se ha llevado a cabo el proceso  de selección de dicho personal que culminará en los primeros meses de 2011 con la contratación de 18 personas con discapacidad, cumpliendo así con las obligaciones derivadas de la LISMI (ley de integración social de personas con minusvalía). 

Este proceso es el resultado de los compromisos derivados del Acuerdo Laboral de Fusión (2006) y del Acuerdo Laboral de Empleo indefinido (2009).

La rotación media de la plantilla se sitúa en el 2,49% **[LA2]**:

Rotación Media de la Plantilla	2008	2009	2010
N.º total de personas que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	107	111	113
Variación neta de empleados /as	-67	-300	74
% Rotación externa *	2,07%	2,32%	2,49%
Rotación por edad			
N.º de empleados/as < 30 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	6	0	1
N.º de empleados/ as de 30 a 50 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	45	18	17
N.º de empleados/ as > 50 años que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	56	93	95
Rotación por sexo			
N.º de mujeres empleadas que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	29	15	15
N.º de hombres empleados que han dejado la Entidad (incluyendo todo tipo de bajas, jubilaciones y defunciones)	78	96	98

*Cálculo: [(empleados/as que han salido/empleados/as a la finalización del año anterior) x 100]

PLANTILLA SOLIDARIA

La Responsabilidad Social Corporativa asumida por las empresas ha permitido concienciar a éstas de que no solo son proveedoras de productos y servicios a la sociedad, satisfaciendo necesidades para conseguir un lucro; sino que son un agente más que interactúa con una comunidad, preocupándose por aportar soluciones a sus problemas y sus necesidades.

Por otra parte uno de los principales activos que tiene una empresa es su personal. Por eso parece lógico relacionar ambas ideas: realizar una acción social en colaboración con la plantilla.

La plantilla de Cajasol hace patente su **compromiso con los fines sociales** de la Entidad de diversas formas, entre las que queremos destacar:

- **Voluntariado corporativo:** es la forma más comprometida. Los miembros de Cajasol ceden su tiempo y sus conocimientos a las asociaciones con las que colaboran la Fundación y la Obra Social para la realización de aquellas tareas que le son encomendadas.

- **Exposición solidaria del colectivo de artistas 'Obra Social de Cajasol'**, integrada por obras de empleados y colaboradores de la Obra Social a beneficio de la campaña de navidad de la Hermandad de la Sagrada Cena de Sevilla, y en la que se recaudaron aproximadamente 5.300€.

- **Exposición solidaria**, que se convoca anualmente y en la que los miembros de la plantilla donan obras de arte realizadas por ellos mismos con el fin de recaudar fondos. Los

6.100 € obtenidos en la sexta convocatoria, celebrada en 2010, fueron destinados a la Fundación ASPACE SUR para el programa de rehabilitación infantil de personas con parálisis cerebral y trastornos afines.

- Renovación de la Campaña **"¿Dónde vamos con 2 euros?"**, cuyo fin es recaudar fondos con destino a **Bancos de Alimentos** de las distintas provincias en que se encuentra radicada la Caja, mediante la donación de 2 € mensuales de la nómina, durante 12 meses.

- **"Salta a la red"**, cuyo objeto de facilitar a distintas entidades sociales la creación de una página web en la que mostrarse al mundo, y mantenerla actualizada.

- **PC para to2**, cuyo fin es fomentar el acceso a nuevas tecnologías a los colectivos más débiles de la sociedad. Se han entregado 118 equipos informáticos reciclados.

- Varios proyectos de **reforestación**, cuyo detalle puede consultarse en el epígrafe 9.3.

5.3 Formación

Para Cajasol, la formación Constituye el medio fundamental de **desarrollo profesional y personal**, permitiendo la adaptación a la complejidad y a las nuevas necesidades del entorno socioeconómico. El gasto total en formación, ha ascendido en 2010 a 1,8 millones de euros. **[LA10]**.



Gastos Total en Formación	Tipo	2008	2009	2010
HORAS	Presencial	101.386	66.501	88.308
	Online	226.032	240.613	231.030
EUROS		2.132.168	2.520.232	1.825.299

Categorías de empleados/ as incluyendo la Alta Dirección, según el sistema de la empresa	Total plantilla de la categoría			Total horas formación en dicha categoría			Total de horas de formación por Categoría "A" / Total de empleados/ as en Categoría "A"		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
	Jefe/a Central	292	186	198	31.683,40	8.181,25	9.279,00	108,5	44,22
Administrativo/a Central	654	629	618	19.852,20	12.173,75	20.723,00	30,35	19,35	33,53
Otros Central	101	152	168	3.396,80	4.707,75	4762,00	33,63	30,77	28,35
Analista de Riesgo	87	84	74	2.880,00	1.966,00	1.724,00	33,1	23,40	23,30
Director/a Oficina	812	754	772	45.768,80	69.047,50	57.236,00	56,4	91,57	74,14
Subdirector/a Oficina	791	740	728	56.679,35	92.820,50	59.745,00	71,7	125,43	82,07
Ejecutivo/a de Cuentas									
Gestoría Pymes	85	85	107	15.120,45	5.878,00	10.938,00	108,5	69,15	102,22
Gestoría Banca Personal									
Administrativo/a de Oficina	1.989	1.896	1.935	152.037,45	112.340,00	154.931,00	76,4	59,25	80,07

Formación a empleados/as de nueva incorporación	2008	2009	2010
NÚMERO DE PARTICIPANTES	191	8	31
HORAS TOTALES	8.915	455	1.953
DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS	Tutorización de nuevos ingresos en el puesto de trabajo en oficinas tutoras.		

5.4 Procesos de selección y promoción

(Principio 6)



El Código de Conducta y Responsabilidad Social

de Cajasol establece que los procesos de selección y promoción deben ser públicos, transparentes y rigurosos, con participación de la representación laboral. Forma parte de esta política la contratación local [EC7], tal y como está establecido formalmente en algunos de los procedimientos utilizados, de modo que la inmensa mayoría de la plantilla, incluyendo los miembros de la dirección, proceden del territorio de implantación de Cajasol.

Cajasol tiene establecido un **Sistema de Evaluación del Desempeño [LA12]**, que permite realizar anualmente una valoración de la contribución de cada integrante de la plantilla a la Entidad, de forma que es un importante medio para la óptima gestión de los Recursos Humanos. Los resultados de esta evaluación son utilizados objetivamente, junto a otro tipo de herramientas, en los procesos de formación y desarrollo profesional del personal, y en la adecuación de las personas a los distintos puestos y funciones de nuestros estamentos. Todos los empleados y empleadas de Cajasol se someten a esta evaluación y, con objeto de garantizar la transparencia del proceso, se ha configurado un sistema en el que la persona evaluada debe entrevistarse con quien la evalúa al objeto de analizar juntos los diferentes aspectos contenidos en el proceso. Al final del mismo, con la evaluación aprobada por el evaluador, si existiera alguna discrepancia, la persona evaluada podrá solicitar una revisión, en última instancia, por Recursos Humanos, previa petición del empleado/a dirigida a dicho Departamento, de la que se dará traslado a la Comisión Paritaria creada al efecto.

Los **resultados de la evaluación del desempeño** del ejercicio 2009, realizados en 2010, han sido los siguientes:

Evaluación de desempeño		2009	2010
Nº empleados/as que han participado en programas de Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		4.817 evaluaciones del desempeño y 122 evaluaciones de carreras profesionales	4.772 evaluaciones del desempeño y 74 evaluaciones de carreras profesionales
Nº empleados/as que han promocionado	Hombres	83	43
	Mujeres	39	31

Otro de los programas puestos en marcha por la Dirección de RRHH, es el de **Gestión del talento**, cuyo objetivo principal es la elaboración del **Mapa del Talento** de Cajasol, especialmente en aquellas posiciones que por su funcionalidad o nivel, pueden considerarse recursos clave, tanto ahora como en el futuro. Se trata de una herramienta integrada de valoración de unos parámetros específicos que se realiza mediante una empresa experta en consultoría, lo que asegura la objetividad y la profesionalización.

De toda la información obtenida se extrae un Posicionamiento Profesional que facilita la gestión de las personas de la Entidad, identificando, a través de este estudio exhaustivo, el talento de las personas que integran la plantilla.

5.5 Igualdad de oportunidades. Medidas de conciliación (Principio 6)



La **igualdad de oportunidades** es una premisa básica de la política laboral de Cajasol, incluida en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, promoción y formación, así como en todos los extremos de la vida laboral de los trabajadores y trabajadoras. Cajasol cuenta con **órganos y procedimientos específicos** en este ámbito, como la Comisión Paritaria de Igualdad de Oportunidades, el Plan de Igualdad de Oportunidades y el Plan de Acción Positiva, los protocolos

de acoso psicológico y sexual, y la intervención, cuando es necesario, de las Agentes de Igualdad.

En 2009, la **Comisión Paritaria de Igualdad** aprobó por unanimidad el **Plan de Acción Positiva de Cajasol**, cumpliendo los acuerdos adoptados en el ALF. Este Plan busca dar respuesta a las necesidades detectadas en el Diagnóstico de Género, confeccionado y presentado a la Comisión de Igualdad en 2010, al objeto de contribuir a modificar las realidades reflejadas en el mismo. Este Plan es el instrumento que debe desarrollar el Plan de Igualdad de Oportunidades, en los seis ejes que éste contempla:

- Área de sensibilización y comunicación interna y externa
- Área de formación
- Área de selección y contratación
- Área de promoción y desarrollo profesional
- Área de conciliación
- Área de acoso y violencia de género

Hay que destacar, por último, la concesión en diciembre de 2010 por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, del distintivo **“Igualdad en la Empresa”** que destaca la labor de las compañías en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras.

En el ámbito de la **política retributiva** de Cajasol, hay que mencionar que **no se produce discriminación por razón de sexo**, siendo el ratio del sueldo base por categoría de 1:1 **[LA14]**.

En cuanto a las **medidas de conciliación** de la vida laboral, familiar y personal, se exponen las principales:

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR⁸

Permisos Retribuidos para Necesidades Familiares

Permisos Retribuidos para Ausencias por Emergencias Familiares

Permisos Retribuidos para Adopciones o Acogimiento Permanente o Pre-adoptivo Internacional

Permisos Retribuidos para Lactancia

Maternidad/Paternidad

Permiso de Recuperación por Aborto

Permisos No Retribuidos

Permisos de Reducciones de Jornada

Excedencias

Excedencias Solidarias

⁸ Acuerdo Laboral de Fusión, capítulo XV.

En cuanto a la **distribución de la plantilla por sexo** [LA13] a 31 de diciembre de 2010, se mantiene la proporción del año anterior, ascendiendo el porcentaje de hombres al 59,8%, y el de **mujeres al 40,2%**.

Por último, hay que señalar que la Comisión de Igualdad ha recibido una denuncia por acoso en el ejercicio 2010. Analizada, siguiendo lo establecido en el correspondiente Protocolo, se ha concluido que no se ha producido acoso. [HR4].

5.6 Seguridad y salud (Principio 1)



El **Código de Conducta de Cajasol** establece el derecho del personal de la Entidad a **trabajar en un ambiente saludable y seguro**, compromiso que la Caja adopta como prioritario en todo lo referente a la dedicación de medios y recursos. A estos efectos, desarrolla las acciones y criterios de actuación para la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias; así pues, Cajasol garantiza a todo su personal [LA6] la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al desempeño de su trabajo.

Cajasol dispone de un **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio**, el cual asume las especialidades de Ergonomía y Psicología Aplicada, Seguridad en el trabajo, Higiene industrial y Vigilancia de la Salud. Además, cuenta con la colaboración de un Servicio de Prevención Ajeno (Sociedad de Prevención de FREMAP en concepto de apoyo y consultoría).

Asimismo, desde diciembre de 2007 dispone de un **Comité Intercentros de Seguridad y Salud** (en adelante, C.I.S.S.), en el que está representado el 100% del personal, que está compuesto por ocho Delegados y Delegadas de Prevención y ocho Representantes

de la Empresa, como órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Entidad en materia de prevención de riesgos. Este número total de Delegados/as de Prevención se reparte entre las distintas Secciones Sindicales con representación en la Entidad, estableciendo sobre ellos la oportuna proporcionalidad según los resultados electorales considerados globalmente en función del número total de delegados y delegadas.

Los temas que se tratan en el ámbito de la salud y seguridad, son gestionados según la siguiente tabla:

Temas de salud y seguridad acordados con sindicatos [LA9]	Mecanismos de Gestión
Acuerdos y mecanismos para resolver problemas	C.I.S.S.
Compromisos sobre objetivos estándar o niveles de aplicación en la práctica	Sistema de Gestión de PRL
Equipos de protección	Sistema de Gestión de PRL
Participación de la representación de los trabajadores en inspecciones de salud y seguridad, auditorías e investigación de accidentes	Sistema de Gestión PRL participación del C.I.S.S.
Formación y educación	Sistema de Gestión de PRL
Mecanismos de quejas	Sistema de Gestión de PRL
Inspecciones periódicas (reconocimiento médico, incluyendo por ejemplo las revisiones ginecológicas)	Vigilancia de la Salud (informado en el C.I.S.S.)

Cajasol ha implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado, para todos sus centros, según la Norma **OHSAS 18001:2007 [FS2]**, que se somete a auditorías anuales (la última efectuada en mayo 2010) **[PR1; FS9]**. De las cinco no conformidades detectadas, tan sólo una quedaba pendiente de resolución a fecha de emisión de este informe **[PR2]**.

Como parte de las **medidas de prevención** de enfermedades en la plantilla de la Entidad, se realiza anualmente una campaña de prevención contra la gripe, con información en la intranet y vacunación a los miembros que la soliciten **[LA8]**.



ENFERMEDAD	Medidas de prevención, información, asistencia o apoyo a trabajadores y/o familiares
VIH/ SIDA	Información dirigida a trabajadores/as cuando acuden a exámenes de salud en los servicios médicos.
DROGADICCIÓN	Información dirigida a trabajadores/as cuando acuden a exámenes de salud en los servicios médicos.
CÁNCER	Exploraciones y análisis dirigidos a detección precoz de cáncer de próstata en varones y de cérvix y mama en la mujer en el reconocimiento médico.
TABAQUISMO	Se aplican medidas de información, consejo médico, tratamiento y seguimiento en deshabituación a trabajadores/as.
OTRAS	Se aplican medidas de prevención y seguimiento a trabajadores/as, en hipertensión, diabetes, obesidad, hiperlipemias.

En el ámbito de la **formación [LA8]** se han realizado **843 cursos**, siendo su desglose el siguiente:

33	P.R.L. BRIGADAS CONTRA INCENDIOS
45	PRL EN PRIMEROS AUXILIOS
12	CURSO BÁSICO PRL PARA DELEGADOS DE PREVENCIÓN
42	SEGURIDAD VIAL EN EL ENTORNO LABORAL
11	GESTORES DE PREVENCIÓN EN SSCC - COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES
14	PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES VIRTUAL
519	PRL: PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS
167	CURSO BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
843	TOTAL CURSOS FORMACIÓN

A lo largo de 2010, se han realizado **doce comunicaciones** desde RRHH sobre Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con el siguiente cuadro:

TÍTULO	TEMÁTICA GENERAL
Curso básico de PRL	Oferta de Curso Básico de PRL dirigido a segundos/as responsables de oficinas.
Toma de datos Evaluación de Riesgos Psicosociales	Inicio de la campaña para la evaluación de riesgos psicosociales dirigida a toda la plantilla y realizada de forma anónima
Recordatorio Toma de datos Riesgos Psicosociales	Inicio de la campaña para la evaluación de riesgos psicosociales dirigida a toda la plantilla y realizada de forma anónima
Prohibición de fumar	Recordatorio a la plantilla de Cajasol de la prohibición de fumar en los centros de trabajo.
Instalación sanitaria de Sierpes	Puesta en conocimiento de la Plantilla de la dotación una nueva instalación sanitaria debidamente autorizada para la realización de reconocimientos médicos en el edificio de Sierpes
Actualización de botiquines	Recordatorio a la plantilla de la obligación de verificar el estado de los botiquines de primeros auxilios en los centros de trabajo y canal de reposición del contenido del botiquín
Curso de Seguridad Vial	Oferta general a la plantilla de un curso de seguridad vial destinado a la prevención de los accidentes "in itinere"
Campaña de vacunación Gripe 2010	Oferta general a la plantilla para solicitar la vacuna contra la gripe
Recordatorio Campaña Gripe 2010	Oferta general a la plantilla para solicitar la vacuna contra la gripe
Nueva distribución de plantillas por UBS	Información a la plantilla del nuevo criterio geográfico de distribución de la plantilla por cada UBS tras la absorción de Caja Guadalajara.
Campaña de prevención del Cáncer de mama	Campaña de comunicación coincidiendo con día contra el cáncer de mama
Simulacros de evacuación celebrados en Huelva	Comunicación a la plantilla del resultado de los simulacros de evacuación llevados a cabo en los edificios de Plus Ultra y Calle Puerto con la participación de toda la plantilla de dichos centros de trabajo.

Por último, en cuanto a los datos sobre **número de accidentes, absentismo y bajas por maternidad [LA7]** es destacable la reducción de la tasa de absentismo respecto a los dos últimos años (del 5,02% en 2008 y 5,16% en 2009, al 4,48% en 2010) y del promedio de número de días de baja por accidente (de 49 a 35 días).

Absentismo, días perdidos, víctimas de accidentes (datos a 31 de Diciembre)	2008	2009	2010
N.º de accidentes personal propio (normales/con baja)	30 accid. + 3 recaídas	13 accid. + 5 recaídas	18 accid. + 1 en misión
N.º de accidentes personal propio (normales/sin baja)	29 accid.+ 1 recaída	38 accid.	35 accid
N.º de accidentes personal propio (traslados trabajo-domicilio/ con baja)	25 accid. + 1 recaída	34 accid. + 5 recaídas	25 accid
N.º de accidentes personal propio (traslados trabajo-domicilio/ sin baja)	15 accid. + 1 recaída	20 accid.	17 accid
N.º de accidentes personal externo	4	2	0
N.º de víctimas mortales personal propio	1	0	0
N.º de víctimas mortales personal externo	0	0	0
N.º de bajas por maternidad	185	177	187
Absentismo debido a accidentes laborales (días/año)	promedio 65,38 días naturales accidente/año	promedio 48,74 días naturales accidente/año	promedio 34,96 días naturales accidente/año
Tasa de Absentismo por Enfermedad	3,99%	4,12%	3,48%
Tasa de Absentismo por Maternidad	0,83%	0,96%	0,90%
Tasa de Absentismo por Accidente	0,21%	0,08%	0,10%
Total Absentismo	5,02%	5,16%	4,48%

5.7 Canales de comunicación

Cajasol tiene establecidos numerosos canales de diálogo y comunicación con el personal de la Entidad.


Uno de los principales canales de diálogo con el personal de la Caja es el que se materializa a través de sus **representantes sindicales**, los cuales representan a los empleados y empleadas de la Caja a través de las secciones sindicales de Comisiones Obreras (en adelante, CC. OO.), Unión General de Trabajadores (en adelante, UGT) y Confederación General del Trabajo (en adelante, CGT). y Confederación de Sindicatos Independientes de Cajas de Ahorro (en adelante, CSICA). Según el Acuerdo Laboral de Fusión, la Caja se compromete a poner a disposición de las secciones sindicales locales para la realización de sus actividades, los medios materiales necesarios de ubicación (locales para la celebración de reuniones) y económicos **[HR5]**.

Otro de los mecanismos de diálogo más relevantes son las **reuniones de los Órganos de Gobierno**, en los que el personal de la Entidad cuenta con una representación del 15%. De esta manera, las opiniones y expectativas de los trabajadores y trabajadoras de

Cajasol encuentran un canal directo con las personas responsables de la gestión y estrategia de la Entidad **[4.4.]**

Asimismo, todo el personal de la Caja tiene acceso al portal **Zonasol**, herramienta no sólo de información sino también de gestión, que permite acceder a todas las aplicaciones necesarias en el desempeño de su trabajo diario. Dentro de Zonasol, se encuentra:

- Un **canal de sugerencias**, que permite recoger aquellas aportaciones que supongan una innovación o mejora en el sistema de funcionamiento de la Caja.

- Un **canal informativo** llamado "7 Minutos", a través del cual se destaca la información corporativa, de oficinas, zonas territoriales y empleados de Cajasol, así como aquello que tiene que ver con las noticias de la Fundación y la Obra Social Directa. 

- Además, cuenta con un **canal de información de recursos humanos** llamado "Directo Recursos Humanos" en el que se informa de las novedades de este departamento.

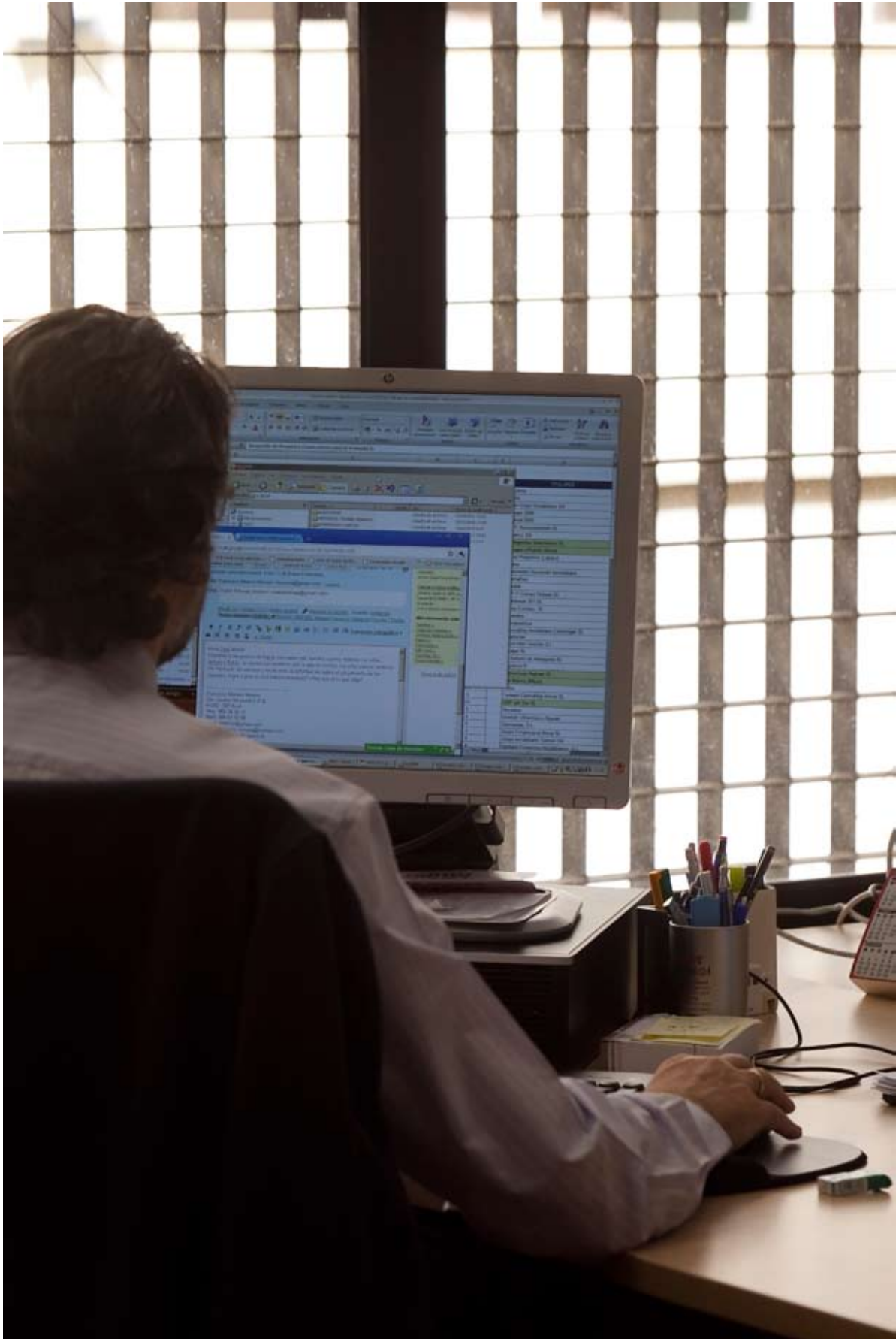
- Desde 2008, también está disponible el **Canal Único de Recursos Humanos**, que se integra dentro de la "Oficina de Atención al Empleado@". Se trata de una herramienta general para todas las consultas sobre recursos humanos de los miembros de la plantilla y que tiene el compromiso de gestionar una respuesta en menos de

48 horas.

Por último, durante el 2010 se ha llevado a cabo la segunda edición del **Laboratorio de ideas**: Un concurso de ideas en la que todas las personas que integran la plantilla tienen la oportunidad de realizar sus aportaciones para la mejora de los procesos relacionados con el día a día de su realidad profesional.

El primer premio ha sido para el proyecto "Tramitación/Concesión de tipos de interés preferente y simulador de pasivo"







“Cajasol crea valor para la sociedad a la que sirve mediante la maximización de sus negocios, ofreciendo servicios y productos financieros competitivos que los distintos colectivos sociales demandan”.

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD
SOCIAL-ART. 40

Capítulo 6.

Creciendo en nuestro negocio



Política de gestión.....	80
Cifras de negocio.....	81
Prevención de prácticas deshonestas (principio 10).....	85
Corporación Empresarial Cajasol.....	89

6. Creciendo en nuestro negocio

6.1 Política de gestión

La **Política Integrada de Gestión**, aprobada por la Dirección en junio de 2008, contempla los criterios sociales y ambientales en el proceso de toma de decisiones **[FS1]**:

LA DIRECCIÓN DE CAJASOL, consciente de que la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales son valores cada vez más sólidos y demandados por la sociedad, nuestros clientes y el mercado del cual formamos parte, suscribe su compromiso en estos ámbitos, a través de los siguientes principios:


1. Conseguir la *satisfacción de nuestros clientes*, anticipándonos a sus necesidades, garantizando el cumplimiento de sus requisitos en todos los productos y servicios financieros ofrecidos por nuestra Entidad, en cualquiera de sus áreas de negocio, y teniendo en cuenta criterios ambientales en su diseño y desarrollo.
2. Considerar en todo momento la *protección y la salud laboral* de nuestros empleados en el diseño y organización de los puestos de trabajo, vigilando igualmente las condiciones de trabajo del personal externo que realiza sus actividades en nuestros centros, así como la seguridad de los clientes en nuestras instalaciones.
3. Realizar nuestras actividades con *procesos respetuosos con el medio ambiente*, especialmente aquellos relacionados con la gestión de residuos y los consumos de recursos naturales, en todos nuestros centros de trabajo.
4. *Cumplir con la legislación* aplicable a las actividades desarrolladas por nuestra Entidad, así como con la reglamentación y las disposiciones que la desarrollan y con aquellos requisitos voluntarios que suscribamos.
5. Mantener un *sistema de gestión integrado*, útil, eficaz y participativo, marco para el desarrollo de nuestras actividades, que garantice que la calidad, la prevención de la contaminación y la prevención de riesgos laborales se integran en todo momento en nuestros procesos de trabajo.
6. *Mejorar continuamente* la eficacia del Sistema de Gestión, ofreciendo al cliente una mejor calidad de productos y servicios, así como una mejor gestión ambiental y de prevención de riesgos laborales, dotando para ello de los medios necesarios para la consecución de los objetivos y metas establecidos.
7. Apostar por la *formación*, entendiéndola como una herramienta que mejora la competencia y capacitación de nuestro personal, para conseguir la satisfacción de nuestros clientes, con criterios de respeto al medio ambiente y un mejor desempeño en relación con su propia seguridad y salud.
8. *Colaborar* con las administraciones públicas y con la sociedad en general en todo lo que respecta a nuestras actuaciones de protección del medio ambiente y de prevención de riesgos laborales, desarrolladas internamente o por nuestra Obra Social.
9. Potenciar la accesibilidad y *difusión de la Política* a todas las partes interesadas, así como asegurar su adecuada implantación y su vigencia mediante el proceso de revisión.

Esta Política se ha redactado dentro del marco de principios de actuación que desarrolla el Código de Conducta entre los que destaca el siguiente⁹:

“Adherirse al principio de Banca Ética en la gestión, con total sometimiento a la misma de cualquier decisión o actuación. En consecuencia, no será admisible intervenir en actuaciones cuyo único fin sea de naturaleza especulativa, ni en aquellas que no sean respetuosas con el medio ambiente o los recursos naturales. Asimismo, las operaciones en que intervenga habrán de producir un valor social añadido, primando, en su caso, aquéllas cuyo beneficio social sea mayor”


Además, Cajasol **cuenta con una serie de compromisos** que abarcan las diferentes líneas de negocio y que se exponen en el Código de Conducta. Estos compromisos se encuentran implantados en parte, tal como se expone a continuación **[FS2]**:

■ En el **ámbito comercial**, el art. 41 a) sobre el Compromiso con la Sociedad, se establece la obligación de “ofrecer fondos de pensiones y de inversión que tengan en cuenta los factores sociales, medioambientales y éticos en sus decisiones de inversión, creando productos de inversión socialmente responsables”. Entre los productos comercializados, Cajasol cuenta con un fondo de inversión y dos planes de pensiones que invierten siguiendo criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ver epígrafe 7.3)

■ En el **ámbito de la financiación**, el art. 41 a) sobre el Compromiso con la Sociedad, establece que Cajasol debe tratar de erradicar la exclusión financiera en su ámbito de actuación, ofreciendo servicios a aquellas personas que no tienen acceso al sistema financiero convencional. Este compromiso se concreta mediante el desarrollo de un programa de microcréditos que se gestiona a través de la Fundación (véase epígrafe 7.3, 7.5 y 9.3). En general, en la actividad crediticia, Cajasol exige a su clientela el cumplimiento de la normativa legal vigente, sin existir actualmente procedimientos formales que la monitoricen en los aspectos sociales o medioambientales . Sin embargo, en proyectos de financiación cuyo objetivo es el desarrollo de actividades relacionadas con el medio ambiente (energías renovables) Cajasol exige un estudio concreto desde el punto


de vista medioambiental (ver epígrafe 7.3). Por otro lado, no se ha considerado relevante la inclusión de cláusulas de derechos humanos en proyectos de inversión, al operar exclusivamente en territorio español, donde estos derechos están suficientemente garantizados **[HR1]**.

■ En el **ámbito de la Obra Social**, el art. 33, sobre la Política de Obra Social, establece como criterio en la elaboración del presupuesto anual la rentabilidad social, y entre las líneas de actuación prioritarias se encuentra los servicios sociales y la protección y mejora del medio ambiente. (ver capítulo 9). En este caso, sí existen procedimientos de evaluación de criterios sociales y medioambientales.

■ En el ámbito de las **participaciones empresariales**, el art. 41 c) determina como criterios de inversión el impacto social, la creación de empleo o el respeto del medio ambiente. 

■ En el ámbito de la **gestión de proveedores**, el art. 43 establece la necesidad de evaluar el comportamiento social y ambiental de proveedores. Esta obligación se encuentra en pleno desarrollo con la Normalización del procedimiento de compras y la definición de un manual, y el procedimiento de Evaluación y Homologación de Proveedores. (véase Capítulo 8.1).

Por otro lado, hay que destacar que en los ámbitos de gestión incluidos en la Política Integral de Gestión (medio ambiente y prevención de riesgos laborales) se han implantado sendos sistemas de gestión según las normas ISO 14001 y OHSAS 18001, respectivamente **[FS9]**, y son sometidos a auditorías internas y externas con periodicidad anual.

Actualmente, Cajasol no dispone, en términos generales, de procesos formales que monitoricen el cumplimiento, por parte de la clientela, de criterios sociales o medioambientales incluidos en contratos o transacciones. Sí existen dichos procesos en el ámbito de la Obra Social, de forma que los convenios y acuerdos suscritos por la Obra Social Directa o la Fundación exigen la presentación de una memoria justificativa por parte de la organización firmante. Además, a través del programa de voluntariado, se realiza un seguimiento personalizado de algunos de los proyectos que se firman en el ámbito de la actuación social **[FS3]**. 

6.2 Cifras de negocio

El Informe Financiero Anual, disponible en la web corporativa, expone detalladamente los estados financieros de Cajasol. En esta sección vamos a realizar una breve síntesis de los resultados y de los aspectos relevantes del ejercicio 2010. La **cuentas anuales han sido auditadas** por KPMG Auditores SL, que ha emitido su informe **sin salvedades [FS9]**.

A continuación, se exponen las cifras más relevantes del balance y la cuenta de resultados en los tres últimos años **[2.8.]**:

⁹ Véase los principios de actuación, artículo 8.2.h) en el Título II

CIFRAS MÁS SIGNIFICATIVAS DEL BALANCE (miles de €)	Total a 31/12/2008	Total a 31/12/2009	Total a 31/12/2010
Activos Totales	29.418.875	29.696.702	29.738.367
Crédito a la Clientela	22.297.002	21.707.060	21.845.464
Otras Inversiones Crediticias	1.527.247	1.253.333	1.292.209
Depósitos de la Clientela	22.729.490	22.345.115	22.753.546
Otros Depósitos y Pasivos	4.656.935	5.243.675	5.568.140
Reservas	1.443.963	1.553.843	757.198
Patrimonio Neto	1.621.804	1.662.088	811.658

CIFRAS MÁS SIGNIFICATIVAS DE RESULTADOS (miles de €)	Total a 31/12/2008	Total a 31/12/2009	Total a 31/12/2010
Intereses y Rendimientos Asimilados	1.590.113	1.323.763	1.098.535
Intereses y Cargas Asimiladas	948.678	667.199	480.810
Rendimiento de Instrumentos de Capital	39.196	38.881	33.795
Margen de Interés (antes Mg Intermediación) (*)	641.435	656.564	617.725
Margen Bruto (antes, Mg Ordinario) (*)	844.713	868.264	808.512
Resultado de las actividades de Explotación (antes, Margen de Explotación) (*)	136.630	74.016	125.824
Resultado antes de Impuestos	161.470	112.291	62.773
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	138.564	101.386	61.908
Resultado del Ejercicio	138.564	101.386	61.908
Dotación a Reservas	109.881	80.399	43.336
Dotación a Obra Social	28.683	20.987	18.572

* Partidas que han cambiado de nombre en 2008 (aunque el cálculo sea homogéneo en 2008, 2009 y 2010).

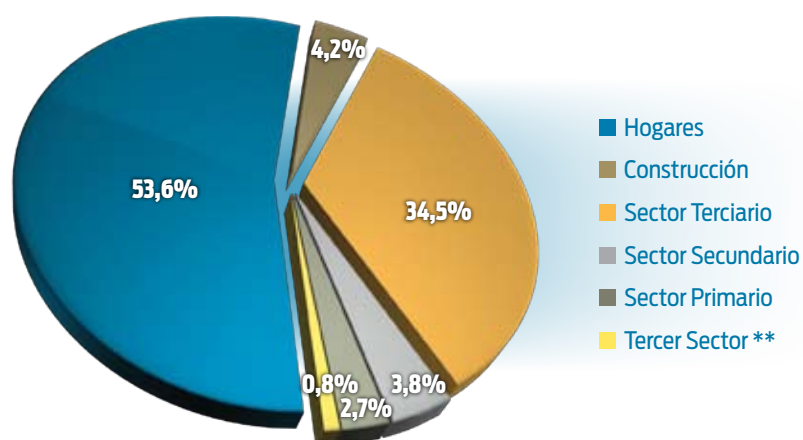
El negocio de Cajasol se basa en la **banca minorista [FS6]**, esto es, se dirige principalmente a una clientela de particulares, empresas (mayoritariamente pymes), instituciones públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, etc... Actualmente, Cajasol cuenta con más de 2,1 millones de clientes, de los que el 87% son particulares.

A 31 de diciembre de 2010, la Entidad cuenta con un **activo total** de 29.738,4 millones de euros, con un **volumen de depósitos** captados de la clientela de 22.753,5 millones de euros y un **volumen de créditos** formalizados de 21.845,5 millones de euros.

La **actividad de financiación**, está principalmente enfocada al **crédito de familias**, con el 54% del total de créditos concedidos a la clientela, dentro de los cuales, el mayor porcentaje va destinado a la adquisición de viviendas con garantía hipotecaria. En segundo lugar, destaca la financiación del sector terciario (35%) que incluye comercio y reparaciones, hostelería, transporte, almacenamiento y comunicaciones, intermediación financiera (excluido entidades de crédito), actividades inmobiliarias y servicios empresariales y otras actividades productivas.



DESGLOSE DE CRÉDITOS



DESGLOSE DE CRÉDITOS*

	31/12/2010	Estructura
	Saldo (miles de euros)	
Sector Primario	632.522	2,76%
Sector Secundario	893.945	3,89%
Sector Terciario	7.940.059	34,59%
Construcción	971.564	4,23%
Hogares	12.318.074	53,66%
Tercer Sector**	199.007	0,87%
Total créditos	22.955.171	100,00%

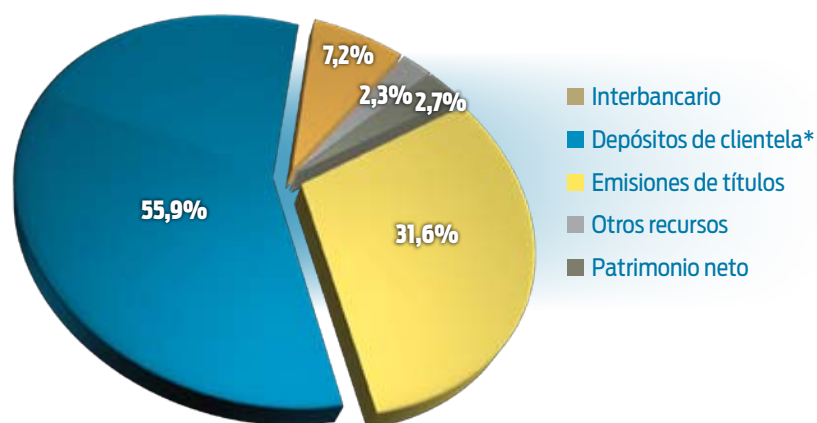
*No incluye los créditos a AAPP.

** Tercer sector incluye asociaciones, fundaciones, ong´s... en general todo tipo de organizaciones civiles.

En cuanto a los **recursos**, la estructura del pasivo del balance demuestra que el 56% procede de depósitos de la clientela, esto es, de cuentas a la vista, plazos fijos y productos similares principalmente. La segunda fuente de financiación más importante es la de títulos emitidos, con un 31,6%.



DESGLOSE DEL PASIVO



DESGLOSE DEL PASIVO

	31/12/2010	
	Saldo (miles de euros)	Estructura
Interbancario	2.135.279	7,21%
Depósitos de la Clientela*	16.575.164	55,97%
Emisiones de títulos	9.368.205	31,64%
Patrimonio neto	826.934	2,79%
Otros recursos	707.266	2,39%
Total recursos	29.612.848	100,00%

* No coincide con cifra del balance debido a que aquella incluye parte del importe de Emisiones de títulos que a efectos contables son considerados como depósitos de clientes.

El **Margen Bruto**, que ofrece el resultado de la actividad estrictamente financiera (captar depósitos y conceder créditos), ha descendido un 6,8%, reflejo de una situación tan compleja como la actual. Continuando con las política de contención practicada, los **Gastos de Administración** se han reducido en más de 7 millones de euros, un 1,5% menos que en el 2009. Finalmente, el **resultado neto individual** se ha situado en 62 millones de euros, lo que supone un descenso del 38,6% respecto a 2009.

Con fecha 14 de diciembre de 2010, la agencia de calificación Fitch IBCA revisó la calificación crediticia de Cajasol, situándola en 'BBB' respecto a su deuda a Largo Plazo, y 'F3' en el Corto Plazo, que refleja "su fuerte franquicia local, una buena generación de ingresos y de capital, así como adecuada liquidez, aunque está sufriendo el impacto en sus activos del deterioro de la economía nacional y del sector inmobiliario en particular".

Este esfuerzo en la gestión financiera de la Caja también se observa en la **tasa de morosidad**, que si bien ha ido aumentando hasta el 5,6%, se ha mantenido **por debajo de la media del sector**.

Por último, respecto a la **actividad de la obra social** en el ejercicio 2010, debemos señalar que recibió una dotación de 21 millones de euros.



El negocio de Cajasol ha generado en 2010 un importante **Valor Económico directo**, parte del cual retiene y parte distribuye, tal como se expresa en el siguiente cuadro **[EC1]**:

VALOR ECONÓMICO DIRECTO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (MILES DE €)

	2008	2009	2010
Ingresos	1.849.653	1.645.122	1.319.602
Costes operativos	143.654	146.448	138.909
Gastos de personal	323.776	320.779	322.462
Gastos financieros por intereses y dividendos	948.678	667.199	480.810
Subsidios	580	946	680
Impuestos brutos	28.495	15.812	7.640
Inversión/donaciones a la comunidad	28.683	20.987	18.572
Valor económico retenido	376.367	473.897	351.209

En cuanto al **Valor Económico Añadido [EC9]**, que expresa el valor creado por las actividades de la Caja al Producto Interior Bruto, se observa que ha aumentado en un 13,7% respecto a 2009:

VALOR ECONÓMICO AÑADIDO (MILES DE €)

	2008	2009	2010
Gastos de personal	323.776	320.779	322.462
Impuestos	28.495	15.812	7.640
Aportación al Fondo Obra Social	28.683	20.987	18.572
Beneficios, provisiones y amortizaciones retenidas por la empresa	169.954	220.190	309.427
TOTAL	550.908	577.768	658.101

6.3 Prevención de prácticas

deshonestas (Principio 10)



Cajasol ha establecido principios y normas internas para prevenir comportamientos contrarios a la honestidad exigida en todas las prácticas operativas y en las relaciones con la clientela, los proveedores, y las administraciones públicas. Entre éstos, se encuentra el Código de Conducta y Responsabilidad Social, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, las Normas y Procedimientos para la Gestión de Proveedores y Contratistas, el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y el Documento de Seguridad.

Al ser todos estos asuntos de vital importancia para la gestión del negocio, e incluso desde el punto de vista de la reputación corporativa, Cajasol dedica los recursos adecuados en términos de tiempo, formación, recursos económicos y personal, estableciendo

una estructura operativa que permite asegurar una gestión eficaz.

Antes de entrar a analizar cada uno de los sistemas de control implantados en la Caja para prevenir prácticas deshonestas, debemos hacer una breve referencia a la **estructura de Control Interno** de la organización, el cual queda expuesto en el apartado 2.3 de esta Memoria.

En lo referente a la **Prevención del Blanqueo de Capitales**, Cajasol asume el compromiso y la obligación de contribuir a la detección de operaciones de blanqueo de capitales así como su denuncia a las autoridades competentes, aplicando la normativa en vigor. Con este fin, dispone de una Política Institucional de Prevención del Blanqueo de Capitales (disponible en la web corporativa) así como de un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, que presentan la política global y las medidas y procedimientos de obligado cumplimiento en toda la organización, cuya aplicación prevalecerá sobre las oportunidades de negocio en caso de conflicto.

La Política Institucional de Prevención del Blanqueo de Capitales comienza en las políticas de admisión, identificación y conocimiento de la clientela; estas políticas son fundamentales para la efectiva prevención y lucha contra distintas prácticas deshonestas, así como contra la financiación de bandas terroristas o grupos afines. El siguiente paso obligado lo constituyen los sistemas de control interno, que se concretan en el Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales (órgano decisorio) y la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales (órgano operativo).

Anualmente, la Unidad de Prevención es objeto de auditoría por organización experta independiente, habiendo sido realizada la última auditoría en noviembre de 2010 por PB Consultores, con un periodo de de referencia comprendido entre el 25/11/2009 y el 25/11/2010.



ESTADÍSTICA DE OPERATORIA DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

	2008	2009	2010
Resultado de las Revisiones	Número de operaciones		
Operaciones comunicadas al Servicio Ejecutivo en reporting mensual	2.406	1.722	1.707
Peticiones de información a Oficinas *	1.709	2.855	3.085
Alertas aplicativo informático	400	695	448
Alertas a través de listados	395	450	437
Operaciones S1 (aprox.)	---	950	1.600
Operaciones DMO (aprox.)	---	400	600
Total Operaciones Sospechosas analizadas	105	118	147
Operaciones sospechosas comunicadas al Servicio Ejecutivo	11	15	16
Operaciones desestimadas	17	22	27
Operaciones en seguimiento	15	22	39
Requerimientos recibidos (Servicio Ejecutivo, Juzgados, etc.)	62	59	65

* Cifra basada en estimaciones

En el ámbito de la formación, la Escuela de Formación imparte cursos de capacitación a personal directivo y de administración, básicamente de la red comercial, en el ámbito de la prevención de blanqueo de capitales **[SO3]**:

MIEMBROS DE LA PLANTILLA FORMADOS EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES	2008	2009	2010
	NÚMERO DE HORAS		
Formación On-Line	423	495	1.419
Formación Presencial	342	311	203
Formación On-Line + Presencial	432		929
PORCENTAJE ANUAL DE LA PLANTILLA FORMADA EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES			
Formación On-Line	9%	11%	31,47%
Formación Presencial	7%	7%	4,50%
Formación On-Line + Presencial	9%		20,60%
Total			56,58%

En materia de **protección de datos de carácter personal [PR8]**, Cajasol cuenta con un Documento de Seguridad, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. Se han implantado todas las medidas de seguridad, tanto técnicas como organizativas, de acuerdo con los niveles de seguridad exigidos por el RD 1720/2007 que desarrolla dicha ley. El Documento de Seguridad se encuentra a disposición de los miembros de la plantilla en la intranet, y cualquier consulta puede ser elevada al servicio de Protección de Datos. Además, se ofrecen cursos de formación a través del aula virtual de la Entidad. En 2010 se ha llevado a cabo una acción formativa de carácter necesario para toda la red comercial, en la cual se ha introducido un módulo sobre gestión de Protección de Datos de carácter Personal. Ello explica el alto número de empleados y horas de formación respecto a los ejercicios anteriores.

Finalmente, hay que señalar que cada dos años, se efectúa

una auditoría externa de acuerdo con la normativa, efectuándose la última en los meses de noviembre y diciembre de 2010 por Caberseg Consultores.

En el ejercicio 2010, se han recibido dos expedientes de la Agencia Española de Protección de Datos, uno se ha resuelto y el otro está en fase inicial "solicitud de información". Hay que señalar que no quedan pendientes de resolución por la Agencia Española de Protección de Datos expedientes de años anteriores.

El Área de Auditoría Interna realiza, entre otras, labores de análisis e investigación para prevenir y detectar riesgos económicos, operativos, reputacionales, de alteración de la información contable y financiera y de imagen de la Entidad. Además, realiza la supervisión del cumplimiento de las políticas y procedimientos internos adoptados en las materias de prevención de blanqueo de capitales y protección de datos. En cumplimiento de estas funciones, en el ejercicio 2010 ha llevado a cabo los siguientes controles sobre fraude interno **[SO2]**:

Formación sobre LOPD	Nº HORAS DE FORMACIÓN			Nº ASISTENTES		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Ley Orgánica de Protección de datos	254	240	32.760	14	12	3.275

	2008	2009	2010
N.º de actuaciones relacionadas con la protección de datos personales y la privacidad (expedientes con resolución)	4	0	3
Coste incurrido por motivo éstas	140.000 €	0 €	180.000 €

NÚMERO TOTAL DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON FRAUDE INTERNO

	2008	2009	2010
Actuaciones especiales por fraude interno	12	15	13
Actuaciones especiales por prevención del blanqueo de capitales	18	38	20

PORCENTAJE (%) DE UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON EL FRAUDE INTERNO

	2008	2009	2010
Actuaciones especiales por fraude interno	1,5	2,0	2,0
Actuaciones especiales por prevención del blanqueo de capitales	2,2	5,0	2,5

Auditorías de Oficinas	2008		2009		2010	
	Realizadas	Grado cumplimiento	Realizadas	Grado cumplimiento	Realizadas	Grado cumplimiento
Totales y parciales	149	93,1%	162	95,3%	191	106,10%

Como respuesta a los incidentes que se han producido en relación con fraude interno y corrupción, se han tomado las siguientes medidas [SO4]:

	Totales	Por fraude o corrupción
Despidos disciplinarios	7	5
Inhabilitaciones definitivas para ascender de nivel retributivo	0	0
Inhabilitaciones temporales (1 año) para ascender de nivel retributivo	0	0
Suspensiones de empleo y sueldo	7	3
Amonestación escrita	6	1
Total	20	9

En el ámbito del **mercado de valores**, Cajasol cuenta con un **Reglamento Interno de Conducta** y sus circulares de desarrollo. En estas, se regulan las barreras de información y el tratamiento de información privilegiada, la comunicación de hechos relevantes y la política de conflictos de interés, entre otras. Además, desde diciembre de 2009, está aprobado el **Manual de comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado**. La unidad operativa que lleva a cabo el control del cumplimiento de esta normativa es el departamento de Gestión de Cumplimiento

Normativo. Existe también un **Comité de Normas de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores**, el cual ejerce de órgano decisorio. Anualmente, el Comité eleva un informe al Consejo de Administración sobre el desarrollo del ejercicio.

Por último, hay que señalar que no se han producido incidencias relacionadas con prácticas monopolísticas o contrarias a la libertad de competencia [SO7], ni se han recibido sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones [SO8].

6.4 Corporación Empresarial

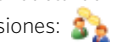
Cajasol

Cajasol orienta sus líneas Cajasol orienta sus líneas de actuación en materia de empresas participadas, bien a la **diversificación del negocio**, buscando una adecuada rentabilidad y posicionamiento en sectores estratégicos, bien a contribuir al desarrollo económico y social, mediante el apoyo a sectores productivos y la generación de empleo en aquellas zonas que necesitan de estas medidas.

En 2008, Cajasol inició la reestructuración de su grupo empresarial, la cual finalizó en 2009. Se ha producido también un **cambio organizativo** que ha conducido a la separación de la gestión y de la administración del grupo empresarial. La primera, recae en la Subdirección General de Participadas, que a su vez, cuenta con dos áreas: Gestión de Cartera Industrial y Empresarial y Gestión de Cartera Inmobiliaria. Por otro lado, la administración se ha asignado al área de la Subdirección General de Intervención.

En concordancia con esta estructura, la **gestión y administración** de las empresas participadas se lleva de forma **segmentada según sean del sector inmobiliario o no**. Se **cumplen los límites** establecidos por la normativa del Banco de España respecto a la concentración de riesgos y se han incorporado **otros motivos de denegación automática** de propuestas, relacionados con el comportamiento de la empresa objeto de la inversión.

Estos **criterios de no aceptación** provienen del Código de Conducta de la Entidad y especifican la no participación en inversiones:



- Cuya única finalidad sea de carácter especulativo.
- En sociedades no respetuosas con el medio ambiente.
- En sociedades que no cumplan la legalidad en materia de blanqueo de capitales o sobre las que existan sospechas fundadas de incumplimiento.

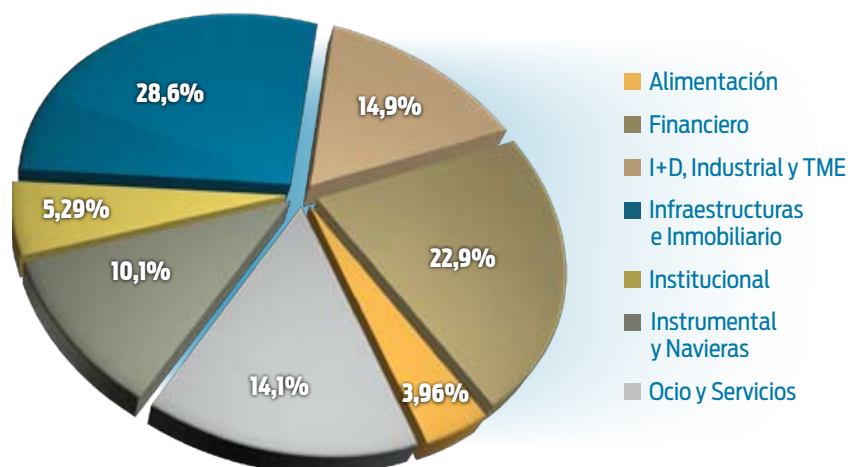
A 31 de diciembre, las 227 empresas participadas por Cajasol, ya sea directamente o a través de sus instrumentales Cajasol Inversiones de Capital SA, Cajasol Inversiones Inmobiliarias SA y Corporación Empresarial Cajasol SA, se distribuyen de la siguiente forma:



Sectores	Nº de empresas
Alimentación	9
Financiero	52
I+D, Industrial y TME	34
Infraestructuras e Inmobiliario	65
Institucional	12
Instrumental y Navieras	23
Ocio y Servicios	32
Total	227

ESTRUCTURA DE EMPRESAS PARTICIPADAS

Según número de empresas



Si bien, muchas de las empresas participadas de Cajazol tienen impactos positivos sociales o medioambientales, tal como se refleja en el siguiente cuadro, actualmente no existe en la Caja una política de control sobre estos aspectos [FS11]. Uno de los primeros pasos que se han dado en esta dirección ha sido la adopción, en enero de 2009, de un acuerdo del Consejo de Administración de la Caja, por el que, en cumplimiento de lo estipulado en el Código de Conducta, se asume el compromiso de

impulsar la adopción de Códigos similares al de Cajazol, basado en principios de RSC, en las empresas participadas. El objetivo planteado para este ejercicio de aprobación de Códigos de Conducta en participadas se encuentra en vías de cumplimiento, **al estar aprobado o en proceso en 26 de las 33 participadas en las que estaba previsto [FS10]**. En el resto, se ha contactado con los vocales de sus consejos de administración, representantes de Cajazol, para que impulsen esta iniciativa [FS12].



**RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPADAS RELEVANTES¹⁰
POR SU INTERÉS SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL [FS5]**

Razón Social	% de Participación	Sector	Actividad
Fundación Andaluza de Investigación y Desarrollo	Patronazgo	I+D+i	Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación
Fundación ARO	Patronazgo	Ocio y Cultura	Promoción del Baloncesto
Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía	Patronazgo	I+D+i	Fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación
Fundación Vitalia	Patronazgo	I+D+i	La Fundación se circunscribe a las personas mayores, discapacitadas y/o con necesidad de asistencia
Club Deportivo de Baloncesto Sevilla, SAD	99,99%	Ocio y Cultura	Promoción y desarrollo actividades deportivas
Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, S.A.	62,80%	Ocio y Cultura	Formación en Hostelería
Global, Gestión y Calidad, S.L.	60%	Servicios	Formación y promoción de actividades encaminadas a la mejora de la calidad en las empresas e instituciones
Vitalia Bahía, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de personas de la tercera edad
Vitalia Costasol, S.L.	50%	Servicios	El cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad
Vitalia Mairena, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía
Vitalia Rinconada, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía
Vitalia Sur, S.L.	50%	Servicios	Cuidado, promoción, asistencia, rehabilitación, inserción social y tratamiento de todo tipo de personas de la tercera edad o cualquier otra con alguna carencia, enfermedad o minusvalía
Eurocei, Centro Europeo de Empresas de Innovación	46%	Servicios	Creación, captación y desarrollo de proyectos empresariales
Agua y Gestión de Servicios Ambientales, S.A.	26,70%	Infraestructura	La gestión de recursos hídricos y de cualquiera de los servicios relacionados con dichos recursos y su ciclo integral en cualquiera de sus fases
Parque Científico y Tecnológico de Huelva, S.A.	20,00%	Infraestructuras	Promoción de Parque Tecnológico en Huelva
Sadiel S.A	20%	Servicios	Tecnología de la Información
Sociedad de Gestión e Inversión en Infraestructuras Turísticas de Córdoba, S.A.	18%	Institucional	La promoción del establecimiento de actividades empresariales que posibiliten el desarrollo y la consolidación de las potencialidades turísticas de la provincia de Córdoba.

¹⁰ Por relevante se entiende aquellas actividades cuya finalidad trasciende el propio negocio y ofrece servicios beneficiosos para la vida de las personas o para el medioambiente (investigación, desarrollo e innovación o su fomento, formación, promoción de servicios sociales -especialmente personas desfavorecidas y tercera edad-, culturales, deportivos y promoción y desarrollo de proyectos empresariales e infraestructuras).

RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPADAS RELEVANTES POR SU INTERÉS SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL [FS5]

Razón Social	% de Participación	Sector	Actividad
Cartuja 93, S.A.	17,30%	Institucional	Promoción y realización de actividades en cumplimiento del proyecto Cartuja 93
Parque Científico Tecnológico de Córdoba, S.L.	15,00%	Infraestructuras	Promoción de Parque Tecnológico en Córdoba
Sevisur Logística, S.A.	15%	Infraestructuras	Urbanización, construcción y explotación de edificaciones destinadas a actividades logísticas en el Puerto de Sevilla
Fresas Nuevos Materiales, S.A.	14,50%	I+D+i	Investigación biotecnológica
Iniciativas Leader Sierra Aracena y Picos de Aroche, S.A.	12,70%	Institucional	Fomento del desarrollo local
Red de Villas Turísticas de Andalucía, S.A.	11%	Institucional	Desarrollo turismo rural en Andalucía
Besana Portal Agrario, S.A.	8,50%	TME	Actividades de apoyo a la Agricultura y Pesca a través de Portal de internet
MFAO, Sociedad Rectora del Mercado de Futuros del Aceite de Oliva, S.A.	7,84%	Financiero	Organización Mercado de futuros del Aceite de Oliva
Inversión Social Docente del Ahorro Benéfico Español (ISDABE) S.A.	5,90%	Institucional	Explotación de residencia de descanso para empleados y clientes de Cajas de Ahorros Confederadas
Andalucía Económica, S.A-	4,85%	TME	Edición revista económica

Para obtener mayor información sobre la Corporación empresarial, puede consultarse el Informe Anual que está disponible en la web corporativa.





“La clientela es el motor de nuestra actividad, la razón de ser de la Caja, junto con la comunidad en la que desarrolla su actividad”.

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 42

Capítulo 7.

Creciendo con nuestra clientela



Políticas de gestión.....	96
Perfil de la clientela.....	96
Cartera de productos y servicios.....	97
Responsabilidad de nuestros productos y servicios.....	107
Inclusión financiera.....	107
Satisfacción de nuestra clientela.....	111
Atención a la clientela.....	113
Fondo de garantía de depósitos.....	113

7. Creciendo con nuestra clientela

7.1 Políticas de gestión

Los valores de Cajasol relacionados con la Clientela¹¹ priorizan aspectos como la cercanía y el trato respetuoso y personalizado. De hecho, si hay dos aspectos que caracterizan la forma de hacer banca de las cajas de ahorros son su **vinculación al territorio y la cercanía a la clientela**. Este segundo aspecto permite alcanzar un alto grado de conocimiento de la misma y se convierte en un instrumento muy útil en la correcta valoración de riesgos.

En Cajasol somos conscientes de que la satisfacción de la clientela requiere una oferta de servicios competitiva, la atención a sus necesidades específicas y la absoluta seguridad de que sus datos personales y financieros son gestionados de una forma segura y transparente.

En esta línea, la **Política Integrada de Gestión** establece el compromiso de la Entidad con estos aspectos, garantizándose así el cumplimiento de sus requisitos en todos los productos y servicios ofertados.

7.2 Perfil de la clientela

Cajasol ofrece sus servicios a más de **dos millones cien mil clientes** y clientas de seis Comunidades Autónomas: Andalucía, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura,



Madrid, y Castilla y León, concentrándose principalmente en la primera de ellas.

La Caja orienta en buena medida sus actividades hacia las necesidades de los particulares, un 86,81% del total de la clientela. Esta orientación a las personas y a las familias se conjuga perfectamente con una atención especial a las necesidades del sector empresarial, particularmente a pymes y a profesionales autónomos, cuyo volumen representa el 9,88% de la clientela.

La tabla siguiente muestra una síntesis de la segmentación de la clientela:

SEGMENTACIÓN DE CLIENTELA	Nº DE CLIENTES				% SOBRE TOTAL CLIENTES			
	2007	2008	2009	2009	2007	2008	2009	2010
Organismos Públicos	2.738	2.660	2.848	3.300	0,12%	0,12%	0,14%	0,16%
Empresas	58.840	65.323	59.646	66.703	2,64%	2,97%	2,87%	3,16%
Autónomos	190.919	147.705	136.341	141.815	8,56%	6,72%	6,56%	6,72%
Total segmento empresas	249.759	213.028	195.987	208.518	11,19%	9,69%	9,43%	9,88%
Asociaciones	38.661	41.508	40.929	41.868	1,73%	1,89%	1,97%	1,98%
Total particulares	1.923.080	1.913.889	1.814.868	1.831.900	86,20%	87,06%	87,33%	86,81%
Otros segmentos	16.794	27.259	23.520	24.704	0,75%	1,24%	1,13%	1,17%
Total clientela	2.231.032	2.198.344	2.078.152	2.110.290	100%	100%	100%	100%

¹¹Véase Título VI del CC y RS, sobre relaciones con nuestra Clientela.

7.3 Cartera de productos y servicios

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

- PRODUCTOS DE ACTIVO (CRÉDITOS)**
- Préstamos con garantía personal
 - Prést. con garantía hipotecaria
 - Prést. Garantía real
 - Prést. Prendarios (Monte de Piedad)
 - Microcréditos
 - Cuentas de crédito
 - Avals
 - Descuento de efectos
 - Confirming
 - Otros productos de financiación (anticipos nómina, pensiones, devolución IRPF...)

- PRODUCTOS DE PASIVO (DEPÓSITOS)**
- Ahorro a la vista (c/c, c/a)
 - Ahorro a plazo
 - Ahorro finalista (cta vivienda, cta ahorro empresa, cTa viajes, cta estudios...)
 - Depósitos estructurados
 - Emisiones propias (obligaciones subordinadas, participaciones preferentes...)

- PRODUCTOS DE DESINTERMEDIACIÓN**
- Financiación (factoring, leasing, renting)
 - Inversión (fondos de inversión, planes de pensiones)
 - Seguros (generales, vida- ahorro, vida- riesgo...)

- PRODUCTOS SECTORIALES**
- Empresas
 - Agricultura, ganadería, pesca
 - Comercio exterior
 - Instituciones
 - Jóvenes
 - Inmigrantes
 - Convenios de colaboración

- SERVICIOS FINANCIEROS**
- Medios de pago (tarjetas, cheques, pagarés, TPV comercios)
 - Transferencias
 - Cajeros automáticos
 - Cajas de alquiler
 - Banca Electrónica
 - Banca telefónica
 - Broker online
-



Las principales marcas con las que opera Cajasol son [2.2.]:

Cajasol

Instituto de Estudios

Cajasol

Obra Social

Cajasol Directo

Cajasol

Servicio de Empresas

Cajasol

Cajasol

Servicio Agrícola

Cajasol

Gestión de Patrimonios

Cajasol

Agentes Financieros

SegurCajasol

La actividad de Cajasol se desarrolla en España [2.5.] a través de una extensa red formada por [2.7.]

- 788 oficinas, repartidas entre 6 Comunidades Autónomas.
- Una red de 124 agentes financieros en 119 localidades de 3 Comunidades Autónomas
- 1.047 cajeros automáticos en servicio.
- 15.294 comercios con TPV
- 1.082.472 tarjetas (débito/ crédito)
- Banca Electrónica
- Oficina Telefónica



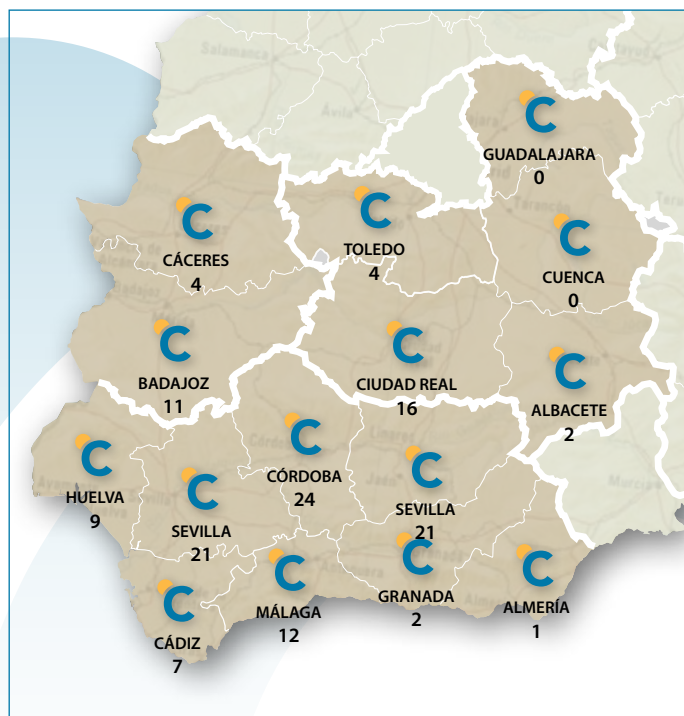
El número total de oficinas a 31 de diciembre es de 788 oficinas, 32 más que en 2009. Ello es el resultado de la incorporación de las 73 oficinas de Caja de Guadalajara y de la integración de 41 oficinas de Cajasol.

Comunidad Autónoma	2008	2009	2010	Provincia	2008	2009	2010
ANDALUCÍA	744	695	660	Almería	13	12	10
				Cádiz	152	147	142
				Córdoba	11	30	28
				Granada	11	11	11
				Huelva	112	106	104
				Jaén	15	15	14
				Málaga	37	34	29
				Sevilla	374	340	322
CASTILLA LA MANCHA	18	18	77	Albacete	2	2	2
				Ciudad Real	11	11	11
				Cuenca	1	1	1
				Guadalajara	1	1	59
				Toledo	3	3	4
CASTILLA - LEÓN	1	1	1	Segovia	1	1	1
CATALUÑA	13	13	7	Barcelona	12	12	1
				Gerona	1	1	7
EXTREMADURA	14	14	14	Badajoz	10	10	10
				Cáceres	4	4	4
MADRID	15	15	29	Madrid	15	15	29
TOTAL	805	756	788		805	756	788

Además de esta red comercial, Cajasol cuenta con una red de **124 agentes financieros**.

RELACIÓN DE AGENTES FINANCIEROS DISTRIBUIDOS POR PROVINCIA

ANDALUCÍA		CASTILLA LA MANCHA		EXTREMADURA	
Almería	1	Toledo	4	Cáceres	4
Cádiz	7	Albacete	2	Badajoz	11
Córdoba	24	Ciudad Real	16		
Granada	2	Guadalajara	0		
Huelva	9				
Jaén	11				
Málaga	12				
Sevilla	21				
TOTAL AGENTES			124		



CANALES DE COMERCIALIZACIÓN ALTERNATIVOS

Un canal de comunicación de gran alcance es la **web corporativa**, a través de la cual, es posible poner a disposición de la clientela y del público en general, una gran cantidad de información de utilidad (productos y servicios, tarifas, condiciones, noticias de actualidad financiera, etc.), así como vías de contacto con el departamento de atención a la clientela de la Caja.

A través de la web, Cajasol presta su servicio de Banca Electrónica, **Cajasol Directo**, que, año tras año, se afianza

como uno de los canales más sencillos y cómodos para nuestra clientela.

En esta misma línea, Cajasol dispone de un **servicio de Oficina Telefónica** mediante el cual ofrece no sólo un canal de comunicación más, sino un servicio de atención personalizado que permite acceder a un mayor número de personas. Desde la inauguración de este servicio en 1994, nuestra clientela tiene la posibilidad de realizar operaciones financieras a través del teléfono 365 días al año, 24 horas al día.

DATOS DEL SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA

Total Entidad	dic-08	dic-09	dic-10
Clientela total ⁽¹⁾	402.110	439.102	510.096
Clientela activa ⁽²⁾	160.405	168.755	194.866
Volumen (millones €)/año	4.513	3.808	2.821
Disponibilidad (mes)	99,82%	99,84%	98,96%

(1) Nº de clientes con contrato de Banca electrónica

(2) Nº de clientes distintos que han accedido a Banca electrónica durante el mes de diciembre

TIPO DE LLAMADA	2008		2009		2010	
	Llamadas		Llamadas		Llamadas	
	Totales	%	Totales	%	Totales	%
Automatizadas	268.801	21,53%	369.847	30,31%	261.977	28,51%
No Automatizadas	979.947	78,47%	850.451	69,69%	656.980	71,49%
Total Llamadas	1.248.748		1.220.298		918.957	





Por último, señalar el desarrollo de aplicaciones de banca electrónica para teléfonos Smartphone, abordada por el Área de Tecnología. Para ello, se ha finalizado la creación de una aplicación para terminales Apple, iPhone e iPad, que serán publicadas en un breve plazo de tiempo, y actualmente se encuentra en fase muy avanzada el desarrollo para terminales con sistema operativo Android.

SERVICIO AGRÍCOLA

El sector agrario tiene un peso importante en la economía del territorio de implantación de Cajasol. Las peculiaridades productivas de esta actividad y, en general, las dificultades de acceso al crédito por parte de los agricultores y ganaderos, han determinado la conveniencia de ofrecer un catálogo de productos financieros especializados:

- préstamos de campaña (cítricos y frutales, arroz, viñedo, corcho...)
- cuentas de crédito de campaña
- anticipos de ayudas de la Política Agraria Comunitaria
- tarjeta de ganaderos
- financiación de seguros agrarios
- préstamos para nuevas inversiones

Para realizar estas gestiones y asegurar el trato especializado y de calidad, Cajasol cuenta con el **Servicio**

Agrícola que conjuga el diseño de la oferta de productos financieros y la tramitación de ayudas con actividades de promoción y de apoyo al sector, mediante jornadas técnicas y concesión de galardones ya muy consolidados en su ámbito sectorial y geográfico.

Además, este servicio ha formalizado a lo largo de 2010 un alto número de convenios con diferentes instituciones y ha realizado múltiples foros, conferencias y jornadas en las que se tratan asuntos de máximo interés. Entre las actuaciones realizadas destacan las siguientes:

- IX Jornadas Técnicas sobre el Cultivo del Arroz y Premio Garba de Oro 2.010
- XXVII Jornadas Agrícolas y Comerciales y Premios Fresón y Naranja de Oro
- IX Encuentro sobre el Porcino Ibérico

FINANCIACIÓN AGRÍCOLA

Durante el ejercicio 2010, se ha realizado un notable esfuerzo en este servicio, concediéndose un total de 695 **anticipos de ayudas** PAC por un total de 15,8 millones de euros, lo que supone un aumento del 13% en el número de operaciones realizadas respecto a 2009, aunque el importe se ha visto reducido en un 17%.

Anticipos concedidos PAC	2008	2009	2010	Variación
Número de operaciones	406	614	695	13,2%
Importe anticipos PAC (millones €)	12,2	19,2	15,8	(17,7%)

En cuanto a la producción de seguros agrarios, la cifra de 2010 supera en un 9% la de 2009 habiéndose habilitado una línea de financiación para determinados seguros al 0% de interés y 0% de comisiones, contribuyendo de este modo a reducir los costes de producción de muchos agricultores y ganaderos. Por último, destacar que el volumen de negocio del sector agroalimentario en Cajasol supera los 500 millones de euros, lo que nos da una idea aproximada de la importancia de este sector en nuestra Entidad.

Cajasol está adherido al Convenio de Colaboración suscrito entre la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía y la Federación de Cajas de Ahorros de Andalucía, mediante el que se liquidan las ayudas a la agricultura del Fondo Europeo de Orientación y Garantía Agrícola (FEOGA) que se materializan por el Fondo Andaluz de Garantía Agraria (FAGA), organismo adscrito a la Consejería de Agricultura y Pesca. El total de ayudas tramitadas y domiciliadas en el marco de este acuerdo y los que Cajasol tiene suscrito con el resto de Comunidades Autónomas que se encuentran en su ámbito de actuación en 2010 ha sido de 220.317.240 euros.

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE INCORPORAN CRITERIOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES [FS7 Y FS8]



Dentro de la extensa cartera de productos y servicios de Cajasol, existen productos, tanto de activo como de pasivo, en cuya creación se han tenido en cuenta criterios sociales o medioambientales:

■ Inversión socialmente responsable.

Se trata de fondos de inversión y planes de pensiones que invierten con criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno). Cajasol tiene actualmente en cartera tres productos, un fondo y dos planes de pensiones:



PRODUCTO	Nº PARTICIPES	VOLUMEN NEGOCIO
AC RESPONSABLE 30, FI	51	2.748.087,43
PP CASER RESPONSABILIDAD PLUS	684	1.083.727,97
PP CAJASOL RESPONSABILIDAD PLUS	86	177.302,41

■ Líneas de inversión ICO.

Para financiar proyectos con impacto social. **[FS14]**



LINEA ICO	Nº OPERACIONES	CAPITAL CONCEDIDO	FINALIDAD
ICO PLAN AVANZA PYMES ⁽¹⁾	85	649.157,27 €	Incorporación Tics en Pequeñas y Medianas Empresas
ICO PLAN AVANZA CIUDADANIA DIGITAL ⁽¹⁾	417	403.438,13 €	Facilitar la incorporación de las nuevas tecnologías a los residentes en territorio español que dispongan de conexión a Internet en banda ancha o que contraten un alta nueva en ese servicio
ICO PLAN AVANZA JOVENES Y UNIVERSITARIOS ⁽¹⁾	126	150.726,66 €	Acceso a nuevas tecnologías para residentes en territorio español de edades comprendidas entre 18 y 35 años y los estudiantes matriculados en centros españoles de estudios universitarios
ICO EMPRENDEDORES ⁽²⁾	20	871.595,76 €	Financiación de Proyectos de Emprendedores

LÍNEA ICO	Nº OPERACIONES	CAPITAL CONCEDIDO	FINALIDAD
ICO MORATORIA HIPOTECARIA	7	18.406,20 €	Facilitar el pago de la hipoteca a clientes con problemas de liquidez
ICO RENTA UNIVERSIDAD	103	1.335.969,00 €	Financiación estudios de doctorado
Convenio EPSA adquirentes vivienda	121	2.621.321,30 €	Facilitar el acceso a la propiedad a los actuales inquilinos de viviendas propiedad de la Empresa Pública del Suelo de Andalucía
Instituto de Estudios Cajasol, Financiación Master CAJASOL y Fundación San Telmo	37	317.461,71 €	Financiación de estudios de post grado

⁽¹⁾ Los fondos ICO Avanza se agotaron en Junio de 2010, de ahí la diferencia de producción respecto al ejercicio anterior

⁽²⁾ El apoyo a emprendedores se materializa mediante esta línea de crédito, las operaciones financiadas a través de las Sociedades de Garantía Recíproca, los microcréditos y el Fondo de Emprendedores de la Obra Social.

■ Microcréditos.

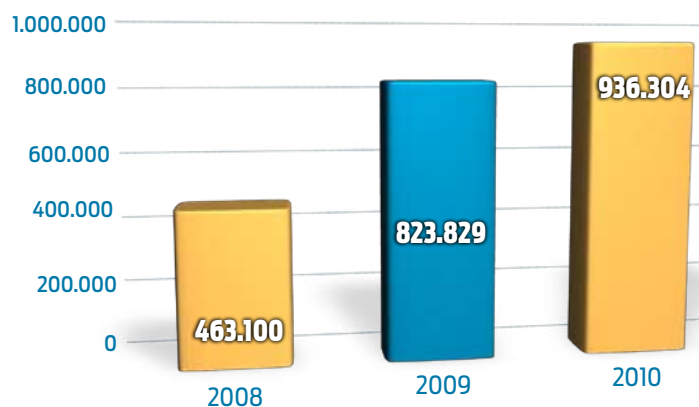
Gestionados por la Fundación Cajasol, financian proyectos empresariales o sociales a personas que no tienen las garantías suficiente para obtener financiación bancaria (Véase una mayor explicación en apartado 7.5) **[FS14]**

PRODUCTOS Y SERVICIOS CON CARACTERÍSTICAS SOCIALES

Nombre del Producto	Valor sobre el balance (€) Cartera viva a 31 de diciembre		
	2008	2009	2010
Microcréditos	463.100	823.829	936.304

MICROCRÉDITOS

Inversión (€)



■ El programa de Soles Solidarios.

El programa de Soles Solidarios ofrece la posibilidad de donar "soles", obtenidos por la utilización de tarjetas, a diferentes organizaciones para el desarrollo (ONGD) de carácter local, nacional o internacional. Se puede elegir el destino de la donación entre dieciocho organizaciones de diferente dedicación y actuación geográfica.

APORTACIONES DE LOS SOLES SOLIDARIOS 31/12/2010

Beneficiario	SOLES			ABONO (€)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
AFA El Campillo	12.871,00	11.428,00	9.412,00	257,00	137,00	132,00
ANDEX	154.539,00	74.868,00	56.065,00	3.091,00	898,00	785,00
Asoc. Integración y Futuro	4.241,00	3.153,00		85,00	38,00	
Autismo de Sevilla	81.415,00	41.299,00	40.158,00	1.628,00	496,00	562,00
CUDECA	47.868,00	12.892,00	17.324,00	957,00	155,00	243,00
FEAPS Andalucía	4.650,00	5.569,00	7.708,00	93,00	67,00	108,00
Fundación Banco de Alimentos	78.466,00	80.106,00	94.761,00	1.569,00	961,00	1.327,00
Fundación Entreculturas	25.982,00	23.046,00	5.175,00	520,00	277,00	72,00
Fundación Tas	7.103,00	3.433,00	6.622,00	142,00	41,00	93,00
Gota de Leche	65.533,00	26.714,00	18.125,00	1.311,00	321,00	254,00
La Sonrisa de un Niño	117.255,00	49.329,00	38.147,00	2.345,00	592,00	534,00
Médicos Íbero América	28.514,00	6.794,00	2.414,00	570,00	82,00	34,00
Médicos Mundi	141.996,00	74.101,00	70.916,00	2.840,00	889,00	993,00
Nuevo Futuro	36.955,00	14.877,00	14.420,00	739,00	179,00	202,00
Paz y Bien	49.604,00	14.253,00	15.296,00	992,00	171,00	214,00
UNICEF	284.209,00	161.398,00	178.765,00	5.684,00	1.937,00	2.503,00
Fundación Vicente Ferrer (1)		89.291,00			1.071,00	
ADENA (2)		1.071.000,00	9,00		14.994,00	0
TOTAL	1.141.201,00	1.763.551,00	685.178,00	22.824,00	23.306,00	9.594,00

(1) Acuerdo 2009 con Fundación Cajasol.

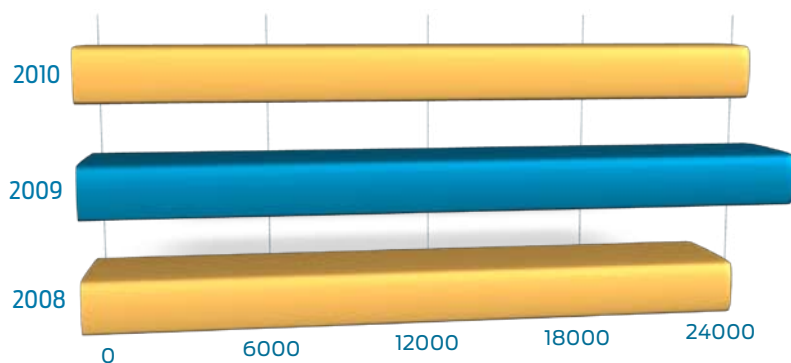
(2) Campaña 2009. Importe por altas en correspondencia electrónica.

■ Monte de Piedad.

Se trata de un servicio de préstamos con garantía real de joyas y obras de arte y que suele utilizar personas que necesitan puntualmente liquidez. En las gráficas, se observa que los préstamos prendarios han aumentado en 2009 tanto en número como en importe total concedido. Para mayor información, puede consultarse el epígrafe 7.5. **[FS14]**

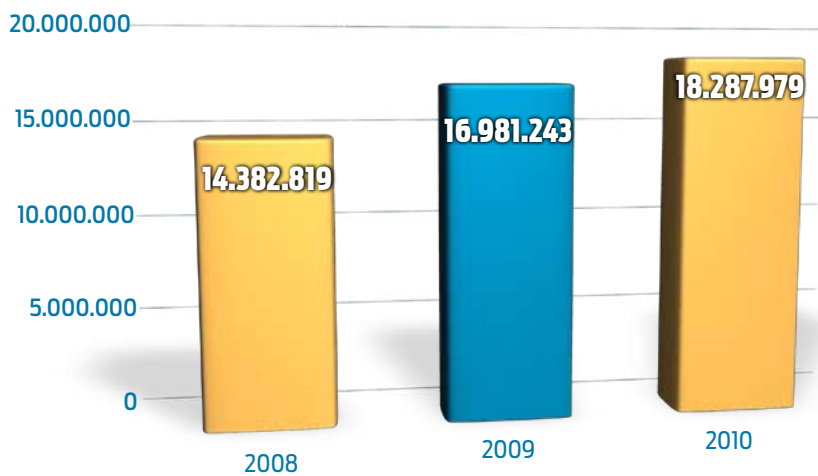


NÚMERO DE OPERACIONES



MONTE DE PIEDAD

Inversión (€)



■ En el ámbito medioambiental, cabe destacar la financiación de proyectos sostenibles.

Tipo de proyecto	ANTERIORES		2008		2009		2010		Saldo vivo 31/12/2010	Aprobadas pdtes de formalizar
	Nº proyectos financiado	Inversión miles de €	Nº proyectos financiado	Inversión miles de €	Nº proyectos financiado	Inversión miles de €	Nº proyectos financiado	Inversión miles de €		
Energía Eólica	8	44.126,25	-	-	1	4.000,00	1	3.239,40	15.117,22	-
Energía Solar										
<i>Fotovoltaica</i>	24	32.161,95	-	-	-	-	2	9.068,04	14.248,77	-
<i>Termosolar</i>					2	4.000,00			8.232,77	5.000,00
Biomasa	1	3.500,00	-	-	-	-	-	-	2.602,25	-
Biocombustibles	4	19.645,38	-	-	-	-	-	-	15.175,06	-
Cogeneración	1	10.000,00	-	-	-	-	-	-	10.036,21	-
Otros	2	6.800,00	-	-	1	108.182,18	1	9.750,00	124.836,20	-
Total	40	116.233,58	0	0	4	116.182,18	4	22.057,44	190.248,48	5.000,00

A estas operaciones hay que añadir las financiadas por Caja de Guadalajara, que han sido 4 proyectos de biocombustibles por un total concedido de 3.000 miles de euros y un saldo vivo a 31/12/2010 de 2.603,99 miles de euros.

ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Aunque en principio Internet pueda parecer un canal sencillo e intuitivo, en ocasiones las páginas web se convierten en verdaderos obstáculos para personas con algún tipo de discapacidad: usuarios/as con dificultades sensoriales, físicas, motoras, tecnológicas o simplemente de aprendizaje.

Consciente de ello, Cajasol desea aprovechar el enorme potencial integrador que ofrecen las nuevas tecnologías para **acercar sus servicios on-line al mayor colectivo de personas posible**, sin excluir a nadie. **Para hacer la vida más fácil** a estas personas y responder a sus necesidades financieras, Cajasol ofrece las **soluciones de accesibilidad** más innovadoras:

1. Nivel doble A de conformidad con las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 (WCAG 1.0 por sus siglas en inglés), según el estándar de W3C Web Accessibility Initiative (Iniciativa de Accesibilidad Web), en algunos elementos triple A.
2. Se encuentra validado en CSS por la W3C en la versión 2.1, que facilita la aplicación de la conformidad de la accesibilidad, y modifica algunos elementos para el mejor acceso a los usuarios.
3. Se han previsto que todos los elementos dinámicos que existen en la web, puedan ser deshabilitados por los usuarios sin perder accesibilidad a los contenidos que deseen.
4. Se han implantado algunas características independientes a los términos que nos obliga el W3C, como es el aumento de tamaño de algunos de los elementos que componen la



web para que se vean mejor por cada usuario, según sus necesidades.

5. Asistente virtual, que permite, a través de preguntas, poder acceder con más rapidez a los distintos contenidos, y de forma diferente que el buscador.
6. La estructura de los contenidos de la web han sido estudiados para que su uso permita un acceso más fácil a los contenidos.
7. Se han incorporado los elementos de RSS, para que el usuario pueda estar informado en todo momento de las novedades y noticias sin tener que estar buscando constantemente en la web.

Además, la web de Cajasol puede ser consultada por personas con limitaciones visuales a través de un software de lectura de pantallas

Por último, hay que señalar que todas las oficinas abiertas desde 1992, cumplen la normativa vigente en materia de accesibilidad física.



7.4 Responsabilidad de nuestros productos y servicios

Los **valores corporativos** que rigen la política comercial de Cajasol **excluyen la publicidad engañosa y el empleo de contenidos inadecuados** en el diseño y la difusión de las iniciativas de marketing. Cajasol tiene la obligación legal de comunicar sus actividades publicitarias, previas a su lanzamiento, a la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía. Además, la Caja está adherida a un código de conducta voluntario en el ámbito publicitario mediante **Autocontrol** "Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial" **[PR6]**. En el ejercicio 2010 no se han producido incidencias en este ámbito. **[PR7]**.

Por otro lado, Cajasol **respet**a, de manera escrupulosa, **las disposiciones** nacionales y autonómicas **que requieren**, según el producto, la **solicitud previa de autorización** o la remisión de información al Banco de España, la Junta de Andalucía, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros. **[PR3]**. En este sentido, a modo de ejemplo, la Entidad tiene la obligación de remitir un folleto informativo a la CNMV, que debe ser aprobado por ésta, cuando desea realizar emisión de títulos. Por otro lado, el Banco de España tiene que aprobar el cuaderno de tarifas de Cajasol previo su aplicación a los productos y servicios que contrata con la clientela, por lo que cada vez que se produce una modificación en las condiciones financieras de la cartera de productos, Cajasol debe haber obtenido la pertinente aprobación. En el ejercicio 2010 no se han producido incidencias en este ámbito **[PR4]**.

Dentro de la estructura de la Caja, la creación de nuevos productos y servicios corresponde al área de Desarrollo de Negocio, dependiente de la Subdirección General Comercial. En esta área se sitúa el **departamento de Inteligencia Comercial y Seguimiento Comercial**, que **asume todo el ciclo del producto**, desde la planificación comercial y la innovación, pasando por el diseño de productos y de sus campañas de comercialización y terminando por el seguimiento comercial de dichas campañas. Como **unidad de decisión**, está el **Comité Comercial**, con participación multidisciplinar, que entre otras funciones, lleva a cabo el diseño del lanzamiento de nuevos productos y servicios, colaborando en la planificación de las campañas, promociones y acciones comerciales previstas. La política de la Caja para el diseño y comercialización de productos justos se desarrolla en el Código de Conducta, en el que se establece que éstos deben "satisfacer las necesidades financieras de la clientela con una política de innovación y mejora en la prestación de los servicios, que estará basada en los principios de transparencia y defensa de los derechos de los consumidores y consumidoras" **[FS15]**.

En este sentido, y en el ámbito de la prestación de servicios de inversión, Cajasol aprobó a finales de 2008 el **Manual de Políticas Comerciales**, que incorpora todo lo relacionado con la normativa MiFID (Directiva de Mercados

de Instrumentos Financieros) cuyo objetivo es **mejorar la protección de los inversores minoristas**, esto es, de la mayor parte de nuestra clientela. Con la implantación de esta normativa, se trata de evitar situaciones por las que personas sin conocimientos financieros invertirían sus ahorros en productos con alto o medio nivel de riesgo sin ser conscientes de ello.

Por último, hay que mencionar que en el ámbito de la **seguridad de las transacciones**, Cajasol cumple con los más altos estándares del mercado tanto en las operaciones realizadas a través de la red comercial como en las realizadas a través de Cajasol Directo, nuestra banca electrónica, o de la Banca telefónica **[PR1]**.

Entre los sistemas de seguridad implantados por Cajasol en sus transacciones electrónicas, se ofrecen dos posibilidades de acceso a Cajasol Directo: mediante usuario y clave o mediante usuario, e-DNI y clave de e-DNI. Para ejecutar operaciones se usa una tarjeta de coordenadas (72 coordenadas) con algoritmo de petición aleatorio. Además, se informa a la clientela, de manera continuada, que bajo ningún concepto faciliten sus datos y claves a terceros. En 2010 se han introducido medidas de seguridad adicionales en las operaciones realizadas por la banca electrónica, a fin de minimizar los riesgos a los que se enfrentan los clientes por los constantes intentos de fraude bancario, por phishing o suplantación de identidad. Esta medida de seguridad nos ha permitido reducir el fraude cometido contra nuestros clientes en un 100%.

Finalmente, hay que señalar que la seguridad de oficinas cumple los más altos estándares (doble puerta de entrada con apertura a distancia, cámaras de seguridad 24 horas, cristales de máxima seguridad, cajas fuertes con apertura retardada, dispensadores de efectivo, etc...). En el caso de atraco, Cajasol tiene un protocolo por el que, en el momento de producirse uno, se personan, además de las fuerzas de seguridad del estado, personal de la unidad de salud correspondiente, los cuales atienden en primera instancia a las personas afectadas y, posteriormente, en caso de necesidad, se ofrece apoyo psicológico.

En 2010, Cajasol no ha incurrido en costes derivados de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa legal en el ámbito de suministro y usos de los productos y servicios de la Caja **[PR9]**.

7.5 Inclusión financiera

Dentro de la actividad financiera de Cajasol, se ofrecen una serie de productos y servicios con alto impacto social. El Código de Conducta incluye entre los principios de actuación, el fomento de la inclusión financiera y social de aquellos grupos menos favorecidos **[PS14]**.

En cumplimiento de este principio, la Caja ofrece sus servicios a personas que, bien por causas geográficas, bien

por causas personales, se encuentran en situación de riesgo de exclusión financiera y social.

Entre estos servicios destaca el mantenimiento de parte de la red financiera en zonas de población reducida. En este sentido, Cajasol mantiene abiertas **131 oficinas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes**, un 16,6% del total de su red comercial **[FS13]**.

PROVINCIA	NÚMERO DE OFICINAS DE CAJASOL EN POBLACIONES DE MENOS DE 5.000 HABITANTES		
	2008	2009	2010
Cádiz	10	11	10
Guadalajara	--	--	30
Huelva	46	49	51
Sevilla	35	39	40

Además, Cajasol mantiene una red de 124 **agentes financieros**, los cuales se despliegan por tres Comunidades Autónomas, de los que 21 se encuentran ofreciendo servicios en poblaciones donde no existen otras entidades financieras o se hallan en zonas de exclusión social.

También debe mencionarse que Cajasol cuenta con **dos autobuses** que están dotados de medios para prestar servicios financieros y que se desplazan por zonas rurales de manera itinerante.

Otro de los servicios que ofrece Cajasol es el de **Monte de Piedad [FS13]**. A través de éste, se ofrecen préstamos pignoraticios sobre garantías reales tales como joyas, cuadros y obras de arte en general. Desde 2009, se encuentra en servicio, en colaboración con CECA y con otros 11 Montes de Piedad españoles, una subasta on-line.

Tal como se observa, en 2010 ha habido un aumento en la inversión del 7,7%, aunque el número de operaciones ha descendido ligeramente..

MONTE DE PIEDAD

TRAMOS POR CAPITAL CONCEDIDO	INVERSIÓN EN PRÉSTAMOS PIGNORATICIOS					
	NÚMERO DE OPERACIONES*			INVERSIÓN (€)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Hasta 150 euros	86	119	75	10.726	15.402	9.496
De 150,01 a 300 euros	5.654	4.723	2.910	1.266.610	1.071.067	671.183
De 300,01 a 600 euros	9.010	9.488	7.808	3.829.246	4.079.194	3.418.275
De 600,01 a 1.500 euros	6.001	7.749	8.543	5.257.309	6.845.433	7.711.385
De 1.500,01 a 3.000 euros	1.119	1.489	1.929	2.224.096	2.946.991	3.817.131
	(2)	(1)		(4.250)	(2.250)	
Más de 3.000 euros	311	365	518	1.794.832	2.023.156	2.570.819
	(9)	(5)	(5)	(140.036)	(107.541)	(89.690)
Total	22.181	23.933	21.788	14.382.819	16.981.243	18.287.979
	(11)	(6)	(5)	(144.286)	(109.791)	(89.690)

*Entre paréntesis las operaciones garantizadas por obras de arte.

Por último, en relación al **programa de Microcréditos [FS7, FS14]** gestionados a través de la Fundación Cajazol, hay que señalar que se trata de créditos destinados a la financiación de proyectos de autoempleo y cobertura de necesidades sociales de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social y/o financiera.

Actualmente, la Fundación trabaja en dos líneas de microcréditos: por una parte, desde el año 2006 desarrolla un programa dirigido expresamente a emprendedores que teniendo un proyecto de negocio viable, carecen de la posibilidad de acceder a los sistemas de financiación habituales por falta de garantías.

Por otro lado, la Fundación viene desarrollando desde el año 2008, un Proyecto Piloto de Microcréditos en colaboración con Fundación ICO dirigido a personas en situación de exclusión social. Este programa aplica la filosofía de Grameen Bank de Bangladesh a la hora de trabajar con los solicitantes de crédito, si bien realizando las adaptaciones oportunas a la realidad social, económica y administrativa española. Los créditos otorgados en el seno de este proyecto, se dedican al autoempleo y/o a la atención de necesidades personales. Los

datos representados hacen referencia al conjunto de los dos programas.

De acuerdo con el perfil de los Microcréditos formalizados, se trata de préstamos que tienen una cuantía media de 9.000 euros, cuyo fin es el autoempleo en más del 84% de las operaciones (99% de los fondos) y que en el 60% de los casos el prestatario es de origen extranjero. Además, el 46% de las personas a las que se les ha concedido un microcrédito es mujer.

MICROCRÉDITOS

Número Operaciones Estudiadas	474
Numero Operaciones concedidas	229
Volumen Total aprobadas (*)	1.989.418 €
Número Operaciones Vivas 31-12-2010	139
Cartera Viva (**)	936.304 €

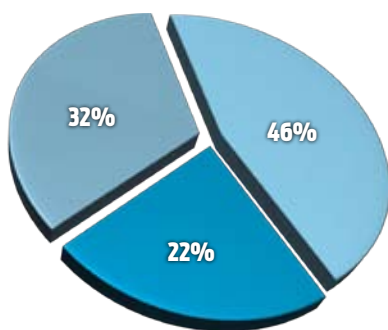
(*) Incluye operaciones vivas y ya canceladas

(**) El valor sobre balance de la cartera viva, no incluye las operaciones de muy pequeño importe que son concedidas a través de entidades colaboradoras (8.425 €), lo que alcanza una suma total de 944.729 €

	2008		2009		2010	
	Nº Operaciones	Importe	Nº Operaciones	Importe	Nº Operaciones	Importe
Operaciones Concedidas	69	670.300,00 €	52	475.850,00 €	76	469.441,00 €
Operaciones Estudiadas	136	832.200,00 €	122	964.780,00 €	144	861.809,00 €
% Operaciones Concedidas sobre estudiadas	51%		43%		53%	

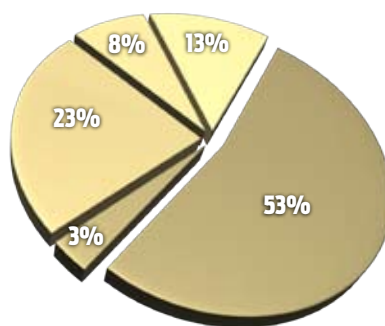
Perfil de los Microcréditos	Operaciones 2009		Operaciones 2010	
	Nº Operaciones	%	Nº Operaciones	%
Destino de los Créditos	95	100%	139	100%
Autoempleo	83	87%	117	84%
Créditos sociales	12	13%	22	16%
Género	95	100%	139	100%
Mujer	50	53%	64	46%
Hombre	27	28%	31	22%
Mixto	18	19%	44	32%
Provincia	95	100%	139	100%
Sevilla	48	51%	74	53%
Córdoba	4	4%	4	3%
Huelva	20	21%	32	23%
Cádiz	12	13%	11	8%
Otros	11	12%	18	13%
Origen de los Beneficiarios	95	100%	139	100%
Nacional (España)	36	38%	56	40%
No Nacionales	59	62%	83	60%

GÉNERO



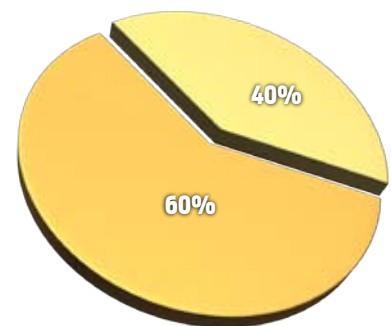
- Mujer
- Hombre
- Mixto

PROVINCIA



- Sevilla
- Córdoba
- Huelva
- Cádiz
- Otros

ORIGEN DE BENEFICIARIOS



- Nacional (España)
- No Nacionales

Por último, también hay que mencionar las actuaciones que desarrolla la entidad en el ámbito de la **educación financiera**, que buscan formar a colectivos sociales en materia financiera. En este ámbito, cabe destacar la creación de una sección específica en la web de Cajasol.



Entre las actuaciones que desarrolla la Obra Social, destacan las siguientes **[FS16]**:

Iniciativas adoptadas	Grupo al que va dirigido	Breve descripción	Beneficiarios
Juego de la Bolsa	Escolares	Nociones básicas de mercado bursátil: compra- venta de valores, estudio del mercado,...En 2010 han participado 223 equipos	1060
Participación en el Plan Nacional de Educación Financiera	Ciudadanía en general	Proyecto cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la educación financiera, facilitando las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para la toma de decisiones financieras informadas y apropiadas	n.d.

En este mismo ámbito, debemos hacer una breve referencia al **Instituto de Estudios Cajasol**, que realiza cursos de formación dirigidos a estudiantes y profesionales sobre asuntos de diversa índole relacionados con las finanzas, la gestión de personas, el derecho, etc... El instituto cuenta con una web propia que puede ser consultada en la siguiente dirección: www.institutocajasol.com

7.6 Satisfacción de nuestra clientela

En los distintos estudios realizados en los tres últimos años por Cajasol, hemos podido comprobar que, con carácter general, **la satisfacción de la clientela con las entidades financieras ha disminuido**, sobre todo en lo que respecta al precio, las comisiones, la falta de adecuación de los productos

a sus necesidades y la percepción sobre la preocupación que las entidades muestran sobre su clientela [PRS].

En Cajasol, esta situación general se ha podido ver agravada por los procesos de fusión en los que ha participado. Esto ha podido influir en la disminución del grado de satisfacción de la clientela con la Entidad. El reto consiste en conseguir mayor grado de satisfacción, haciendo ver a la clientela que Cajasol es capaz de encontrar soluciones ajustadas a sus necesidades financieras.

En este epígrafe exponemos un resumen de las conclusiones de los estudios realizados por Cajasol en 2010, los cuales pueden ser consultados con mayor profundidad

La clientela ha citado y valorado los motivos que les llevan a recomendar o no la Entidad y a mostrarse fieles o no. Así entre los motivos más relevantes y clarificadores aparecen el "Trato y profesionalidad del personal de oficinas, la privacidad en la atención,..." como aspectos mejor valorados y los "tiempos de espera, el funcionamiento de cajeros automáticos y la resolución de errores e incidencias" como aspectos a mejorar.

2. Fidelidad de la clientela y prescripción

A la pregunta ¿Piensa seguir trabajando con Cajasol? El 89 % de la clientela encuestada respondió que **Sí**, con probabilidad

Grado de satisfacción con la Caja (base 10)

	2008	2009	2010
Cajasol	8,31	7,94	7,66

en el Informe que emite el servicio de Calidad que se adjunta en el Anexo V, en cumplimiento del art. 50.4 del Código de Conducta y Responsabilidad Social.

Entre las acciones que ha realizado Cajasol en 2010 para valorar la satisfacción de la clientela, podemos destacar las siguientes:

1. Satisfacción de la Clientela. Valoraciones otorgadas.

Se han realizado encuestas sobre diferentes aspectos de nuestro servicio, tanto a nivel global como de manera concreta sobre varios servicios y canales.



o con seguridad. En este dato, que supone una evolución positiva de 2,7 % respecto al 2009, se puede concluir que estamos recuperando confianza en la clientela. No obstante, el porcentaje de clientes y clientas que nos recomiendan aún no se encuentra en los niveles deseados, lo que nos anima a seguir trabajando para conseguirlo.

3. Verificación de la calidad real del servicio

Pseudo-clientes operan de forma habitual en oficinas tradicionales, oficina telefónica y Cajasol Directo, así como en los servicios análogos de la competencia. Las valoraciones obtenidas reflejan las dificultades por las que atraviesa el sector y nos animan a realizar un esfuerzo adicional, especialmente en los siguientes aspectos:

- Rapidez en el servicio
- Percepción de la clientela sobre precios
- Especial atención al funcionamiento de los cajeros automáticos

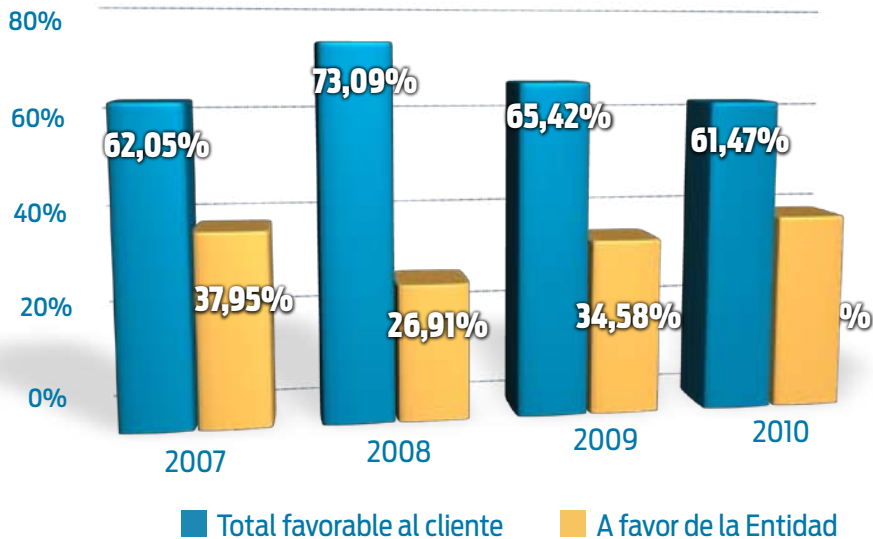
Ya en 2010 se han iniciado acciones de mejora encaminadas a mejorar la rapidez y calidad de servicio tanto de forma directa como mediante acciones formativas en atención y gestión de la clientela.

7.7 Atención a la clientela



Durante el año 2010 se tramitaron 3.795 expedientes, cantidad un 33 % inferior a la del año 2009, alcanzándose cifras próximas a los valores del año 2007. Del total recibido, 162 han correspondido a expedientes provenientes de Comisionados. De los expedientes tramitados, 2.009 corresponden a quejas, las cuales no tienen contenido económico directo evaluable. Con respecto a las reclamaciones, que sí tienen contenido económico, fueron 1.620 (un 48% menos que en 2009) las recibidas, abonándose, por las reclamaciones favorables a la clientela 663.162,48 euros. El importe medio abonado en el ejercicio, para el conjunto de quejas/reclamaciones presentadas, ha sido de 150,64 euros, un 68,8% más que en 2009.

RESOLUCIONES



En este ejercicio se han resuelto un total de 3.619 expedientes, resolviéndose a favor de la clientela el 61,47%, porcentaje algo inferior al del año anterior.

Se han visto afectados favorablemente los tiempos de resolución, siendo la media de las quejas y reclamaciones de 30,6 días, frente a los 46,54 de 2009 mientras que en los casos de incidencias la respuesta ha sido, en la mayoría de los casos, inmediata.

En el Anexo VI se presenta un informe emitido por el departamento de Atención a la clientela en cumplimiento de lo establecido en el art. 50.4 del Código de Conducta.

7.8 Fondo de garantía de depósitos



Cajasol está adscrita al Fondo de Garantía de Depósitos en Cajas de Ahorro. El sistema de garantía de depósitos tiene por objeto garantizar a los depositantes de las entidades de crédito, en caso de que se produzcan situaciones de insolvencia, la recuperación de sus depósitos dinerarios y en valores hasta los límites establecidos (100.000 euros por depositante en cada entidad de crédito). Además de ofrecer estas dos garantías, distintas y compatibles, también tiene por objeto realizar actuaciones que refuercen la solvencia y funcionamiento de una entidad en dificultades, en defensa de los intereses de los depositantes y del propio Fondo.



“Los agentes proveedores y contratistas son colaboradores estratégicos de nuestro negocio.”

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 43

Capítulo 8.

Creciendo con nuestros proveedores



Políticas de gestión (principio 2)	116
Perfil de nuestros Proveedores.....	118

8. Creciendo con nuestros proveedores

8.1 Políticas de gestión (Principio 2)



El departamento de Compras Centralizadas de Cajasol ha impulsado importantes cambios en la gestión de las compras en Cajasol:

■ En primer lugar, se ha **normalizado** el proceso de compras.

■ Se ha definido un **Manual de Compras** de Cajasol donde se establece el marco de actuación en la gestión de compras, lo que conlleva una mejora en la profesionalización del proceso de compras.

■ Las **herramientas** que se utilizan para la gestión de compras son las siguientes:

- **Expediente de compra,**
- **Homologación de proveedores,** cuyo objetivo es

analizar los riesgos del proveedor en diferentes ámbitos: capacidad de producción, tecnológica, comercial, solvencia económica, impacto social, respeto por los Derechos Humanos e impacto ambiental. El resultado de dicha homologación es de Apto/No Apto, aunque aún dicho resultado no es vinculante con la decisión de compra final. Se han incluido criterios de RSC en las herramientas para la homologación de proveedores, tomando como referencia la Norma SGE21.

- **Evaluación del servicio de los proveedores por las áreas de contratación.**

- **Encuesta de satisfacción de proveedores,** que se encuentra en fase de desarrollo para su posterior implantación.

Durante este primer año de implantación del **sistema de homologación y evaluación**, el objetivo fijado en 2010 de al menos el 50% de las compras y contrataciones realizadas a proveedores¹² homologados, se ha cumplido con un importe de más de 59 millones de euros, lo que supone un 52% de las compras y contrataciones realizadas. **[HR2]**

Estos procedimientos de Compras y Contrataciones se basan en criterios de respeto hacia las personas y los valores sociales, estableciendo las relaciones con terceros en un marco profesional y abierto, promoviendo una política de relaciones estables basadas en la búsqueda de la mejora continua y el beneficio mutuo.

Al igual que en ejercicios anteriores, en 2010 Cajasol, como organización adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y en coherencia con su política, Código de Conducta y compromisos sociales y ambientales, establece un sistema de **selección de sus proveedores y contratistas** que incorpora **consideraciones sociales y medioambientales** a los requisitos técnicos y económicos habituales.



No se mantendrán relaciones con aquellas sociedades que:

- Tengan prácticas demostradas no respetuosas con los derechos humanos.
- Estén vinculadas con la industria ilícita de armamentos o con el uso de mano de obra infantil.
- Desarrollen políticas no respetuosas con el medio ambiente.
- Mantengan prácticas competitivas desleales o políticas antisindicales.

Se valorará positivamente a aquellas empresas que:

- Lleven a cabo programas de igualdad de oportunidades.
- Desarrollen actividades que promuevan el desarrollo local, cooperativas y pymes y micropymes.
- Desarrollen actividades de inserción de sectores en exclusión social.
- Lleven a cabo programas de inserción laboral de personas con alguna discapacidad física o psíquica o sea un Centro Especial de Empleo.
- Dispongan de certificado(s) oficial(es) de gestión de la calidad.
- Dispongan de certificado(s) oficial(es) de gestión medioambiental.
- Dispongan de certificado(s) oficial(es) de prevención de riesgos laborales.
- Dispongan de certificado(s) oficial(es) de responsabilidad social corporativa.
- Dispongan de un Código de Conducta y/o hayan incorporado sus valores a los Estatutos o Reglamento de la empresa.
- Tengan como ocupación principal, o sea una de las actividades de negocio de la empresa, el reciclado o la gestión sostenible de recursos.
- Tengan una política o lleven a cabo actividades de responsabilidad social.
- Siendo instituciones, se dediquen al sector de las iniciativas sociales.

¹² Proveedores y contratistas con facturación superior a 100.00 € anuales

El **proceso de valoración** tiene en cuenta lo establecido por el Código de Conducta respecto a aquellas prácticas que impiden las relaciones con las empresas que las lleven a cabo, así como a los aspectos que serán valorados de forma positiva en el establecimiento de relaciones con los agentes proveedores **[FS1]**:

En el caso específico de las empresas de seguridad que prestan servicios a Cajasol, se ha confirmado que **todos los empleados** adscritos a nuestras instalaciones **reciben la formación reglamentada** por ley, en la que **se incluye específicamente el trato físico con las personas**. **[HR8]**

Dado que la RSC se basa en el diálogo continuado entre la empresa y sus grupos de interés con el objetivo de conocer lo que éstos demandan de la actuación de aquella, se desarro-

lló en 2010 un ciclo de focus groups, con la participación, entre otros, de empresas proveedoras con las que Cajasol mantiene relaciones comerciales estables **[FS5]**.



En dicho encuentro se pusieron de manifiesto algunas reflexiones:

- Las relaciones contractuales son muy buenas, especialmente en cuanto a la puntualidad en el pago y el cumplimiento de condiciones.
- La gestión de pedidos es mejorable, los procesos de licitación se dilatan mucho en el tiempo.
- El software utilizado para la gestión de pedidos es poco flexible.



8.2 Perfil de nuestros proveedores

El artículo 43 del Código de Conducta en su apartado m establece literalmente:

“El detalle de los principales agentes proveedores y su adecuación a este Código o al Reglamento será reflejado convenientemente en el apartado correspondiente de la Memoria de RSC, tal como contempla el modelo GRI” [EC6]

La actividad de Cajasol se desarrolla en su totalidad en España, salvo por los proyectos de Cooperación al Desarrollo llevados a cabo por la Fundación. Del total de proveedores que han facturado durante el ejercicio 2010, **el 99,40% han sido proveedores residentes en España, lo que representa un 99,51% de la facturación total.**



GASTO EN ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

	2008	2009	2010
Nº de proveedores que facturaron	3.310	3.296	3.323
Importe total facturado incluido impuestos (en €)	159.673.591	126.243.3081	153.864.791
Nº de proveedores nacionales que facturaron	n.d.	3.269	3.303
Importe total facturado incluido impuestos (en €) por proveedores residentes en España	n.d.	125.279.039	153.111.236
Nº de proveedores no residentes en España que facturaron	n.d.	27	20
Importe total facturado incluido impuestos (en €) por proveedores no residentes en España	n.d.	964.269	753.555

El proceso de integración tras la fusión (mayo 2007) nos ha impedido obtener datos relativos al origen de los proveedores en 2008. Del mismo modo, para obtener los datos de 2009 y 2010 ha sido necesario completar la información del sistema de gestión de facturas con la contenida en una base de datos con finalidad fiscal.

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR INTERVALOS DE FACTURACIÓN 2010

Intervalo de facturación (euros)	Nº de proveedores	Porcentaje sobre total proveedores	Importe de las compras (euros)	Porcentaje sobre facturación
0 a 3.000	1.971	59,31%	1.643.908,76	1,07%
3.001 a 18.000	740	22,27%	5.782.995,08	3,76%
18.001 a 100.000	428	12,88%	18.065.596,46	11,74%
100.001 a 1.000.000	159	4,78%	47.793.218,38	31,06%
> 1.000.000	25	0,75%	80.579.072,74	52,37%
Totales	3.323	100,00%	153.864.791,40	100,00%

ACTIVIDADES 10 PRINCIPALES PROVEEDORES 2010

ACTIVIDAD	IMPORTE
Servicios de coordinación operativa, información, asesoramiento, etc.	9.286.214,60
Servicios y material informático	8.658.482,94
Prestación de servicios auxiliares	8.310.799,84
Servicios de coordinación operativa, información, asesoramiento, etc.	7.432.354,90
Prestación de servicios auxiliares	7.421.225,48
Seguros	4.920.862,98
Correspondencia general	4.759.300,62
Promociones inmobiliarias	2.915.159,77
Servicios de limpieza	2.767.391,19
Prestación de servicios auxiliares	2.303.030,39

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR PROVINCIAS ANDALUZAS 2010

NOMBRE	FACTURACIÓN	Nº PROVEEDORES
SEVILLA	59.295.159,77 €	1.117
CÁDIZ	4.272.538,19 €	281
HUELVA	2.045.428,89 €	255
CÓRDOBA	2.340.408,95 €	167
GRANADA	1.906.161,95 €	65
ALMERÍA	309.226,24 €	46
MÁLAGA	1.197.452,22 €	119
JAÉN	430.761,32 €	58
TOTAL	71.797.238,95€	2.108





“De acuerdo con su naturaleza fundacional y carácter social, Cajasol destinará anualmente la totalidad de sus excedentes que, conforme a la normativa de aplicación, no hayan de integrar sus reservas, sus fondos de provisión no imputables a riesgos específicos, o cualquier otra obligación de pago regulada por alguna disposición, a la dotación de un fondo para la creación y sostenimiento de la Obra Social”.

Capítulo 9.

Creciendo con la sociedad: el dividendo social



La Obra Social:	
Enfoque de gestión.....	122
Líneas de actividad desarrolladas en 2010	124
Actividades destacadas	129

9. Creciendo con la sociedad: El dividendo social

9.1 La Obra Social: Enfoque de gestión

Si existe un elemento que diferencia a las cajas de ahorros del resto de entidades de crédito y que es muy valorado por parte de la sociedad, es la **Obra Social**. El éxito de la Obra Social es que **forma parte de la propia actividad de la caja**, al contrario de lo que ocurre con la acción social que desarrollan otras entidades, las cuales no son concebidas como parte integrante de la actividad de la empresa.

Como se ha señalado en un capítulo anterior, la actividad de Cajasol tiene una doble vertiente: financiera y social. Este planteamiento responde al cumplimiento de los fines estatutarios. Y como reconocimiento de la importancia de esta actividad social, los Estatutos, de acuerdo con la normativa vigente, **aseguran una dotación económica suficiente** que permita su efectivo desarrollo. Así, los beneficios netos de la Caja se distribuyen de la siguiente forma:

- Reservas
- Fondos de provisión no imputables a riesgos específicos
- Otras obligaciones de pago reguladas legalmente
- Obra Social

Si bien es cierto que ni la legislación nacional ni la autonómica marcan un importe mínimo con el que debe dotarse la Obra Social, Cajasol, a través de su Código de Conducta y Responsabilidad Social, fija una serie de criterios, dentro de la **política de Obra Social**, por los que se establece que, de forma orientativa, se **destine a ésta un 30% de los beneficios netos anuales**, porcentaje que podrá aumentar o disminuir en función de las necesidades de capital de la Entidad. Este criterio ha sido aplicado sobre los resultados obtenidos en 2007 y años precedentes. El entorno económico y los crecientes requerimientos de capital, necesarios para poder afrontar el futuro con solvencia, impusieron en los ejercicios 2008 y 2009 un enfoque de precaución que se tradujo en una dotación del 20,7% de los resultados netos de sendos años. Sin embargo, de cara al ejercicio 2011, la dotación propuesta por el Consejo, que se aprueba por la Asamblea General, vuelve a situarse en el **30% del beneficio neto obtenido en el ejercicio 2010**, de acuerdo con las directrices establecidas en nuestro Código de Conducta. Dentro de este porcentaje, el **0,7% va destinado a proyectos para la cooperación al desarrollo** de países del tercer mundo.

[SO1]



El fondo de Obra Social tiene por **finalidad** el fomento del empleo, el apoyo a la economía social y el fomento de la actividad emprendedora, la financiación de obras y actuaciones en los campos de los servicios sociales, la sanidad, la investigación, la protección y mejora del medio ambiente, la enseñanza, el patrimonio cultural e histórico y demás actuaciones en el campo de la cultura, y cualesquiera otras actividades de naturaleza análoga que favorezcan el desarrollo socioeconómico.

Los Estatutos y el Código de Conducta establecen una serie de **criterios generales** que deben ser aplicados en la **elaboración de los presupuestos** anuales que debe aprobar la Asamblea General. Estos criterios son:

- Equilibrio territorial
- Equilibrio presupuestario de las actuaciones
- Fondo de Reserva
- Rentabilidad social
- Carácter finalista

GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL EN CAJASOL



Al igual que ocurre con la actividad económica, la Asamblea General es el órgano facultado para la creación o disolución de obras sociales. Asimismo, a propuesta del Consejo, que es el encargado de la administración y gestión de la Obra Social, la Asamblea tiene entre sus funciones la aprobación, en su caso, de los presupuestos y de la gestión y liquidación que se realice de los mismos. Por otro lado, la Comisión de Control ejerce de órgano de vigilancia, y debe emitir un informe semestral que eleva a la Asamblea.

Es importante señalar que la gestión de la Obra Social **está sujeta a la verificación de los servicios de auditoría** tanto internos (en el caso de la Obra Social Directa, que realiza dos revisiones semestrales cuyos resultados se informan a la Comisión de Control) como externos (en el caso de la gestión de la Fundación Cajasol, cuya revisión se realiza sobre las cuentas anuales y se remite al Patronato previa presentación al Consejo de la Caja). Los resultados de las auditorías realizadas en el ejercicio 2010 han sido normales y no han presentado salvedades.

La gestión ordinaria de la Obra Social se lleva a cabo desde el **Área de Fundación y Obra Social**, integrado en la Subdirección General Institucional y Obra Social. En este área, **la gestión se divide, entre el servicio de Obra Social Directa y la Fundación Cajasol.**



FUNDACIÓN CAJASOL

El importante aumento de recursos cedidos a la Obra Social durante las dos últimas décadas y la creciente complejidad de su gestión, al diversificarse su rango de actividades, hicieron oportuna la creación de una institución específica que llevara a cabo dicha gestión. Así nace la Fundación Cajasol, fruto de la integración de las fundaciones de El Monte (creada en 1.992) y Caja San Fernando (creada en 2.006), obteniendo carácter de ente autónomo dedicado con exclusividad a la gestión de parte del presupuesto global de la Caja destinado a Obra Social.

El órgano de administración de Fundación Cajasol es un patronato formado por 21 patronos, la mayoría procedentes de los Órganos de Gobierno y de la dirección de Cajasol, y está presidido por D. Antonio Pulido Gutiérrez, presidente del Consejo de Cajasol. La Fundación tiene un organigrama propio, con una Dirección, una jefatura de departamento y cinco jefaturas de servicio, que engloban todas las áreas de gestión.

Cuenta con una plantilla de 42 personas y su sede social se encuentra en calle Laraña, número 4 de Sevilla (41003) España.

SERVICIO DE OBRA SOCIAL DIRECTA

Este servicio asume la gestión de un conjunto muy diverso de actividades para las que se ha considerado conveniente mantener la presencia y participación directa de la Caja, bien porque están muy distribuidas en el territorio y requieren la colaboración de la red comercial, como es el caso de las actividades culturales locales; o bien porque es oportuna la presencia institucional directa, como es el caso de diversos foros, premios e instituciones; entre otros motivos.

LOS OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL SON LOS SIGUIENTES:

- Atención a demandas sociales y diálogo social
- Conexión con la red comercial
- Potenciación de la participación y el voluntariado
- Aportación de valores emocionales a la marca Cajasol
- Eficacia y eficiencia.

9.2 Líneas de actividad desarrolladas en 2010



En este epígrafe se ofrece una rápida visión de la actividad desarrollada por la Obra Social. Si se desea profundizar en alguno de los temas que se exponen, les remitimos a la Memoria de Obra Social que anualmente se publica y queda disponible en la web de Cajasol y en la renovada web de la Obra Social (www.cajasol.es/obrasocialfundacion).

La dotación a la Obra Social para su aplicación en el ejercicio 2010 ha sido de 21 millones de euros, los cuales se han distribuido de la siguiente forma:



	Miles de euros
Dotación a Obra Social	20.987 €
Obra Social Directa	3.332 €
Fundación*	17.654 €

*Incluye el 0,7% de proyectos para la cooperación al desarrollo de países del tercer mundo

En la Fundación Cajasol se han residenciado las líneas más programáticas de la actividad, mientras que en la Obra Social Directa aquellas que tienen un perfil más institucional. Como novedad en 2010, la línea de Cultura ha corrido a cargo íntegramente del presupuesto de la Fundación, y la línea de Deportes al de Obra Social.

La liquidación de las aplicaciones a las diferentes líneas de actuación ha sido la siguiente:

OBRA SOCIAL DIRECTA

OBRA SOCIAL DIRECTA. DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS EN 2010 (MILES DE EUROS)

CONCEPTOS	IMPORTE
Dotación + Recurso a reservas	9.723
Ingresos ordinarios de actividades	1.983
Excedentes ejercicios anteriores	1.185
Otros ingresos (procedentes del inmovilizado)	1.037
Total Recursos	13.929

Los ingresos del servicio de Obra Social Directa proceden en un 70% de la dotación que anualmente realiza la Caja y el recurso a reservas, en un 14% de algunas de las actividades que se desarrollan (principalmente en el ámbito de la Educación y de Servicios Sociales) y en un 16% de otros ingresos procedentes del inmovilizado y de excedentes de ejercicios anteriores.



LÍNEAS DE ACTUACIÓN (MILES DE EUROS)

	2009	% Gasto	2010	% Gasto
Cultura	3.336,75	23,19%	---	---
Deporte y Tiempo Libre	3.068,46	21,32%	2.435,25	26,40%
Educación e Investigación y Desarrollo	4.498,99	31,26%	2.958,71	32,07%
Patrimonio y Medio Ambiente	367,23	2,55%	---	0,00%
Acción Social y Sanidad	1.517,45	10,54%	250,36	---
Ayudas y colaboraciones (red de oficinas)	---	---	441,29	4,78
Convenios insitucionales	---	---	1.857,42	20,13
Otras colaboraciones (*)	1.601,88	11,13%	1.282,18	13,90%
Total	14.390,76	100%	9.225,21	100%

*Acciones realizadas a lo largo del año a favor de diferentes colectivos de interés de la zona de actuación de la Caja, cuyo destino no estaba previsto a priori.

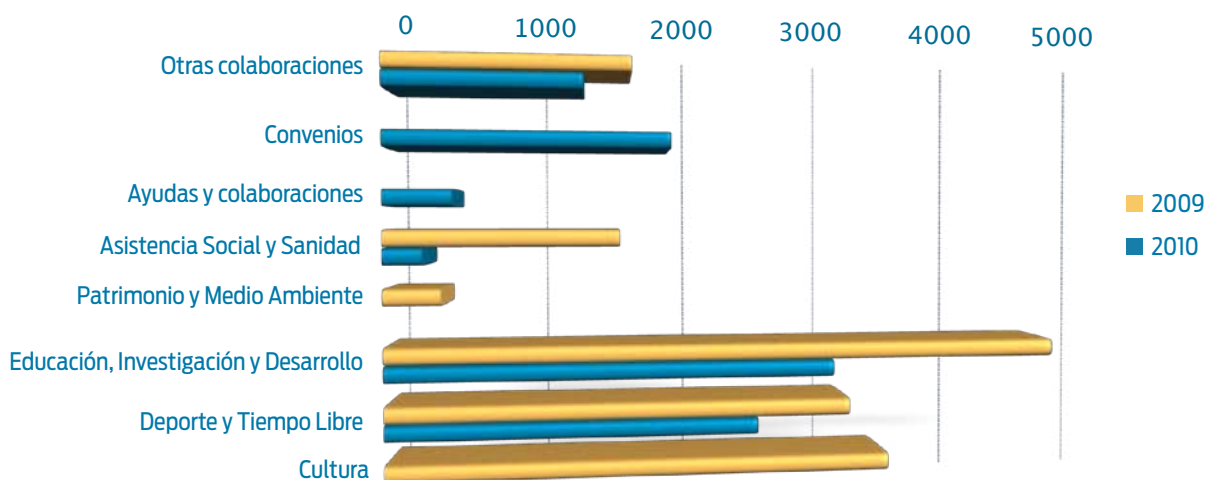
Las principales conclusiones que podemos sacar de este cuadro son las siguientes:

■ El reparto de líneas de actuación ha residenciado las partidas de Cultura y Patrimonio y Medio Ambiente a la Fundación, redistribuyéndose los fondos hacia nuevas partidas como las

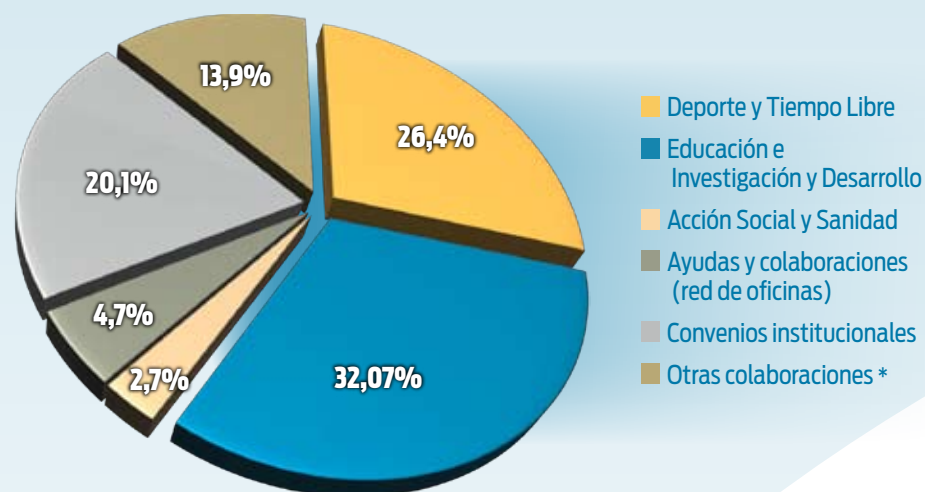
Ayudas y colaboraciones presentadas por las oficinas y los Convenios institucionales..

■ Las partidas con mayor porcentaje de gasto en 2010 son **Educación e Investigación y Desarrollo** (32%), y **Deporte y Tiempo Libre** (26%).

EVOLUCIÓN DEL GASTO POR ACTIVIDADES



GASTO POR PROGRAMAS 2010



FUNDACIÓN CAJASOL

FUNDACIÓN. DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS EN 2010 (MILES DE EUROS)

CONCEPTOS	IMPORTE
Cuotas de usuarios y afiliados	451,60
Ingresos Entidad Fundadora	16.944,98
Programa Cooperación al Desarrollo 0,7%	709,70
Total ingresos actividad propia	18.156,28
Otros ingresos (ventas, financieros y extraordinarios)	327,33
Total ingresos operaciones de funcionamiento	18.433,63

En el caso de la Fundación, la dotación de la Caja procedente de los beneficios netos del 2009 supone un 95,77% de los ingresos totales.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN (MILES DE EUROS)

	2009	% Gastos	2010	% Gasto
Cultura	2.996,65	21,61%	3.425,31	27,80%
Tiempo Libre *	3.411,70	24,61%	2.014,74	16,35%
Educación	1.618,33	11,67%	1.257,77	10,21%
Investigación	583,54	4,21%	364,17	2,96%
Patrimonio y Medio Ambiente	249,98	1,80%	207,53	1,68%
Cooperación al Desarrollo	1.044,95	7,54%	926,91	7,52%
Actuación Social	1.544,30	11,14%	1.549,42	12,57%
Economía social y Fomento del Empleo	1.262,55	9,11%	1.266,44	10,28%
Publicaciones	31,61	0,23%	17,86	0,14%
Otros	1.120,91	8,08%	1.291,89	10,48%
Total	13.864,52	100%	12.322,06	100%

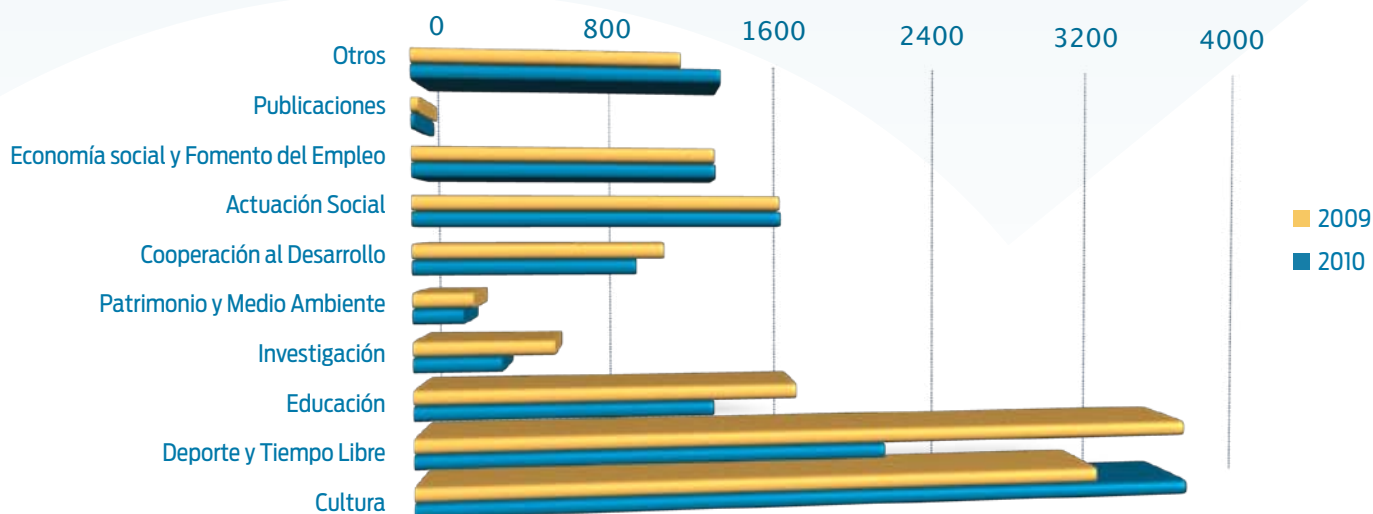
* La cifra de 2009 corresponde a las partidas de Deportes y Tiempo libre

CONCLUSIONES

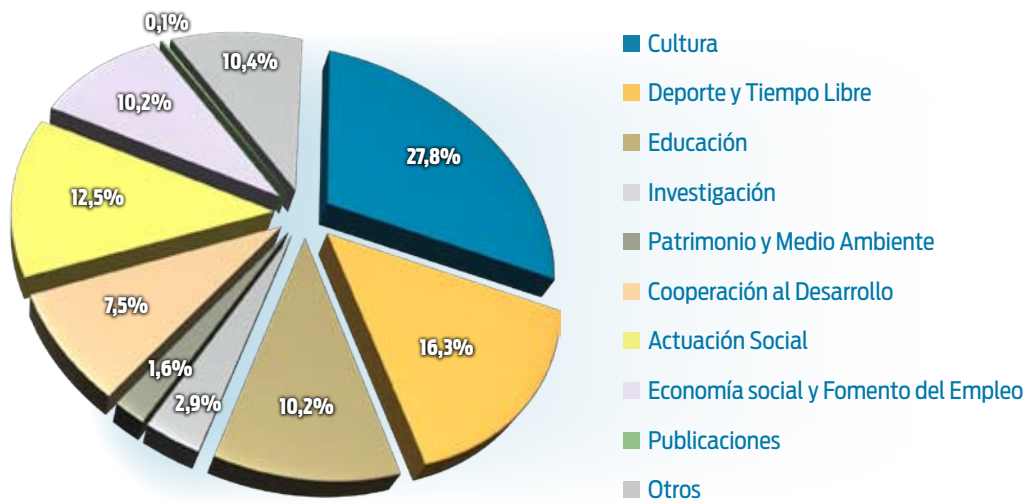
■ Al igual que en el caso de la Obra Social directa, el **gasto total de la Fundación Cajasol se ha reducido respecto** al 2009.

■ Los conceptos más importantes respecto al gasto total en 2010 han sido **Tiempo Libre** (16,35%), **Cultura** (27,80%), **Educación** (10,21%) **Actuación Social** (12,57%), y **Economía Social y Fomento del Empleo** (10,28%).

EVOLUCIÓN DEL GASTO POR PROGRAMAS



GASTO POR PROGRAMAS 2010



9.3 Actividades destacadas

Sin ánimo de entrar en detalle, al estar disponible en la web de la **Obra Social** la información completa sobre las actividades desarrolladas en 2010, pasamos a exponer algunas de estas actividades:

ACTUACIÓN SOCIAL:

Se trata de planes explícitamente dirigidos a fomentar la integración social y la efectiva igualdad de oportunidades para conseguir una sociedad más justa y equilibrada. Son proyectos que tienen que ver con la salud, la educación, la creación de empleo, las personas con discapacidad, el fomento del voluntariado, del acceso a la sociedad de la información, etc.

PROGRAMA DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO:

Se trata de un programa de naturaleza social que, mediante convocatoria pública, otorga subvenciones a proyectos de cooperación que contribuyan a la lucha contra la pobreza y las desigualdades sociales en los países en vías de desarrollo, en el marco de la consecución de los Objetivos del Milenio. Este programa nace de la aprobación de la Asamblea General de Cajasol que, en Junio de 2008, lo dota con el 0,7% de los beneficios netos de la Caja, con carácter anual y permanente, siendo la Fundación Cajasol la entidad responsable de su gestión a través de la Comisión de Cooperación al Desarrollo.



Instituciones	2008 (Desarrollado 2009)			2009 (Desarrollado 2010)		
	Nº Proyectos	Importe	Nº Continente	Nº Proyectos	Importe	Continente
Sanidad	2	180.000 €	África y América	2	155.028 €	África
Capacitación para actividades productivas	4	252.839 €	África y América	5	275.813 €	África y América
Educación	6	428.683 €	África y América	3	172.386 €	América
Soberanía alimentaria	1	23.960 €	Asia	2	70.425 €	América
Acceso agua potable saneamiento	3	138.988 €	África y América	3	200.752 €	África y América
Habitabilidad Básica				1	25.596 €	Asia
Total		1.024.425 €			900.000 €	

El programa ha ido madurando tanto en conceptos como en metodología con el objetivo de dar respuesta al difícil escenario de la lucha contra la pobreza en estos países:

- Protagonismo de las comunidades beneficiarias en el desarrollo de las iniciativas.
- Fomento de la participación social de los colectivos más excluidos y fortalecimiento de las estructuras democráticas locales.

- Coherencia entre las acciones subvencionadas y las políticas locales o regionales implantadas en estas comunidades.
- Presencia de conceptos transversales como el enfoque de género y la perspectiva medioambiental, cada vez más importantes en la cooperación al desarrollo
- Orientación hacia los países con menor Índice de Desarrollo Humano.

Esta convocatoria nació a propuesta de la representación de los empleados y empleadas de la Caja en sus órganos de gobierno y este año se ha querido dar un paso significativo: Los proyectos han sido evaluados desde el punto de vista técnico y, tras la preselección realizada por la Comisión de Cooperación al Desarrollo, han sido los propios **empleados y empleadas de Cajasol los que han decidido finalmente los proyectos a ejecutar a través de votación directa [FS4].**

MICROCRÉDITOS SOCIALES:

Herramienta adicional de integración social, constituida por un programa de préstamos que se conceden a personas sin recursos ni garantías, y cuyo único aval es su implicación en algún proyecto productivo que pueda ser viable, de acuerdo con el análisis técnico que se realiza previamente. La ejecución de esta partida se puede consultar en el los epígrafes 7.3 y 7.5.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO:

Los participantes en el programa de voluntariado corporativo de Cajasol, tras un periodo formativo previo, adquieren conocimiento de primera mano sobre los programas de la Fundación y Obra Social que luchan contra la exclusión social. A través de estos programas y realizando tareas en asociaciones con las que la Fundación y Obra Social tiene contactos, trasladan las experiencias y conocimientos

adquiridos en Cajasol. Al mismo tiempo, detectan las demandas y necesidades sociales emergentes de este sector que hacen llegar a la Fundación y Obra Social.

Este programa desarrolla además proyectos propios entre los que destacan:

- **Salta a la red,** que proporciona Webs a las organizaciones sociales
- **¿Dónde vamos con 2 euros?,** iniciativa por la que los miembros de la plantilla que así lo desean donan 2 euros de su nómina mensual a los Bancos de Alimentos de las provincias en las que Cajasol opera.

Acciones puntuales:

- **Recaudación de fondos para Haití,** en colaboración con UNICEF
- **Operaciones Kilo** de los Bancos de Alimentos de Sevilla y Córdoba

Y tareas como:

- **PC para TO2,** que distribuye los equipos informáticos retirados de Cajasol a asociaciones y ONG.
- **Pastores de árboles,** apoyando proyectos de reforestación dirigidos a restaurar hábitats **[EN13]:**



Actuación	Objetivo cumplido	Tamaño y Localización	Organización que colabora en estas acciones
Restauración	Continúa la acción iniciada en 2009: 1.400 encinas marcadas para su posterior mantenimiento y protección	Hacienda San Francisco (Santa Olalla de Cala)	INSULA (Consejería de Medio Ambiente. Junta de Andalucía)

CULTURA:

Incluye un amplio programa de actividades que se articula en diferentes sectores de la creación actual: publicaciones, exposiciones, música, teatro, danza y cine, con una serie de programas didácticos que tratan de hacer llegar el sentido último de cada propuesta a un amplio número de ciudadanos y la convocatoria de diversos premios (plásticos, literarios) que estimulen la creatividad.

En este ámbito, la Obra Social desarrolla una serie de conferencias y encuentros en los que un ponente de reconocido prestigio trata sobre temas de actualidad. Actualmente existen, de manera permanente, cuatro foros: Córdoba, Cádiz, Innovatec, y Foro Doñana de la empresa sostenible. **[FS5].**

EDUCACIÓN

Esta línea incorpora todo tipo de actuaciones que coadyuvan al desarrollo socioeconómico de nuestro ámbito de actuación, en campos relacionados con la enseñanza, la formación, la creación de empleo y programa de emprendedores, etc. Entre las líneas que se desarrollan destacamos:

- Instituto de Estudios Cajasol
- Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Jerez
- Convenios con Universidades
- Plan Nacional de Educación Financiera

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO:

Apoyo de proyectos y equipos investigadores de reconocida excelencia y gran impacto social.

PATRIMONIO Y MEDIO AMBIENTE:

Apoyo a diversos trabajos de recuperación y conservación del patrimonio tanto histórico como natural (medio ambiente).

Cajasol es consciente de que el progreso debe respetar el medio ambiente, conservar la Naturaleza y preservar los espacios protegidos. Por ello la Obra Social y la Fundación Cajasol trabajan en dos líneas: la Educación Ambiental y la Acción Directa **[EN14]**.

Actividad	Lugar	Proyecto	Entidad Promotora	Beneficiarios
AULAS DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA	Marismas del Odiel	A la orilla de tu casa	Consejería de Medio ambiente-Junta de Andalucía	30 colegios con un total de 1.500 alumnos
AULAS DE INTREPRETACIÓN DE LA NATURALEZA	Parque Periurbano de La Corchuela	Aula de la Naturaleza	Consortio Parque de La Corchuela	Se han realizado 21 talleres con una participación de 1.050 alumnos
JUEGO TRIVIANATURA	Internet	Juego interactivo de preguntas sobre Medio Ambiente en Internet	Fundación Andanatura	22.528 visitas a la web, de 13.071 visitantes distintos. Accesos desde 41 países distintos y 28 provincias españolas
EXPLÓRAME, DE AMÉRICA AL MEDITERRÁNEO	Sevilla	Visita guiada por el margen derecho del río Guadalquivir, desde el Pabellón de la Naturaleza al Parque del Alamillo	Fundación Naturalia XXI	1.515 usuarios repartidos en 48 visitas 36 realizadas a pie y 12 en bicicleta
TRAVESÍA MARISMAS DEL ODIEL	Marismas del Odiel	Carrera Maratón por el espacio protegido. Con el objetivo de promocionar éste entre los habitantes de la zona	Consejería de Medio Ambiente-Junta de Andalucía	700 participantes en la carrera y varios miles de personas como espectadores
DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE	Sevilla	Celebración del Día Mundial en los jardines del Guadalquivir. Espacio de sensibilización y lúdico. Participó Cajasol con una carpa en la que se invitó al juego del TRIVIANATURA	Ayuntamiento de Sevilla, Naturalia XXI, Lipasam, Emasesa	1.500 visitantes

DEPORTE:

Línea de trabajo orientada a apoyar el deporte de base y promover la práctica deportiva, objetivos para los cuales también se mantiene colaboraciones con entidades de élite, dado el efecto imitación o arrastre que pueden generar en los más jóvenes.

TIEMPO LIBRE

Abarca actividades de ocio para mayores, infancia y juventud, incluyendo también las fiestas populares de nuestros pueblos y ciudades. Las dos actividades más importantes de este epígrafe son:

■ **AULA DE MAYORES:** espacio de formación y socialización de mayores de 60 años a través de un amplio programa de actividades formativas y recreativas.

■ **CLUB JUVENIL:** actividades culturales, deportivas y formativas especialmente destinadas a niños y jóvenes.

Por último, hay que señalar que la Obra Social realiza las siguientes actividades que contribuyen al **desarrollo en infraestructuras** de la Comunidad **[EC8]:**

Lugar	Centro	Actividades	Número	Usuario o Beneficiario
Sevilla	Centro Cultural Cajasol. Calle Laraña	Teatro	57	13.550
		Música	64	18.891
		Galas benéficas	4	1.221
		Exposiciones	14	23.103
Sevilla	Centro Cultural Cajasol. Capuchinos	Aula de Mayores	36	1.990
		Club Juvenil	50	1.230
Huelva	Centro Cajasol. Plus Ultra	Música	3	426
		Exposiciones	11	16.246
Alcalá de Guadaíra	Museo	Exposiciones	1	1.496
Cádiz		Exposiciones	5	40.554
Córdoba		Exposiciones	2	5.600
Jerez		Exposiciones	5	1.113





“La creación de valor para la sociedad se basará en la adopción de criterios de sostenibilidad (económicos, sociales y medioambientales) en todo el ámbito de actuación de la Caja”.

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 41

Capítulo 10.

Creciendo de manera sostenible



Políticas de gestión (principios 7,8 y 9)	136
Consumo de recursos	139
Emisiones, vertidos y residuos.....	142

10. Creciendo de manera Sostenible

10.1 Políticas de gestión

(Principios 7, 8 y 9)



Cajasol plantea su gestión medioambiental desde una doble perspectiva: actividades con **impacto directo** y actividades con **impacto indirecto**.

1. La primera perspectiva hace referencia a la llamada **“actividad de oficina”**, que no es transformadora de materia ni consumidora significativa de energía y recursos naturales o materiales, salvo papel. Por tanto, su **repercusión directa** sobre el medio ambiente es **muy poco relevante** en términos absolutos y casi inapreciable en relación con el volumen de negocio **[EN12]**. No obstante, existen siempre **posibilidades de mejora** en la utilización eficaz de energía y materiales y en la gestión de los residuos, que además pueden contribuir a la adopción de nuevos hábitos en el comportamiento personal de los miembros de la plantilla. El resultado de algunas prácticas, como la sustitución de papel por comunicación electrónica, se ve potenciado por el multiplicador que supone el amplísimo número de usuarios de servicios bancarios y la frecuencia de intercambio de comunicaciones con éstos.

2. La segunda perspectiva hace referencia al **papel que la Entidad tiene en el sistema productivo** y al amplio espectro de relaciones empresariales. Las entidades financieras tienen su mayor ámbito de contribución a la preservación y mejora del medio ambiente en las actuaciones indirectas, esto es en la posibilidad de **introducir nuevos criterios socio ambientales** en la selección de proveedores; criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en la concesión de riesgos o la inversión en participaciones empresariales o en la asunción de una política ambiental firme dentro de la capacidad de influencia en las participaciones empresariales.

Cajasol está **trabajando en ambas direcciones** y lo hace desde la convicción de que puede jugar un importante papel en el cambio de mentalidad que se hace necesario en pro de la sostenibilidad.

Cajasol se relaciona con múltiples empresas, organizaciones, administraciones, personas, etc... De acuerdo con los datos aportados a lo largo de esta Memoria, actualmente cuenta con una plantilla de casi cinco mil personas (más las familias de éstos), casi tres mil trescientos proveedores, una clientela formada por un millón novecientos mil personas y sesenta mil empresas, cuarenta mil asociaciones y más de dos mil instituciones públicas, más de doscientas cincuenta empresas participadas, seis millones doscientos mil beneficiarios de la obra social, organizaciones sociales, universidades... Con todas estas relaciones, Cajasol a través del propio ejemplo,

puede potenciar el cambio hacia la sostenibilidad. Y por ello, el **Código de Conducta incluye el respeto y la protección del medio ambiente** como un factor clave de la misión, los valores y la cultura corporativa de la Entidad.



Entre los principios de actuación expuestos en el Código destaca, en materia de medio ambiente, el siguiente¹⁶: *“Fomentar la preservación del medio ambiente tanto a nivel interno, mediante la implantación de políticas de reciclado, eficiencia energética, gestión de residuos, reducción de emisiones, etc., como externo, mediante la aplicación de criterios medioambientales en la concesión del riesgo, en las inversiones empresariales, el fomento de programas de concienciación, apoyo a proyectos que beneficien el medio ambiente, etc.”*

Las consecuencias del cambio climático sobre la actividad de Cajasol son de dos tipos **[EC2]**:

■ **Directas**, como por ejemplo la subida del nivel del mar que puede afectar a las oficinas que se encuentran en la zona costera, o la subida de las temperaturas que puede afectar a los sistemas eléctricos y/o informáticos, además de los problemas de salud que ello implica para los miembros de la plantilla y la clientela.

■ **Indirectas**, afectando al negocio de nuestra clientela, como por ejemplo, sectores como la agricultura, pesca, actividades de uso intensivo de agua salada...

Desgraciadamente, el cambio climático se ve aún como algo lejano, si bien el momento de actuar para evitar sus consecuencias es este. Por ello, Cajasol ha visto una oportunidad en ello y está desarrollando actuaciones en los ámbitos de negocio (con la comercialización de inversiones socialmente responsables, la adhesión del plan de empleados y empleadas a los principios de inversión responsable del Pacto Mundial o la financiación de proyectos medioambientales), en la actividad de la Obra Social (acciones de fomento de la preservación del medio ambiente, voluntariado corporativo, concienciación social...) o en la racionalización del uso de los recursos (reducción del uso de energía, papel, de las emisiones de CO₂...).

En consecuencia con lo anterior, Cajasol ha asumido desde su fundación el compromiso de minimizar el impacto ambiental de sus actividades, **manteniendo la Política y el Sistema de Gestión Ambiental [FS1]** existente en Caja San Fernando, la primera Caja de Ahorros española certificada por AENOR conforme a la **Norma Internacional ISO 14001 [FS2]** (certificado obtenido en el año 2003) así como las Buenas Prácticas Ambientales ya implantadas en El Monte **[EN26]**.

En estos momentos, el alcance de la certificación acreditada está limitado a cuatro edificios de Servicios Centrales de Sevilla, así como una muestra representativa de la

¹⁶ Véase Título II sobre Cultura Corporativa, art. 8.2 m)

Red Comercial, compuesta por 17 oficinas. Para el seguimiento del sistema, se realizan **dos tipos de auditorías**: una externa, realizada por personal externo que certifica el sistema de gestión, y otra interna, realizada por personal de la Entidad perteneciente al Área de Auditoría y formado ex profeso para este cometido. Los resultados se comunican al Comité de Medio Ambiente y a la dirección de la Entidad **[FS9]**.

El órgano designado para la implantación, organización y dinamización del Sistema de Gestión Ambiental es el **Comité de Medio Ambiente**, que está constituido por responsables de las diferentes unidades organizativas relacionadas con la gestión ambiental. El Director del Área de Inmovilizado ha sido la persona designada por la Dirección como Responsable de Medio Ambiente, por las implicaciones del Área en la gestión de aspectos ambientales directos.

El Sistema de Gestión Ambiental diseñado permite garantizar el cumplimiento normativo, al requerir la identificación de los requisitos legales aplicables a la Entidad en materia ambiental, y la realización periódica de la evaluación de su cumplimiento.

Las instalaciones y dispositivos auxiliares (como instalaciones eléctricas, equipos de climatización, depósitos de combustibles, etc.) sujetos a legislación específica de seguridad industrial son sometidos a controles y verificaciones reglamentarias periódicas por parte de empresas autorizadas **[FS2]**.

En 2010, no se han recibido sanciones derivadas de incumplimientos de la normativa ambiental **[EN28]** :



Multas y sanciones. Multas demandas o incumplimientos legales monetarios y no monetarios	2008	2009	2010	Comentarios/ Aclaraciones a sanciones de 2009
Número de multas, demandas o incumplimientos legales en materia ambiental	0	2	0	- Sanción por exceso de ruido de máquinas aire acondicionado
Coste incurrido por motivos de multas, demandas o incumplimientos legales en materia ambiental	0	3.420€	0	- Sanción por incidencia con basuras
Descripción de las principales multas y sanciones relacionadas con normativas ambientales	Los defectos fueron subsanados			

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD (PRINCIPIO 8)



Cajasol tiene adjudicada una explotación agro-ganadera, llamada La Contienda, que está situada al noroeste de la provincia de Huelva, lindando con Portugal al oeste, y enclavada en el Parque Natural de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, en el término de Aroche (Huelva). La finca tiene

3.782 hectáreas, de las cuales 2.389 hectáreas se destinan a la explotación ganadera y forestal. **[EN11]**

En 2008, se renovó esta adjudicación por veinte años (2008-2027), tras un periodo de arrendamiento de treinta años a Caja de Ahorros de Huelva, luego El Monte (1978-2007). El propietario de la finca es el Ayuntamiento de Aroche.

Durante este período concesional se han venido efectuando una serie de acciones, tanto ambientales como económicas y sociales, con objeto de conservar la dehesa tradicional de la finca, para lo que se ha limpiado de jaras y monte bajo la totalidad de la superficie, y se han plantado 300 hectáreas de encinas y alcornoques (unos 100.000 árboles). También se ha realizado el cercado de la finca. Cuando culmine este proceso, se habrán plantado 35.000 encinas y 2.500 alcornoques, y ya se actúa en su preservación defendiéndolos de la fauna silvestre desbrozando bianualmente las parcelas reforestadas [EN13].

Además, se ha prestado gran atención al mantenimiento de especies singulares y a la reintroducción de otras especies autóctonas. Junto a la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, Cajasol está dando pasos para la reintroducción de especies que se encuentran en peligro de extinción, como es el caso del águila imperial. Dentro de la finca, además, hay una amplia e importante colonia de buitres leonados en su mayoría y algún ejemplar de buitre negro, siendo La Contienda un enclave idóneo para el desarrollo de todos estos ejemplares [EN12].

Por otro lado, los **proyectos agro-ganaderos** que se desarrollan están basados en el cultivo de cereales y prateses, cría de pequeños rumiantes y porcinos en régimen extensivo (cerdo ibérico, con denominación de origen), así

como actividades cinegéticas desarrolladas conjuntamente con el coto social de la población de Aroche. La producción porcina del cerdo ibérico es la principal actividad económica de la finca.

Desde 2007, desarrolla un **proyecto agropecuario** en La Contienda que persigue **reforzar las relaciones intersectoriales del porcino ibérico**, en aras de mejorar la eficiencia de las empresas implicadas y conseguir una mayor fortaleza ante las circunstancias adversas actuales [EN14]. Cajasol trabaja para mejorar el perfil competitivo, mediante los beneficios derivados de la especialización de los inputs de producción y la evolución esperada de los outputs en cuestiones sanitarias, de calidad, de rentabilidad mediante optimización de costes, etc.

En La Contienda, además, se pretende fomentar la investigación y la formación de técnicos y ganaderos mediante proyectos de I+D con Universidades para contribuir a la mejora de todo el proceso productivo, divulgándose estos resultados en foros nacionales e internacionales permitiendo un mayor y mejor conocimiento del sector porcino.

El próximo objetivo de Cajasol es crear en La Contienda un Centro de Promoción del Cerdo Ibérico, diferenciado de los existentes en España en este ámbito, ya que añadiría la presencia de animales, la formación y divulgación en el contexto del sector de la cría del cerdo ibérico.





INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES (PRINCIPIO 9)

La inversión de la Entidad en Medio Ambiente se centra, fundamentalmente, en el gasto incurrido para la optimización de los sistemas de reducción de consumo (de materiales, energía y agua), la gestión de residuos y en el cumplimiento normativo en dicha materia [EN30].

Se observa una importante reducción en la inversión total que se explica por el proceso de integración que ha vivido Cajasol tras la fusión en mayo de 2007 y que generó la necesidad de mayores inversiones en aquél momento.

Gastos e inversiones ambientales	Importe (€)		
	2008	2009	2010
Recogida selectiva de residuos*	66.241,55	19.470	39.478,49 (2)
Consultoría y certificación	13.400	18.941	2.753,47 (3)
Inspecciones Reglamentarias Baja Tensión y adecuaciones realizadas	42.000	3.194	248.969,98
Instalación autómatas programables (Inversiones en medidas de ahorro energético)	1.800.000	331.676	0
Total	1.921.641,55	373.281,96	291.201,94

*Durante el 2009, las directrices para la gestión de los residuos peligrosos, se vienen modificando como consecuencia de la puesta en marcha de las disposiciones establecidas en materia de residuos eléctricos y electrónicos. Por ello, la gestión de fluorescentes y otros residuos afines se realiza directamente por el proveedor, no imputándose por tanto a nuestro cuadro de gastos, lo que en ningún momento lleva implícito que no exista recogida selectiva de residuos
 (2) Incluye Ecopro., Bioclean y Recicl. Arcos.
 (3) Incluye 1ª Audit seguimiento.

10.2 Consumo de recursos

CONSUMO DE PAPEL

Los consumos más importantes de materiales, tanto por coste como por su impacto ambiental, son los de papel, en particular los folios de papel A4 para impresión. Desde hace años, se ha trabajado en la implantación de procedimientos de ahorro, como comunicaciones electrónicas con la clientela, instalación de equipos multifunción con impresión

por defecto a doble cara, incremento del uso de la gestión documental en formato electrónico, reutilización de los sobres para comunicaciones internas y, desde 2008, uso de papel ecológico, de menor gramaje y procedente de bosques con gestión sostenible (FSC¹³) y libre de cloro (ECF). Pese al uso de papel de menor gramaje, que supone un ahorro del 12,5% (en peso total), en 2010 el consumo se ha visto incrementado en casi un 6%. [EN1]

Tipos de Materiales

Utilizados (toda la Entidad)	2008	2009	2010
Papel Total de papel blanco			
consumido (1)	212,5Tm	190,9 Tm	202,3 Tm
Sobres Total sobres blancos	6.686.090	4.322.378	21.046.000
consumidos (2)	unidades	unidades	unidades (4)
Otros materiales consumidos			
(ej. Toallitas de papel (3))	n.d.	19,3 Tm	15,4 Tm

Medidas adoptadas

por la entidad para conseguir un ahorro en los materiales utilizados Disminución peso papel, impresoras centralizadas. Impresión por defecto a ambas caras, Campañas de Concienciación

(1) Corresponde a estimaciones de consumo. Cálculo siguiendo la siguiente regla: 1 folio de 70 gr / m² pesa 4,263 gr.
 (2) Corresponde a consumo e incluye otras unidades no contabilizadas años anteriores.
 (3) Dato correspondiente a toallitas y otros formatos de papel para en WC. adquiridas en los 11 primeros meses 2010.
 (4) Por primera vez está disponible el nº total de sobres, incluida la correspondencia a clientes.

¹³ Para más información, véase www.fsc.org



Consumo Directo de Energía por Fuentes	2008	2009	2010	Comentarios/ Aclaraciones
Electricidad - Total				Se refiere al consumo total de la Entidad
electricidad consumida (Gj)	93.352 Gj	73.015 Gj	72.477 Gj	
Gas Natural - Total gas consumido	--	--	--	Sin consumo
Gasóleo - Total gasóleo consumido	--	--	--	Solo uso en generadores. No significativo.
Carbón - Total carbón consumido	--	--	--	Sin consumo
Otras fuentes de energía renovables utilizadas	--	--	--	Sin consumo

CONSUMIBLES INFORMÁTICOS

A mediados de 2008, Cajasol firmó un contrato con una empresa de gestión de impresoras por el que realizan el mantenimiento y el suministro y retirada de consumibles [EN2]. Durante 2010 se han recibido 4.792 cartuchos de tóner, que han generado unos residuos totales de 5.320 kg.

CONSUMO DE ENERGÍA

En lo referente a consumo de energía, que en la Caja es básicamente energía eléctrica, ésta es utilizada para la iluminación y la climatización de los centros, así como para los equipos informáticos y ofimáticos. Aunque se dispone de grupos electrógenos de soporte que funcionan con gasoil, dicho consumo es mínimo, dado que no ha sido necesaria su puesta en funcionamiento, salvo para actividades de mantenimiento. [EN3]

Al igual que en años anteriores, se han tomado medidas orientadas a la implantación de **procedimientos de ahorro de energía**. Entre ellas, destacan [EN5] la existencia de autómatas en 500 oficinas y edificios de Servicios Centrales que controlan

alumbrado, aire acondicionado, extractores y rótulos [EN26].

Tras este esfuerzo inversor, se observa también en este año 2010 una reducción del consumo respecto al 2009, aunque leve pero que continúa con la tendencia de los últimos años.

La distribución por fuentes primarias del consumo eléctrico [EN4] es, según la información facilitada por la empresa suministradora, la siguiente:

CONSUMO DE AGUA

En cuanto al agua, se usa principalmente para el consumo del personal y en los aseos, así como para las operaciones de limpieza y mantenimiento de los edificios. El agua consumida procede de las redes de abastecimiento municipales [EN8]. No se utiliza agua reciclada [EN10], ni se considera posible la afección a fuentes de agua [EN9]. Para el control y minimización de su consumo, en el marco del mantenimiento preventivo y correctivo de las oficinas, se realiza el control y la reparación de fugas. La grifería y los sanitarios instalados en las nuevas oficinas son de bajo consumo.

Consumo indirecto en base al consumo total de electricidad (Giga Julios/año)	2009	Porcentaje respecto al total	2010	Porcentaje respecto al total
Carbón	10.879,27 Gj	14,9%	16.307,32 Gj	22,5%
Cogeneracion	5.545,75 Gj	7,6%	4.493,58 Gj	6,2%
Cogeneracion de alta eficiencia	584,14 Gj	0,8%	1.449,54 Gj	2%
Consumo indirecto eólica en base al consumo de electricidad (Gigajulios/año) ---				
Gas Natural	20.590,27 Gj	28,2%	15.002,75 Gj	20,7%
Fuel/Gas	2.263,46 Gj	3,1%	2.319,26 Gj	3,2%
Renovable	19.276,02 Gj	26,4%	20.076,15 Gj	27,7%
Energía Nuclear	13.215,74 Gj	18,1%	12.176,15 Gj	16,8%
Otras	657,14 Gj	0,9%	652,93 Gj	0,9%

SSCC (4 edificios) y oficinas (17) certificados por ISO 14001				Comentarios/ Aclaraciones
	2008	2009	2010	
Agua - Total agua consumida/utilizada por redes de distribución tradicionales	10.182 m ³	8.670 m ³	7.758 m ³	Se refiere a edificios y oficinas certificadas con ISO 14001
➤ Servicios Centrales (4 edificios)	9.961 m ³	7.859 m ³	7.125 m ³	
➤ Red Comercial (17 oficinas)	221 m ³	811 m ³	633 m ³	
Agua - Cantidad consumida por empleado/a adscritos a los centros de trabajo certificados	9,26 m ³ /año	7,69 m ³ /año	6,88 m ³ /año	El número de empleados es 1.126, según los cálculos de 2007
Medidas adoptadas por la Entidad para conseguir un ahorro en el consumo de agua	Se realizan los trabajos de detección y reparación de averías			



Los datos de consumo facilitados se corresponden con el consumo real que se realiza en los edificios y oficinas certificados por la Norma ISO 14001. Se observa una reducción de 912 m³ respecto a 2009, un 10,5%, continuando la tendencia de los últimos años

En cuanto al consumo del resto de edificios y oficinas, este año **se ha realizado una estimación** al igual que en 2009, con objeto de aportar una información más completa que en ejercicios anteriores, ya que entendemos que el consumo de las oficinas y edificio certificados es poco significativo respecto al consumo total. La dificultad que nos encontramos para obtener los datos reales son, por un lado, la falta de homogeneidad en la emisión de las facturas, al existir múltiples empresas abastecedoras, y por otro lado, hemos detectado que en algunos lugares se imputa a la oficina el consumo del equivalente a las viviendas anexas a la oficina, al no existir contadores separados por usuarios.

Para calcular el **consumo de las oficinas**, utilizamos la media de consumo de las 17 oficinas certificadas, lo que nos da un **consumo estimado total de 29.341 m³ agua**.

Con esta estimación, el **consumo total de agua de la Entidad asciende a aprox. 36.400 m³/año**, con una **reducción del 17% respecto a 2009**. La media de consumo por empleado es de 7,91m³/año.

10.3 Emisiones, vertidos y residuos

EMISIONES

Respecto a las emisiones a la atmósfera, la actividad de Cajasol no tiene emisiones directas a la atmósfera relevantes. Las emisiones de gases destructores de la capa de ozono están reducidas a fugas puntuales de los equipos de climatización que contienen R22, no existiendo ninguna relevante en 2009 [EN19]. Es importante destacar que todas las nuevas instalaciones de climatización utilizan refrigerantes ecológicos (R-407 o R-410) [EN18]. Por lo que respecta a emisiones de SO_x y NO_x, se limitan a las emisiones durante las operaciones de arranque para el mantenimiento de los grupos electrógenos de gasóleo, que son no relevantes puesto que tan sólo se dispone de cuatro unidades en la Entidad. [EN20]

Las **emisiones indirectas** más relevantes a considerar son las emisiones de CO₂ que **emiten las instalaciones de producción eléctrica que abastecen** a la Entidad. Estas emisiones son 8.049,7 Tm/año de CO₂ [EN16], si se tiene en cuenta un ratio promedio de emisión de 400 kg CO₂/kwh. Este dato es levemente inferior al de 2009 y un 21,7% menor al de 2008.

Otro tipo de emisiones indirectas corresponde a las que se producen en los **desplazamientos por carretera del personal** de la Caja por motivos laborales, para cuyo cálculo se han multiplicado los kilómetros totales por un ratio medio



de emisión de 150 g CO₂/km. En el cálculo total hay dos componentes [EN17 y EN29]:

1. La primera componente está formada por los desplazamientos del personal por motivo especial, los cuales son abonados por la Caja, lo que nos permite obtener el dato exacto. Estas emisiones son de 450,38 Tm CO₂/año, siendo 44,3 Tm CO₂/año menos que en 2009. En este sentido, hay que señalar el **esfuerzo que ha realizado la Caja** para dotar a los edificios de servicios centrales de **medios de comunicación a distancia**, como video-conferencias y audio-conferencias, que permiten mantener reuniones entre varias personas simultáneamente. También se han aplicado algunas medidas de contención de este gasto.

2. La segunda componente es una aproximación a **estimación sobre los kilómetros** que realiza el personal **diariamente para desplazarse a su puesto de trabajo**. Se ha realizado una encuesta a 347 personas, tanto de servicios centrales como de oficinas de todas las áreas geográficas en las que está presente la Entidad. De aquellas que han respondido, el 33% se desplaza a su centro de trabajo andando o en bicicleta. El 67% restante se desplaza utilizando bien un transporte público, bien uno privado. El cálculo de las emisiones de cada tipo de vehículo se ha hecho utilizando la herramienta "Cero Co2", disponible en internet, obteniéndose como resultado una media de emisión de 1,83 Tm CO₂ por año y empleado que utiliza vehículo en sus desplazamientos. Si extrapolamos los datos a la plantilla media de la Entidad durante el ejercicio 2010, el promedio de emisiones por desplazamientos al centro de trabajo de la plantilla de la Caja asciende a 5.525,5 Tm de CO₂ al año.

Gastos e inversiones ambientales	2008	2009	2010
Kms totales de los viajes por carretera por motivos laborales especiales del personal de la Entidad	3.709.153	3.297.984	3.002.534,92
Ratio medio de emisión (g CO ₂ /Km)	150 g CO ₂ /Km	150 g CO ₂ /Km	150 g CO ₂ /Km
Emisiones (Tm/CO ₂) / año por desplazamientos especiales	556,37 Tm/CO ₂ año	494,7Tm/CO ₂ año	450,4 Tm/CO ₂ año
Emisiones (Tm/CO ₂) por desplazamiento al lugar de trabajo (encuesta)	---	---	5.525,51
TOTAL emisiones (Tm/CO₂)/ año (estimación)	---	---	5.975,91 Tm/CO₂

VERTIDOS

Los únicos vertidos realizados son los asociados al uso sanitario y a la limpieza de instalaciones, que son asimilables a aguas residuales urbanas y se realizan al colector municipal para su depuración [EN21]. No se considera que estos vertidos provoquen afección a los recursos hídricos ni a la biodiversidad [EN25]. Las únicas instalaciones de riesgo que existen son los depósitos de gasóleo mencionados anteriormente. En 2010 no se han producido derrames de ninguno de los depósitos. [EN23].



GESTIÓN DE RESIDUOS (PRINCIPIO 8)

En lo que respecta a la gestión de residuos [EN22], el desarrollo de la actividad de negocio de Cajasol da lugar a la generación de una cantidad considerable de residuos que son controlados y gestionados según los procedimientos e instrucciones establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental. En estas pautas de gestión, se consideran en todo momento las disposiciones legales establecidas, así como las posibilidades de reducción, reutilización o reciclado de los residuos, buscando siempre cumplir con el principio de

prevención en su generación. En concreto, para los principales residuos generados en la Entidad, las prácticas utilizadas para su gestión son las siguientes:

- El **papel residual** generado se entrega a un gestor autorizado para su reciclado, garantizando siempre la destrucción de la información.
- Igualmente los **consumibles de impresión** gastados son retirados por las empresas con las que Cajasol tiene la contratación del servicio de impresoras.
- Los **residuos peligrosos**, principalmente aquellos residuos procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), como fluorescentes usados y pilas y baterías agotadas, son segregados y retirados por una empresa autorizada y/o por el proveedor, conforme a la normativa vigente, para su reciclaje y/o eliminación controlada.
- Los **equipos informáticos** fuera de uso y/u obsoletos, que no pueden ser reutilizados, son donados o devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario, se entregan a gestores autorizados.

Residuos generados	2008	2009	2010	Comentarios /Aclaraciones
Papel y cartón - Total residuos de papel (blanco y reciclado)	112 Tm	169,5 Tm	175 Tm	Información facilitada por empresa contratada
Equipos eléctricos/electrónicos	2 Tm	2,4 Tm	1,91 Tm	Información facilitada por empresa contratada
Consumibles de impresión gastados (tóners usados)	7,2 Tm	2,8 Tm	5,32 Tm	Información facilitada por empresas contratadas
Envases - Total residuos envases y embalajes	n.d.	0,580 Tm	73 unidades (*)	Información facilitada por empresa contratada
Tubos fluorescentes usados	0,9 Tm	0,321 Tm	n.d.	Información facilitada por empresa contratada
Medidas adoptadas por la entidad para gestionar los residuos indicando el método de tratamiento utilizado	Cajasol ha contratado con empresas autorizadas la retirada de los residuos cuando éstos no son retirados por el mismo proveedor			

(*) Este dato se aporta exclusivamente para que sea conocido y accesible, pero no puede ser utilizado para establecer una evolución como residuo generado.



“Cajasol se compromete a practicar un estilo de dirección basado en el establecimiento de objetivos estratégicos, en la transmisión y comunicación de la Cultura Corporativa a toda la organización, y en la participación e integración de todas las unidades y fuerzas.”

CÓDIGO DE CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL-ART. 8

Capítulo 11.

Anexos



ANEXO I

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Estrategía y análisis			
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Carta del Presidente	6, 16 y 20
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1. Cajasol: historia y perfil 3. La RSC en Cajasol	16, 21, 24, 44 y 50
Perfil de la Organización			
2.1.	Nombre de la Organización	1. Cajasol: historia y perfil	16, 20 y 28
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	1. Cajasol: historia y perfil 7. cReciendo con nueStra cliEntela	21, 28 y 98
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	2. Gobierno Corporativo	38
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	1. Cajasol: historia y perfil	20
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	7. cReciendo con nueStra cliEntela	98
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	1. Cajasol: historia y perfil 2. Gobierno Corporativo	20 28
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	7. cReciendo con nueStra cliEntela	98
2.8.	Dimensiones de la organización informante	1. Cajasol: historia y perfil 6. cReciendo con nueStro nEgocio	21, 28 y 81
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	1. Cajasol: historia y perfil 2. Gobierno Corporativo	24
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	3. La RSC en Cajasol	54 y 16
Perfil de la Memoria			
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	0. Acerca de esta Memoria	14 y 16
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	0. Acerca de esta Memoria	14
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	0. Acerca de esta Memoria	14
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	0. Acerca de esta Memoria	16

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Alcance y Cobertura			
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	0. Acerca de esta Memoria	14
3.6.	Cobertura de la memoria (p. ej., países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	0. Acerca de esta Memoria	14
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	0. Acerca de esta Memoria	14
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparación entre periodos y/o entre organizaciones	0. Acerca de esta Memoria	14 y 16
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	0. Acerca de esta Memoria	14 y 16
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	0. Acerca de esta Memoria	14 y 16
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	0. Acerca de esta Memoria	14
Índice de contenidos GRI			
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Anexo I	
Verificación			
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	0. Acerca de esta Memoria	15 y 16
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
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	2. Gobierno Corporativo	16 y 29
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)	2. Gobierno Corporativo	30
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	2. Gobierno Corporativo	30
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	3. La RSC en Cajasol 5. cReciendo con nueStra pErsonal	16, 43 y 75
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)	2. Gobierno Corporativo	16 y 36
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	2. Gobierno Corporativo	29 y 36

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI [3.12.]

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
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	2. Gobierno Corporativo	29
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	1. Cajasol: historia y perfil	24
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	2. Gobierno Corporativo	31 y 38
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	2. Gobierno Corporativo	29, 30 y 31
Compromisos con iniciativas externas			
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2. Gobierno Corporativo	39
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	3. La RSC en Cajasol	53
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	3. La RSC en Cajasol	16 y 50
Participación de los Grupos de Interés			
4.14.	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	3. La RSC en Cajasol	16 y 43
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	3. La RSC en Cajasol	43
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	3. La RSC en Cajasol	16 y 43
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	3. La RSC en Cajasol	16 y 44

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Información sobre el enfoque de gestión		6. cReciendo con nueStro nEgocio	80
Desempeño Económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	6. cReciendo con nueStra nEgocio	85
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	10.cReciendo de manera SostEnible	136
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	5. cReciendo con nueStro pErsonal	64
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	1.Cajasol: historia y perfil	25
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de relaciones entre el salario inicial debidas a programas de beneficios sociales estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	6. cReciendo con nueStra nEgocio	64
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	8. cReciendo con nueStros provEedores	118
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	5. cReciendo con nueStros ProvEedores	70
Impacto Económico Indirecto			
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	9. cReciendo con la SociEdad: El dividendo social	132
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	6. cReciendo con nuEstro nEgocio	85

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Información sobre el enfoque de gestión		10. cReciendo de manera SostEnible	136
Materiales			
EN1	Materiales utilizados por peso o por volumen	10. cReciendo de manera SostEnible	139
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	10. cReciendo de manera SostEnible	140
Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	10. cReciendo de manera SostEnible	140
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	10. cReciendo de manera SostEnible	140
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	10. cReciendo de manera SostEnible	140

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
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		No aplica
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		No aplica
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes	10. cReciendo de manera SostEnible	141
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	10. cReciendo de manera SostEnible	141
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	10. cReciendo de manera SostEnible	141
Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	10. cReciendo de manera Sostenible	137
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	10. cReciendo de manera SostEnible	136 y 138
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	9. cReciendo con la SociEdad El dividendo social 10. cReciendo de manera Sostenible	130 138
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	9. cReciendo con la SociEdad El dividendo social 10. cReciendo de manera SostEnible	131 138
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	9. cReciendo con la SociEdad: El dividemdo social	No aplica
Emisiones, Vertidos y Residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	10. cReciendo de manera Sostenible	142
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	10. cReciendo de manera SostEnible	142
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	10. cReciendo de manera Sostenible	142

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	10. cReciendo de manera SostEnible	142
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	10. cReciendo de manera SostEnible	142
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	10. cReciendo de manera SostEnible	141
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	10. cReciendo de manera SostEnible	143
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	10. cReciendo de manera SostEnible	143
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	10. cReciendo de manera SostEnible	No aplica
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	10. cReciendo de manera SostEnible	143
Productos y Servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	9. cReciendo con la SociEdad: El dividendo Social 10. cReciendo de manera SostEnible	136 140
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos		No aplica
Cumplimiento Normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	10. cReciendo de manera SostEnible	137
Transporte			
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	10.cReciendo de manera SostEnible	142
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	10. cReciendo de manera SostEnible	139

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Información sobre el enfoque de la dirección		5. cReciendo con nueStro pErsonal	64
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	5. cReciendo con nueStro pErsonal	66
LA2	Número total de empleados y rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región	5. cReciendo con nueStro pErsonal	67
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal	5. cReciendo con nueStro pErsonal	64
Relaciones Empresa / Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	5. cReciendo con nueStro pErsonal	64
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	5. cReciendo con nueStro pErsonal	64
Salud y Seguridad en el Trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	5. cReciendo con nueStro pErsonal	72
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	5. cReciendo con nueStro pErsonal	75
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	5. cReciendo con nueStro pErsonal	73
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	5. cReciendo con nueStro pErsonal	72
Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	5. cReciendo con nueStro pErsonal	68
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	5. cReciendo con nueStro pErsonal	70
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	5. cReciendo con nueStro pErsonal	70
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	2. Gobierno Corporativo 5. cReciendo con nueStro pErsonal	34, 38 66 y 72

¹ Mujeres en órganos de dirección.

² Mujeres en la plantilla.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	5. cReciendo con nueStro pErsonal	71

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Derechos Humanos

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Información sobre el enfoque de la dirección		6. cReciendo con nuesTro nEgocio	80
Prácticas de Inversión y Abastecimiento			
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	6. cReciendo con nueStro nEgocio	81
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	8. cReciendo con nueStros ProvEedores	116
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	5. cReciendo con nueStro pErsonal	70
No Discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	5. cReciendo con nueStro pErsonal	72
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	5. cReciendo con nueStro pErsonal	75
Explotación Infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	5. cReciendo con nueStro pErsonal	65
Trabajos Forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	5. cReciendo con nueStro pErsonal	65

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Derechos Humanos

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Prácticas de Seguridad			
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	8. cReciendo con nueStros provEedores	117
Derechos de los Indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		No aplica

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Sociedad

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Información sobre el enfoque de la dirección		9. cReciendo con la SociEdad: El dividendo social	122
Comunidad			
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	9. cReciendo con la SociEdad El dividendo social	122
Corrupción			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	6. cReciendo con nueStro nEgocio	7
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	6. cReciendo con nueStro nEgocio	86
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	6- cReciendo con nueStro nEgocio	88
Política Pública			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	2. Gobierno Corporativo	37
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	2. Gobierno Corporativo	37
Comportamiento de Competencia Desleal			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	6. cReciendo con nueStro nEgocio	88
Cumplimiento Normativa			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	6. cReciendo con nueStro nEgocio	88

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: Responsabilidad sobre Productos

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Información sobre el enfoque de la dirección		7. cReciendo con nueStra cliEntela	94
Salud y Seguridad del Cliente			
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	5. cReciendo con nueStro pErsonal 7. cReciendo con nueStra cliEntela	73 107
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	5. cReciendo con nueStro pErsonal	73
Etiquetado de productos y Servicios			
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	7. cReciendo con nueStra cliEntela	107
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	7. cReciendo con nueStra cliEntela	107
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	7. cReciendo con nueStra cliEntela	112
Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	7. cReciendo con nueStra cliEntela	107
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	7. cReciendo con nueStra cliEntela	107
Privacidad del Cliente			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	6. cReciendo con nueStro nEgocio	87
Cumplimiento Normativo			
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	7. cReciendo con nueStra cliEntela	107

INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL FINANCIERO

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
Salud y Seguridad del Cliente			
FS1	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	6. cReciendo con nueStro nEgocio 8. cReciendo con nueStros ProvEedores 10. cReciendo de manera SostEnible	80 116 136
FS2	Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio	5. cReciendo con nueStro pERsonal 6. cReciendo con nueStro nEgocio 10. cReciendo de manera SostEnible	73 81 136 y 137
FS3	Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	6. cReciendo con nueStro nEgocio	81
FS4	Descripción de los procedimientos para mejorar las competencias del personal orientadas a la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales	5. cReciendo con nueStro pERsonal 9. cReciendo con la Sociedad: El dividendo social	69 130
FS5	Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	6. cReciendo con nueStro nEgocio 8. cReciendo con nueStros ProvEedores 9. cReciendo con la Sociedad: El dividendo social	91, 92, 117 y 130
FS6	Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosada por región, tamaño (ej. pequeña, mediana o gran empresa) y por sector de actividad	6. cReciendo con nueStro nEgocio	82
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales	7. cReciendo con nueStra cliEntela	102 y 109
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales	7. cReciendo con nueStra cliEntela	102
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental	5. cReciendo con nueStro pERsonal 6. cReciendo con nueStro nEgocio 10. cReciendo de manera SostEnible	73 81 137
FS10	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales	6. cReciendo con nueStro nEgocio	90
FS11	Porcentaje de activos sujetos a “screening” social y ambiental positivo y/o negativo	6. cReciendo con nueStro nEgocio	90
FS12	Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto	6. cReciendo con nueStro nEgocio	90
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas des pobladas/desfavorecidas por tipo de acceso	7. cReciendo con nueStra cliEntela	108
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con dificultades	7. cReciendo con nueStra cliEntela	102, 103 104 y 109
FS15	Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justos de los productos y servicios financieros	7. cReciendo con nueStra cliEntela	107
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	7. cReciendo con nueStra cliEntela	111



ANEXO II

CAUSAS DE NO APLICACIÓN, NO DISPONIBILIDAD O NO SIGNIFICACIÓN

Indicador	Descripción	Apartado de la Memoria	Página
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		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios
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 encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie		No aplicar
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		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		No aplica debido a la naturaleza de entidad financiera de servicios

ANEXO III

CORRESPONDENCIA ENTRE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES GRI

Descripción	Indicador
Derechos Humanos	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales	EC5, LA4, LA6 a LA9, LA13, LA14, HR1 a HR9, SO5, PR1, PR2, PR8
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1 a HR9, SO5
Derechos Laborales	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4, LA5, HR1 a HR3, HR5, SO5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1 a HR3, HR7, SO5
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR6
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	EC7, LA2, LA13 LA14, HR1 a HR4, SO5
Medio Ambiente	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EC2, EN18, EN26 EN30, SO5
8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1 a EN30, SO5 PR3, PR4
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5 a EN7, EN10, EN18, EN26 EN27, EN30 SO5
Anticorrupción	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	SO2 a SO6

ANEXO IV. Informe 2010 de la Comisión de Control sobre cumplimiento del Código de Conducta y Responsabilidad social

1. Introducción

La **Comisión de Control**, en virtud de las atribuciones que le confiere el artículo 48.1 del Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja (en adelante, CC y RS), se emite el presente informe de valoración del cumplimiento de los preceptos establecidos en el mismo durante el ejercicio 2010..

2. Hitos del ejercicio 2010 y recomendaciones

El **ejercicio 2010 ha estado marcado** por la participación de Cajasol en el proceso de integración y reestructuración del sistema financiero español. En este sentido, cabe destacar que en octubre Cajasol culminó la fusión con caja de Guadalajara y en diciembre, la Asamblea General aprobó la integración de la Entidad en el Grupo Banca Cívica, junto con otras tres cajas de ahorros: Caja Navarra, Caja Canarias y Caja de Burgos.

Con el fin de implementar los compromisos derivados del Código, se ha procedido a la clasificación de los mismos y al establecimiento de fechas aproximadas de implantación y cumplimiento, lo que ha permitido valorar de forma objetiva los avances realizados en cada uno de los aspectos definidos.

A continuación, se exponen, con cierto detalle, algunas de las tareas más relevantes desarrolladas durante el ejercicio 2010:

1. Aprobación del Plan Director de RSC, por el Consejo de Administración en su reunión de fecha 26 de enero de 2010.

2. Adopción de Códigos de Conducta, con inclusión de criterios de RSC, **por empresas participadas** por Cajasol. El consejo de la Caja acordó, en su reunión de 13 de enero de 2009, dicho mandato, lo que fue inmediatamente trasladado a la SDG Participadas y a la Fundación Cajasol. De un total de 33 empresas en las que la participación de Cajasol supera el 50% de capital, se ha aprobado un Código de Conducta en 18 empresas (54%) y se ha adoptado el acuerdo de aprobarlo en otras 8 empresas (24%). En el resto de empresas, se ha contactado con vocales de sus consejos de administración, representantes de Cajasol, para que impulsen esta iniciativa.



3. Un año más, Cajasol ha impulsado el diálogo con los distintos grupos de interés de la Caja, con el objetivo de analizar la gestión de RSC y la información que se ofrece en la Memoria RSC. Para ello, se han celebrado reuniones presenciales con representantes de los distintos grupos de interés de la Caja (clientela, miembros de Órganos de Gobierno, Proveedores, representantes de las Administraciones Públicas y de organizaciones sociales).

4. Como parte del programa de acogida a los nuevos Consejeros Generales que han tomado posesión del cargo, tras la fusión con Caja Guadalajara, Secretaría General ha entregado a cada uno de ellos un **Manual de Acogida** junto con una edición de los Estatutos, el Reglamento Electoral y el CC y RS de Cajasol.

5. Se ha gestionado la recogida de los **cuestionarios de adhesión al CC y RS** a los nuevos miembros de los OOGG. Estos cuestionarios, además, recogen información sobre las vinculaciones familiares y societarias de estas personas, la cual es necesaria para llevar a cabo una efectiva gestión de prevención de conflictos de interés y para dar cumplimiento a las obligaciones legales de control e información sobre operaciones vinculadas..

6. Además, hay que señalar que el **CC y RS forma parte del temario de las oposiciones internas** que se han convocado en el año 2010.



Por otro lado, los aspectos más relevantes que siguen pendientes de implantación son los siguientes:

1. En el ámbito de los OOGG, los cambios introducidos en la LORCA por Real Decreto-Ley 11/2010 de 9 de julio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros, afectan directamente a la redacción de los **Reglamentos del Consejo de Administración y la Comisión de Control** (art. 18.2). Hasta que la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía no se adaptada a esta normativa, no tiene sentido redactar estos reglamentos. Además, cabe señalar que el funcionamiento de ambos Órganos de Gobierno se encuentra extensamente desarrollado en los Estatutos y en el propio CC y RS..

2. En el ámbito de las **Empresas Participadas**, están pendientes los siguientes asuntos:

a. Elaboración de un **Manual de Conducta de los representantes de la Caja en las empresas participadas** (art. 37.2 c), si bien hay que señalar que, por defecto, las obligaciones del CC y RS son aplicables a éstos.

b. El establecimiento de **mecanismos de evaluación de la RSC en las empresas participadas** (37.2 a), que entendemos es un asunto a abordar, a medio o largo plazo, por su complejidad. En este sentido, es importante señalar que un 54% de las empresas en las que Cajasol participa en más del 50% del capital ya han adoptado un Código de Conducta.

3. En el ámbito de **Proveedores y Contratistas**, hay que señalar que, si bien no ha sido formalmente aún aprobado el Manual de Normas y procedimiento para la gestión de compras y contrataciones, el procedimiento de contratación está siendo aplicado en la Entidad, de acuerdo con la delegación de facultades vigente. Estas normas incluyen el análisis y la homologación de proveedores y contratistas de acuerdo con su comportamiento social y medioambiental (art. 43.2).

4. En el ámbito de los **RRHH** está pendiente la reflexión sobre los **mecanismos de comunicación confidencial de irregularidades** (art. 34.5). Actualmente existe un canal para la denuncia de situaciones de acoso psicológico y/o sexual, de acuerdo con los protocolos vigentes. Por otro lado, conviene señalar que existen canales naturales para comunicar irregularidades de tipo financiero

o contable a través de los superiores o del Área de Auditoría.

5. Por último, es importante destacar que los **informes** que el CC y RS establece que deben ser remitidos al Consejo, actualmente **todos ellos están siendo reportados**, ya sea de manera específica o formando parte de informes globales como la Memoria RSC, la Memoria de Obra Social y Fundación, la Memoria de Corporación Cajasol, el Informe Anual de Gobierno Corporativo o el Informe de Adecuación de Capital.

3. Valoración de la Comisión de Control

El ejercicio 2010 ha sido un ejercicio un tanto atípico por cuando Cajasol ha estado inmerso, como parte muy activa, en el proceso de integración y reestructuración del sector financiero. Los dos procesos de integración emprendidos, uno con Caja Guadalajara y otro con Banca Cívica, han influido en el desarrollo de la actividad de la Caja. Ello, junto con el hecho de que las obligaciones derivadas del Código están ya implantadas en un alto porcentaje, explica que se haya avanzado de manera moderada en la culminación de los asuntos que quedan pendientes.

De acuerdo con las actuaciones llevadas a cabo por la Caja y los informes de Secretaría General en los que se ha dado cuenta de las mismas, **esta Comisión de Control valora como positiva la aplicación del Código de Conducta y Responsabilidad Social en el ejercicio 2010** y eleva al Consejo de Administración el presente informa para que adopte las medidas necesarias para seguir avanzando en el cumplimiento de las recomendaciones que realiza este Órgano y que han sido expuestas en el apartado anterior.

Sevilla, a 25 de abril de 2011

El Secretario de la Comisión de Control

ANEXO V. Informe 2010 del servicio de calidad en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art. 50.4)

Con carácter general, la satisfacción de los clientes con las entidades financieras con carácter general, tras una tendencia negativa desde 2007, y después de haber sufrido en 2009 el mayor descenso, en 2010 el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio recibido en las redes comerciales de las Cajas experimenta un ligero ascenso, y sitúa la media en 8.27 puntos sobre 10. Se frena, por tanto, la tendencia negativa de años anteriores

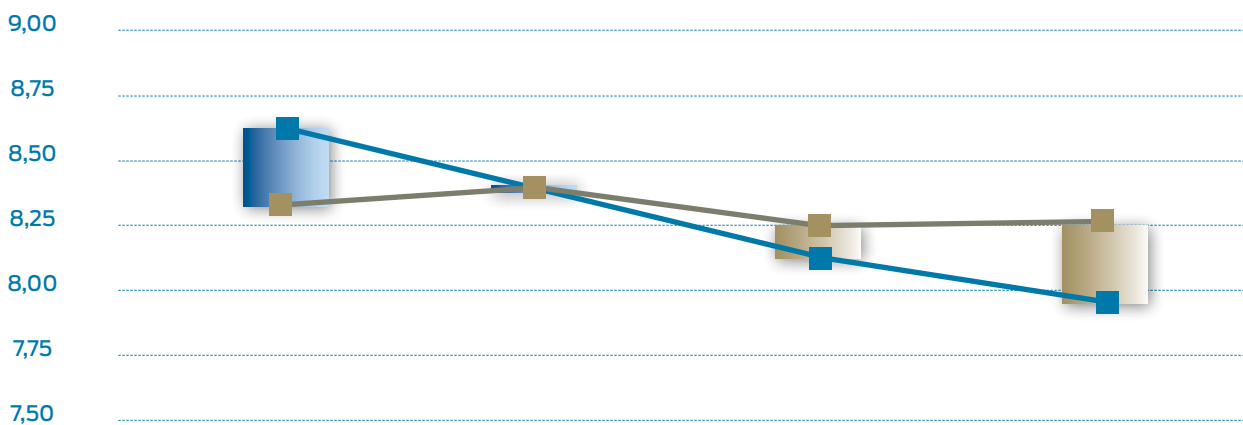
1. Satisfacción del Cliente con la Caja y con su Oficina. Valoraciones otorgadas

En Cajasol, los aspectos mejor valorados por los clientes han sido el Trato y Profesionalidad del personal de Oficinas así como la Privacidad en la atención. De los 20 parámetros evaluados, Rapidez de Recepción de la Información a Domicilio obtiene una valoración al nivel del global de Cajas participantes. En el resto, Cajasol presenta diferencias negativas, destacando por su importancia los atributos relativos a los Tiempos de Espera, el Funcionamiento de Cajeros Automáticos y la Resolución de Errores e Incidencias

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA CAJA Y CON LA OFICINA

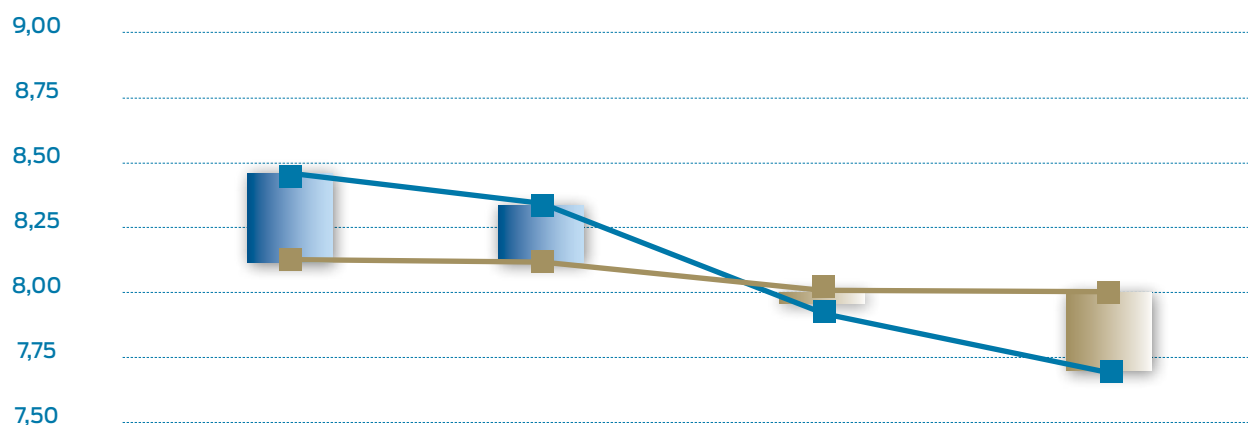
Diagnóstico de CAJASOL

■ Evolución de la Satisfacción Global con al Oficina.



	2007	2008	2009	2010
Cajasol	8.58	8.38	8.13	7.90
Evolución		-0.20	-0.25	-0.23
Posición Competitiva		+0.01	-0.09	-0.37

■ Evolución de la **Satisfacción Global con la Caja.**



	2007	2008	2009	2010
Cajasol	8.42	8.31	7.94	7.66
Evolución		-0.11	-0.37	-0.28
Posición Competitiva		+0.18	-0.03	-0.33

2. Fidelidad de los Clientes con Cajasol

Una ratio muy importante a analizar es el grado de fidelidad de los Clientes. A la pregunta ¿Piensa seguir trabajando con Cajasol? El 89 % de los clientes encuestados respondieron que **Sí**, con probabilidad o con seguridad. En este dato se puede concluir que estamos recuperando confianza en los Clientes.

	2007	2008	2009	2010
% Fieles	90.0%	88.5%	86.3%	89.0%
Evolución		-0.6%	-2.2%	+2.7%
Posición Competitiva		+0.6%	-2.4%	-0.5%

3. Prescripción de los Clientes

A pesar de haber recuperado confianza y nivel de Fidelidad, el ratio que analiza los clientes que nos recomiendan, sigue sin llegar a niveles óptimos, y nos supone un reto futuro realizar las acciones de mejora que mayor impacto tengan en los Clientes.

	2007	2008	2009	2010
% Prescriptores	88.4%	84.0%	84.8%	82.5%
Evolución	+4.0%	-4.4%	+0.8%	-2.3%
Posición Competitiva	+4.3%	-0.4%	+2.5%	+0.3%

4. Verificación de la calidad real del servicio

Audidores de Calidad, actuando como Clientes, visitan continuamente nuestras oficinas, operan en Banca telefónica y Banca por Internet y las de la competencia. Realizan operaciones y consultas, solicitan información sobre productos y valoran tanto aspectos físicos y tecnológicos como la atención personal y comercial recibida. Las valoraciones otorgadas durante 2010 han sido las siguientes:.

Aspectos evaluados	Valoración 2010	Gap vs Sector	Evol Cajasol S/2009
ASPECTOS FÍSICOS	8.38	-0.20	+0.03
RAPIDEZ	7.81	-0.47	+1.45
TRATO	7.03	-0.42	-1.17
EXPLICACIÓN DE PRODUCTOS	6.12	-0.48	-0.71
ACTUACIÓN COMERCIAL	3.08	-0.72	-0.89
IQUOS	5.52	-0.54	-0.61

Fuente: Informe EQUOS 2010-STIGA



5. Conclusiones y Acciones de Mejora

Para identificar sobre qué aspectos priorizar las acciones de mejora, se tiene en cuenta el posicionamiento de la entidad respecto al conjunto de Cajas en cada atributo, la evolución en el último año y la importancia relativa del mismo en la configuración de la Satisfacción Global. Así, los elementos de mejora prioritaria son:

■ La Rapidez en el servicio, tanto el Tiempo de Espera hasta recibir atención como la Rapidez en la resolución de incidencias (aspecto peor valorado), son dos factores fundamentales y que mayor impacto tienen en las valoraciones generales de los Clientes.

■ La percepción del cliente sobre los Intereses y Comisiones, que, junto con la flexibilidad de la Caja, afectan directamente a la Adecuación de la Gama de Productos. En estos atributos, además de registrar la Caja un descenso interanual (-0.16 y -0.30, respectivamente), acumulan más decrementos respecto a 2005 de -0.58 y -0.84, respectivamente.

■ Igualmente, son aconsejables mejoras en el Funcionamiento de los Cajeros Automáticos, dada su valoración y evolución.

ACCIONES DE MEJORA:

En nuestro afán de mejora continua, una vez identificadas las

acciones orientadas a mejorar la rapidez y calidad del servicio recibido por los Clientes de Cajasol; durante 2010 se han desarrollado acciones encaminadas, por una parte a mejorar la rapidez de atención en oficina y por otra el soporte ofrecido por los SSCC a la red comercial para la gestión y resolución de incidencias y consultas. Asimismo, se están ejecutando acciones formativas en Atención y Gestión de Clientes. En concreto se han puesto en marcha los siguientes proyectos:

1. Plan de Reducción operativa.
2. Aplicación "Punto", sistema unificado de Gestión de Consultas Incidencias y peticiones.
3. Plan de Formación en Sistemática Comercial.
4. Plan de mejora de Cajeros Automático, renovando parte del parque de cajeros, los monitores de control y software de funcionamiento.

Fdo: Agustín Garrido Garrido
Jefe del Servicio de Calidad de Cajasol



ANEXO VI. Informe 2010 del departamento de atención a la clientela en cumplimiento del Código de Conducta y RSC (art. 50.4)

Cajasol tiene entre sus objetivos y fines “Satisfacer las necesidades financieras de sus clientes con una política de innovación y mejora en la prestación de los servicios, que estará condicionada por los principios de transparencia y defensa de los derechos de los consumidores”, según establece el Artículo 5, 2. a) de sus Estatutos. Por ello, la aprobación del Reglamento de Defensa del Cliente, en base a lo establecido en el Artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de la Caja, no solo responde al exacto cumplimiento de lo regulado a estos efectos sino a la coherencia con los objetivos, principios y valores que son marco de referencia para Cajasol. Con este Reglamento se potencia la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios, en su relación con la Caja.

Establece también el Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol en su Título VI que “La clientela es el motor de nuestra actividad, la razón de ser de la Caja, junto con la comunidad en la que desarrolla su actividad. La actuación de Cajasol debe estar siempre orientada hacia la clientela, de la que debemos obtener su confianza con el fin de establecer vínculos a largo plazo. Esta confianza debe basarse en el diálogo y la transparencia, valores que presidirán las actuaciones de cada uno de los miembros del personal y de los Órganos de Gobierno”.

En el Reglamento para la Defensa del Cliente de Cajasol se definen con claridad funciones para conocer, estudiar y resolver con agilidad las reclamaciones que los clientes y usuarios planteen, en orden a la obtención de acuerdos amistosos o dictando las resoluciones adecuadas que procedan, siempre conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca y salvaguardando los derechos e intereses de los clientes. Junto con esto, de vital importancia es conocer y estudiar aquellas recomendaciones y sugerencias que propongan los clientes y usuarios en aras a fortalecer las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

Atendiendo a lo regulado en la citada Orden, el Consejo de Administración de Cajasol, acordó la creación del Departamento de Atención al Cliente con el fin, entre otros, de conocer cuantas muestras de insatisfacción manifiesten los clientes y usuarios de la Caja, así como sus consultas y sugerencias. Para gestionar la tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones generados por la clientela, Cajasol ha creado un Servicio de Quejas y Reclamaciones, dependiente del citado Departamento, quienes de forma conjunta resolverán aquellos expedientes tramitados conforme al Reglamento.

Este Reglamento asegura la autonomía funcional, libertad de criterios y capacidad de emitir resoluciones vinculantes para la Entidad hasta un importe de 60.000 euros. Con ello se pretende mantener el espíritu de mejora constante en las relaciones de Cajasol con sus clientes, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

El establecimiento de canales de comunicación para recibir también aquellas consultas y sugerencias que manifiesten los clientes y usuarios de Cajasol, es tarea prioritaria en aras a una mejora continua, con un tratamiento diferenciador y adecuado a cada persona prestándole una atención personalizada e integral para dar respuesta a las necesidades de la misma.

Las ventajas de las herramientas informáticas que gestionan los procesos de quejas, reclamaciones, consultas y sugerencias de clientes y de los sistemas de comunicación, tendrían menor valor si tras ellos no existiera un equipo de personal, altamente especializado, capaz de dar la respuesta adecuada, ajustada y personalizada a cada caso en concreto. El equipo humano de Atención al Cliente de Cajasol, de alta cualificación, conocedor de sus funciones, mantiene una orientación al cliente, con una formación acorde a las tareas realizadas, que se mantiene y actualiza con el conocimiento de los nuevos productos y normativa que se publica, así como con la asistencia a acciones formativas sobre legislación, herramientas, procesos y sistemas que afectan a clientes.

Durante el ejercicio 2010, el medio habitual por el que se recibieron las reclamaciones de nuestros clientes y usuarios fue a través de los documentos que al efecto tiene Cajasol en las oficinas a disposición de la persona que lo solicite. Se ha denotado un incremento por este medio, disminuyendo por el contrario las presentadas por otros cauces.





Receptividad ante las reclamaciones

Cajasol valora las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes como una importante fuente de información para detectar errores y rectificar actuaciones. Es, también, una oportunidad que brinda el cliente para darle una satisfacción y reforzar su confianza.

Para gestionar adecuadamente las incidencias que se producen en la relación con los clientes, Cajasol ha establecido un modelo de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, ajustado a la normativa establecida en el año 2004 para los Departamento y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras.

Se ha iniciado en este año un trabajo de revisión y actualización de los circuitos de gestión de quejas y reclamaciones al objeto de mejorar su eficiencia para agilizar la tramitación de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y sistematizar la información recibida para mejorar su utilización interna y la calidad de los informes públicos. También se está realizando una acción constante con todas las oficinas y unidades de Cajasol para estudiar los requerimientos de los clientes, utilizando los diversos canales que la Entidad tiene establecidos y ofrecer una respuesta ágil y satisfactoria

Principales magnitudes del ejercicio 2010

Durante el año 2010 se tramitaron 3.795 expedientes, cantidad un 33% inferior a la del año 2009, alcanzándose cifras próximas a los valores del año 2007. Del total recibido, 162 han correspondido a expedientes provenientes de Comisionados.

De los expedientes tramitados, 2.009 corresponden a quejas, las cuales no tienen contenido económico directo evaluable. Con respecto a las reclamaciones, que sí tienen contenido económico, fueron 1.620 (un 48% menos que en 2009) las recibidas, abonándose por las reclamaciones favorables a clientes 663.162,48 euros.

El importe medio abonado en el ejercicio, para el conjunto de quejas/reclamaciones presentadas, ha sido de 150,64 €, un 68,8% más que en 2009.

Se han visto afectados favorablemente los tiempos de resolución, siendo la media de las quejas y reclamaciones de 30,6 días, mientras que en los casos de incidencias de clientes la respuesta ha sido, en la mayoría de los casos, inmediata.

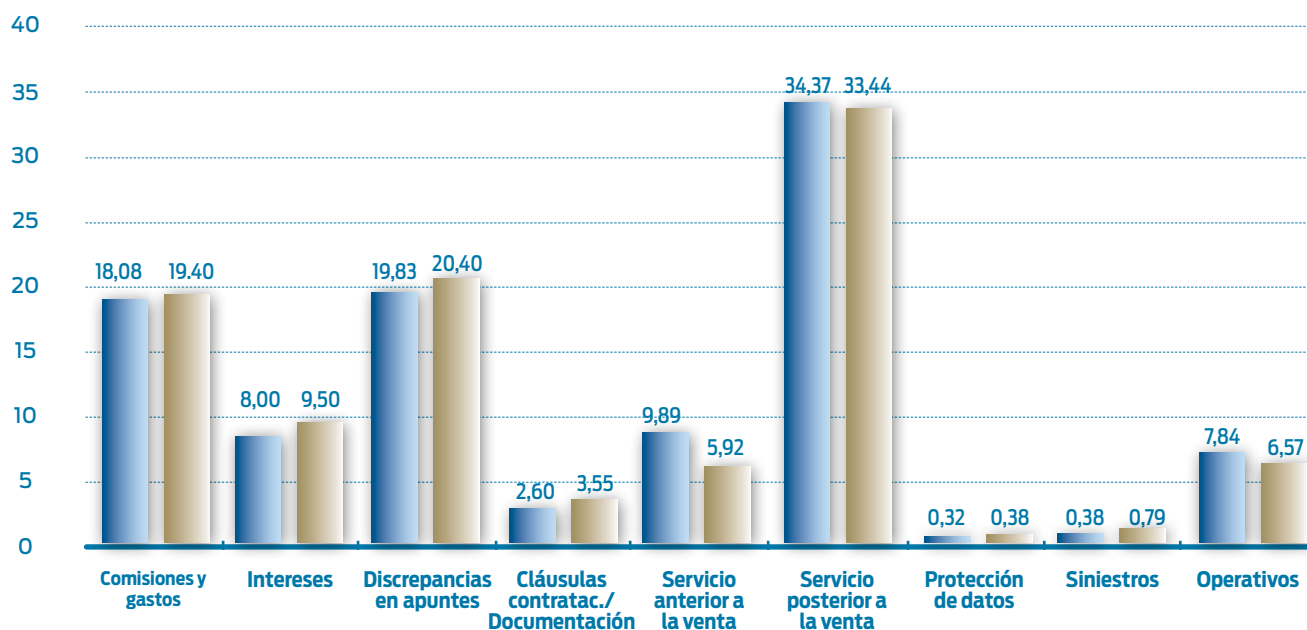
Con respecto a las resoluciones, del total de expedientes admitidos, se han resuelto a favor del cliente el 61,47%, porcentaje algo inferior al del año anterior.

Productos/servicios de las quejas y reclamaciones

En el siguiente gráfico se ofrecen la distribución porcentual de las quejas y reclamaciones en relación con los productos y servicios prestados por la Entidad.

Ofreciendo rápida respuesta a las incidencias ocasionadas en el funcionamiento de cuentas de clientes, el Departamento de Atención al cliente ha resuelto más de 1.800 casos.

El cliente puede acudir, en segunda instancia, para tramitar sus quejas y reclamaciones a los Comisionados de los Organismos Supervisores en función de la reclamación de que se trate. En este sentido se han recibido 162 expedientes, resolviéndose durante el ejercicio 146, entre las que están comprendidas tanto las recibidas en el año en curso como pendientes del ejercicio 2009, según el siguiente cuadro:



COMISIONADOS	AÑO 2010 - Resueltas						
	Registrados	A favor Cliente	A favor Caja	Allanamiento	No procede	Pendiente	TOTAL
SERVICIO BANCARIO	23	35	56	26	28	168	-1.17
INVERSOR	0	2	1	3	2	8	-1.17
ASEGURADO Y PENSIONES	0	0	0	0	0	0	-1.17
TOTAL	23	37	57	29	30	176	-1.17

A tenor del estilo de orientación al cliente que prima en Código de Conducta de Cajasol, desde el Departamento de Atención al Cliente se ha dado respuesta a las consultas y comunicaciones que los clientes han realizado vía telefónica, personalmente o mediante internet a través de los números de esta unidad que Cajasol tiene publicitado en todos sus centros y en la página web www.cajasol.es, con 5.475 correos electrónicos.

También se ha respondido a diversas consultas y aclaraciones por parte de distintos organismos correspondiendo cinco de ellas al Defensor del Pueblo Andaluz.

Fdo: Félix A. Quijada Balbuena
Jefe del Dept. Atención al Cliente de Cajasol



ANEXO VII. Informe 2010 de la mayoría de la representación laboral



El Código de Conducta y Responsabilidad Social de Cajasol, aprobado en 2008, establece, en su artículo 50.4, la obligación de incorporar en la Memoria de Responsabilidad Social, entre otros, “un informe emitido por la mayoría de la representación laboral o el Comité de Empresa Intercentros, en su caso”. El presente informe está emitido por la Sección Sindical de COMFIA-CC.OO. de Cajasol, como representación sindical mayoritaria en la caja.

Este informe tiene como objetivo hacer una valoración tanto de los contenidos laborales incluidos y no incluidos en la memoria de Responsabilidad Social de Cajasol, como de emitir opinión sobre el grado de cumplimiento de algunos de los contenidos más relevantes en otras materias no laborales relacionadas con la responsabilidad social de Cajasol.

La Memoria de Responsabilidad Social supone un ejercicio de rendición de cuentas ante la sociedad, y entendemos esta memoria de 2010 como la plasmación práctica de la aplicación de nuestro Código de Conducta (que lleva tres años aprobado). Somos conscientes de la dificultad que supone la aplicación práctica de lo dispuesto en el Código en un año difícil y así valoraremos, desde la responsabilidad y también desde la firmeza, lo contenido en la memoria sabiendo que queda mucho trayecto por recorrer y sabiendo también que es tiempo de concretar lo que nuestro Código dispone a través de la aprobación de una estrategia concreta en RSC.

1. ASPECTOS LABORALES

Los acuerdos laborales vigentes en Cajasol, con el Acuerdo Laboral de Fusión de 2006 como pieza elemental, han marcado las condiciones laborales de la plantilla de Cajasol durante el 2010.

Durante este periodo, dada la situación generalizada del sector, Cajasol ha vivido dos situaciones de integración con otras entidades que han motivado dos nuevos acuerdos laborales.

Cronológicamente el primer acuerdo laboral fue el ALI (Acuerdo Laboral de Integración para Caja Guadalajara) que homologa para la plantilla proveniente de Caja de Guadalajara las condiciones laborales de Cajasol y mejora condiciones sociales.

El segundo y último acuerdo laboral fue el Acuerdo Laboral para la Integración en el Sistema Institucional de Protección Banca Cívica, el cual garantiza las condiciones laborales de las plantillas transferidas a Banca Cívica (cabecera del SIP) y define una serie de materias a desarrollar en un marco temporal.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL (INDICADORES GRI LA13, LA14)

En esta área desde finales del año 2007 existe una Comisión de Igualdad, en la que están representadas la Caja y la totalidad de la representación laboral. Esta Comisión es la herramienta fundamental para el desarrollo efectivo del Plan de Igualdad de Oportunidades contenido en el Acuerdo Laboral de Fusión.

El pasado año 2010 se ha caracterizado por una ralentización de las políticas de igualdad y un ligero despegue de la aplicación del Plan de Acciones Positivas (aprobado en Enero de 2009), la única actuación consolidada en este ámbito sigue siendo la normal aplicación de las medidas de conciliación reguladas en el ALF que, salvo casos excepcionales, se vienen disfrutando sin dificultades.

Los temas más representativos planteados durante 2010:

1. Manual de Uso no sexista del Lenguaje: Aprobado en 2008 y publicado en 2009 para conocimiento y aplicación de toda la plantilla, sin embargo su utilización a nivel de la entidad sigue sin alcanzar un grado satisfactorio. No tenemos constancia de que en este año se haya aplicado dicho Manual en la redacción de esta Memoria.

2. Falta de cobertura de bajas por motivos de conciliación: Durante 2010 se ha sufrido un agravamiento de esta situación que se venía arrastrando desde 2009, ya que no sólo se han dejado de cubrir las ausencias de la plantilla por motivos diversos de conciliación, sino que se suma la no cobertura de las bajas maternas y permisos de paternidad. Este hecho lo consideramos de máxima gravedad, por la repercusión negativa en la percepción de las trabajadoras y trabajadores que hacen uso de los mismos y porque supone un incumplimiento flagrante del Plan de Igualdad.

3. Diagnóstico de género: La Caja ha elaborado y entregado a la representación sindical un Diagnóstico de género con datos de plantilla a 31/12/2008 y algunas actualizaciones a 31/5/2010, en el que se refleja la realidad numérica de la

plantilla, así como algunos aspectos cualitativos, conclusiones y recomendaciones.

4. Protocolos de acoso sexual y acoso psicológico: Se ha investigado durante 2010 una denuncia de acoso psicológico con resultado negativo.

5. Aprobación de Protocolo de violencia de género: Queremos valorar muy positivamente la resolución de este tema, bloqueado desde 2008. Podemos celebrar que se retomó la negociación y se ha cerrado recientemente un acuerdo, en marzo de 2011.

En cuanto a las cifras de igualdad proporcionadas y confrontadas con nuestras bases de datos podemos decir que:

a) Los porcentajes de diversidad hombres-mujeres son similares a los del resto del sector financiero y no se ha producido una mejoría respecto al año 2009 (se indica en la memoria esto último). [LA 13]

b) En las retribuciones más altas, nivel I a nivel VII (ambos inclusive) en números absolutos siguen existiendo más hombres que mujeres, en cambio en los niveles que van del VIII al XII la relación en números absolutos es inversa, es decir, siguen

existiendo más mujeres que hombres. Como nota positiva resaltar que se han incrementado en general, los porcentajes de mujeres con respecto a 2009, en los niveles I al VIII, y se han reducido en los niveles menos remunerados IX, X, XI, XII y XIII (por el efecto nivelador e igualador de los procesos objetivos de promoción). Adjuntamos tabla con los distintos niveles retributivos por sexo del año 2010 que reflejan los datos comentados en este apartado.

c) Respecto a alta dirección y órganos de gobierno, decir que en la Asamblea General, en el Consejo de Administración y en la Comisión de Control se han empeorado los porcentajes de mujeres ha pasado a ser del 38.10% en la Asamblea (año 2009 38,30%), en el Consejo de Administración se ha pasado del 35% de 2009 al 31,82% en 2010 y en la Comisión de Control la ratio se ha situado en el 9% (10% en 2009). En la alta dirección se ha disminuido el porcentaje de mujeres pasando del 13,90% en 2009 al 11.80% en 2010, por lo tanto consideramos que todavía nos queda mucho camino por recorrer. [LA13]

d) Respecto a salarios base en Cajas no se presenta discriminación por razón de género. [LA14].

Nivel	Mujeres	Hombres	Total general	Porcentaje Mujeres	Var. % 2009-2010
Grupo 1 - Nivel I	3	50	53	5,66	1,5
Grupo 1 - Nivel II	13	116	129	10	-1,2
Grupo 1 - Nivel III	26	278	304	8,55	3
Grupo 1 - Nivel IV	114	532	646	17,64	1,17
Grupo 1 - Nivel V	188	551	739	25,43	2,46
Grupo 1 - Nivel VI	209	399	608	34,37	2,37
Grupo 1 - Nivel VII	326	362	688	47,38	1,27
Grupo 1 - Nivel VIII	218	134	352	61,93	0,72
Grupo 1 - Nivel IX	94	87	181	51,93	-0,86
Grupo 1 - Nivel X	233	118	351	66,38	-15,36
Grupo 1 - Nivel XI	320	216	536	59,7	-4,79
Grupo 1 - Nivel XII	110	86	196	56,12	-1,58
Grupo 1 - Nivel XIII		1	1	0	-50
Grupo 2 - Nivel I	2	7	9	22,22	0
Grupo 2 - Nivel II	10	29	39	25,64	4,02
Grupo 2 - Nivel III	4	5	9	44,44	-17,09
Grupo 2 - Nivel IV		4	4	0	-28,57
Grupo 2 - Nivel V	1		1	100	0
Personal de Limpieza	1		1	100	0
PRESIDENTE		1	1	0	0

Y como conclusiones podemos indicar:

1) En materia de Igualdad de Oportunidades durante el 2010 las cifras reflejan que no se ha producido la superación del llamado “techo de cristal”. Los porcentajes y los números absolutos todavía marcan diferencias profundas.

2) Continúa visualizándose una clara vinculación entre los sistemas objetivos de selección y promoción y el porcentaje de mujeres que supera los mismos, con acceso a niveles de mayor categoría y retribución.

3) Ello nos hace pensar que el esfuerzo debe ser mayor y decidido para conseguir en el menor plazo de tiempo posible, compensar los efectos que la discriminación histórica ha producido al colectivo de mujeres trabajadoras. En este sentido el Plan de Acciones Positivas establece una serie de compromisos y acciones concretas, que deben materializarse de manera clara y expresa. Confiamos en que el compromiso futuro de la Caja rompa todo obstáculo para la igualdad real, por ello nos congratulamos de la adhesión de Cajasol a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas y esperamos que esta adhesión suponga un verdadero impulso también en Banca Cívica de la Igualdad.

SALUD LABORAL (INDICADORES GRI LA6, LA7, LA8, LA9)

En nuestra Caja está constituido un Comité Intercentros de Seguridad y Salud (CISS), que tal y como se menciona en la Memoria representa al 100% de la plantilla y está compuesto de forma paritaria entre representación laboral y representación de la Caja. Dicho comité nace del ALF (Acuerdo Laboral de Fusión) de 25/09/2006, pero en muchos casos se constata que la prevención de riesgos no está integrada en la gestión diaria de la Caja, es necesario trabajar para que los sistemas de gestión aprobados funcionen realmente a todos los niveles y en todas las decisiones diarias de la Caja y una mayor involucración de la Caja para el buen funcionamiento de los órganos constituidos: Comisión de Obras, Comisión de Coordinación, Comisión de Atracos, etc. [LA6]

Es igualmente imprescindible que se adecue el discurso que se ha venido observando en las reuniones del CISS, por parte de la Caja, intentando vincular determinadas situaciones que son derechos de las trabajadoras (mujeres embarazadas) con el simple control del absentismo. No es válido el discurso de que las mujeres son un problema al sufrir bajas durante su embarazo, ya que son los facultativos médicos los que evalúan el riesgo y es un derecho innato de la embarazada vigilar y proteger su estado de gestación.

Respecto a la información proporcionada en la Memoria sobre el absentismo [LA7] comentar que:

1) No se ofrece un desglose regional tal, y como dice GRI, sobre los Contratistas independientes que trabajan en el recinto o instalaciones de la Caja, siendo ésta responsable general de la seguridad en el puesto de trabajo.

2) No se indica tampoco si están o no incluidos los accidentes laborales leves (que sólo requieren de primeros auxilios).

3) No se nos informa de si para calcular los datos del

Informe sobre accidentes y enfermedades profesionales, días perdidos y tasas de absentismo habidas durante el período objeto del informe (desglosado por regiones) se han usado las formulas de cálculo que GRI propone. Tampoco se indica el procedimiento que se sigue para la comunicación y registro de accidentes laborales (procedimiento que existe). Es también cuestionable el que se haga una mención expresa a las bajas por maternidad y no a otro tipo de bajas.

4) Y por último hay que destacar positivamente el decremento de la tasa de absentismo que pasa del 5.16% en 2009 al 4,48% en 2010, y el decremento en el número de días de promedio por absentismo en caso de accidente (motivado también por el descenso de accidentes).

En relación a la formación en Prevención de Riesgos Laborales se han incluido los cursos realizados durante 2010 (no se ofrece comparativa con 2009) y respecto a formación en prevención de enfermedades específicas y graves no se menciona si hay plantilla sujeta a estas posibles enfermedades (lo que se indica en la Memoria no tiene que ver con lo que se propone en el Indicador LA8, aunque puede ser válido). [LA8]

Hay que hacer mención que tanto el protocolo para el riesgo de atraco como el protocolo para riesgos psicosociales han sufrido notables atrasos que han imposibilitado su aprobación durante 2010, se debe tender a la inclusión en las evaluaciones de riesgos de las mediciones sobre riesgos psicosociales y de valoración del riesgo de atraco.

Por último y respecto a Salud Laboral indicar el derecho al rechazo de trabajos peligrosos, y la elaboración de acuerdos de acuerdo con las directrices de la OIT. Valoramos positivamente que prácticamente la totalidad de cuestiones relacionadas con la Salud Laboral están consensuadas con la representación sindical en el seno del CISS. [LA9]

EMPLEO (INDICADORES GRI LA1, LA2, LA3, LA4, LA5)

El capítulo de empleo del Acuerdo Laboral de Fusión se compromete con la generación de empleo estable y de calidad en el seno de la nueva Entidad, en consonancia con los principios postulados en esta materia en el Código de Conducta. Este capítulo es uno de los más significativos en cuanto a incidencia en el desarrollo y bienestar de las poblaciones donde la caja se encuentra representada y la piedra angular, desde la óptica sindical, del citado Acuerdo Laboral de Fusión.

Del cotejo de nuestras bases de datos podemos indicar que en 2009 se realizaron 1003 contratos (indefinidos, eventuales e interinos) y en 2010 sólo se han realizado 327 (22 eventuales, 290 interinos, 15 fijos), la práctica totalidad de estos contratos se han realizado con personas que proceden de la bolsa generada en las oposiciones del año 2007.

Por lo tanto durante el ejercicio 2010, se ha frenado la contratación temporal lo cual presenta un efecto negativo en la calidad del servicio que se presta a la clientela, motivo por el cual nuestro Código de Conducta contempla este compromiso de Cajasol con el empleo estable y de calidad en el capítulo dedicado a las relaciones con la clientela (Título VI) y a la creación de valor para la sociedad (título V).

Durante el 2010, el Acuerdo de Prejubilaciones de julio de 2009 bajo los principios de voluntariedad y universalidad, ha permitido propiciar una adecuación de plantillas en la Caja sin la aplicación de medidas traumáticas (casi 100 personas), sin coste público.

Destacar de manera significativa el incumplimiento del Acuerdo de Creación Empleo Indefinido, de 03 de noviembre de 2009. En 2010 la Caja no ha efectuado las contrataciones comprometidas en su totalidad, obligándonos a CCOO a interponer una demanda judicial cuya sentencia en este 2011, obliga a la Caja a su inmediato cumplimiento.

Respecto a cuestiones relacionadas con los indicadores [LA1, LA2, LA3, LA4, LA5] propiamente comentados indicar que:

- 1) No se mencionan datos sobre la Oficina de Miami.
- 2) No se habla de los becarios / as (y su régimen de prácticas) y la importancia de su trabajo en Cajasol (no se presentan cifras numéricas).
- 3) Respecto a las demandas de cesión ilegal por parte de trabajadores y trabajadoras del grupo de empresa, comentadas en la anterior memoria, sigue sin resolverse por parte de la Caja de forma global y con criterios no discrecionales.
- 4) No se informa sobre la existencia de contratación a tiempo parcial.
- 5) El número de trabajadores ha crecido respecto a 2009, por la integración de Caja Guadalajara.
- 6) La rotación es baja y se mantiene prácticamente igual que el año 2009 donde se había efectuado una parte importante del ajuste en la contratación temporal.
- 7) Respecto a los beneficios sociales para la plantilla temporal mencionar que en Cajasol se le ofrecen dichos beneficios en proporción al periodo de contrato (no se menciona en la Memoria), de todas maneras hay que mencionar que hemos detectado obstáculos para que dichos trabajadores/ as puedan cobrar cuestiones como: kilómetros, sustituciones y cobro por objetivos.
- 8) La totalidad de la plantilla de Cajasol está cubierta por el prorrogado Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro (actualmente en negociación), aquí habría que tener en cuenta la regulación que presentan los agentes y los becarios.
- 9) Y por último respecto a periodos de preaviso mínimos respecto a cambios organizativos importantes indicar que normalmente hasta ahora las cuestiones que requieren de cambios organizacionales suelen ser consultadas con la representación laboral bien mediante nuestra representación en las mesas laborales (según la legislación vigente), bien mediante nuestra representación en los Órganos de Gobierno. Sería deseable que dichos cambios organizativos fueran precedidos de un esfuerzo de comunicación de las razones de los cambios por parte de la Caja con las personas implicadas.

FORMACIÓN (INDICADORES GRI LA10, LA11)

En este aspecto consideramos que es fundamental la formación y capacitación permanente de nuestra plantilla, pero éste compromiso con la formación aún si cabe tiene que ser mayor

en una época de cambios y el reciclaje profesional tienen que producirse en un entorno competitivo y en una coyuntura complicada. Este compromiso encuentra acomodo tanto en el Acuerdo Laboral de Fusión como en nuestro Código de Conducta.

Sin embargo, y aun valorando determinadas actuaciones, en el año 2010 se han producido una serie de retrocesos significativos en esta área:

1. Existe una comisión paritaria para tratar parte de las cuestiones relacionadas con la formación en la Entidad, que pese a tener periodicidad acordada, no se ha reunido durante el 2010.
2. No ha habido formación sobre RSC, Medio Ambiente y Código de Conducta durante 2010, entendemos que es complicado que nuestra empresa avance en RSC si no cuenta con una sólida base formativa para su plantilla.
3. Decisión de Cajasol de eliminar la formación inicial vestibular para las personas contratadas en el ámbito del proceso de selección de personas discapacitadas.
4. En la última comisión de formación celebrada a principios de 2011 se ha dado a conocer una actuación a nuestro entender discrecional por parte de la Caja respecto al uso de los fondos económicos que recibe la comisión y que gestionó sin solicitar la obligatoria aprobación. Estos fondos entendemos debían haberse utilizado para solucionar el problema de desplazamiento desde grandes distancias (habilitación video-conferencia) para poder acceder a un derecho consagrado como es el de la formación.

Respecto a la presentación de los indicadores (LA10, LA11) podemos comentar:

- 1) Se ha producido un incremento de horas de formación respecto a 2009 a pesar de haberse reducido el presupuesto.
- 2) El esfuerzo formativo mayor se ha dado respecto al volumen absoluto de horas en el personal administrativo de oficinas, y el esfuerzo en número de horas por categoría se ha efectuado mayormente en los gestores comerciales, seguidos de cerca por los subdirectores, administrativos de oficina y responsables de Oficina, es decir se ha priorizado la formación para el negocio. Debemos incidir en la necesidad de compartir el esfuerzo en horas que realiza la plantilla y asumirla la Caja en mayor medida.
- 3) Valoramos como positiva la mayor realización de formación on-line, para la formación presencial reivindicamos que tal y como mandata el ALF se realice una política donde la voluntariedad y los esfuerzos compartidos sean la máxima.
- 4) No se menciona en la Memoria la otra cuestión que se tiene que indicar según GRI, la cual es señalar si los programas de apoyo para empleados en proceso de jubilación o prejubilación o que han sido despedidos.
- 5) En la Memoria se indican una serie de cursos que se han proporcionado a la plantilla de forma genérica, no se mencionan cuestiones como señalar si los programas de formación o apoyo para la mejora de capacidades ofrecen: Cursos de formación internos, Financiación para formación o educación externa, Conceden períodos de excedencia (garantizando el regreso al empleo).

6) Y por último entendemos como fundamental de cara a los nuevos tiempos y dinámicas la formación y capacitación permanente de nuestra plantilla, pero éste compromiso con la formación aún si cabe tiene que ser mayor en una época de procesos de integración donde el cambio de operativas y el reciclaje profesional es indispensable para nuestra mayor competitividad.

SELECCIÓN Y PROMOCIÓN DE PLANTILLAS (INDICADORES GRI LA1, LA12)

Respecto a selección, indicar que las normas y procedimientos de selección de personal quedan regulados en el Acuerdo Laboral de Fusión, en el que se establece que “los procesos de selección y promoción del personal se inspirarán en los principios de universalidad, objetividad, transparencia, control e igualdad de oportunidades y se dará participación a los representantes sindicales en el diseño, desarrollo y control de las respectivas convocatorias, a través de órganos de gestión y organización de los concursos”. Estos órganos son el Tribunal de Oposiciones, de composición paritaria y bajo la presidencia de un miembro del Consejo de Administración de la Entidad y la Comisión de Oposiciones, también paritaria, como delegada del Tribunal.

En este sentido tenemos que recordar que el procedimiento de contratación de nuevo personal en la plantilla de Cajasol se deriva en un altísimo porcentaje, tanto en contratación temporal como indefinida, de las listas o bolsas de contratación generadas en el último proceso de oposiciones externas realizado en 2007, listas que aseguran, por orden de puntuación, la contratación no discrecional de las personas que superaron el proceso de oposiciones. [LA1]

Durante el año 2010 se ha llevado a cabo el proceso de selección para personas con discapacidad (se convocaron 29 plazas), proceso que ha culminado con la incorporación hasta hoy mismo de 16 personas, el resto hasta 29 se tienen que incorporar como plantilla indefinida de la Caja a la mayor brevedad posible.

A finales de 2010 se convocó un proceso de oposiciones de promoción que acabará y tendrá efectos en 2011. Desde CCOO entendemos fundamental la promoción objetiva ya que evita desigualdades y subjetividades (además de responder a las necesidades de nuestra plantilla) además de asegurarnos una mayor igualdad en la promoción para mujeres y hombres. Como conclusión y basándonos en nuestro pasado más reciente podemos concluir que la selección objetiva es la que asegura una mejor adecuación a parámetros de igualdad y de profesionalidad. [LA1]

Respecto a los procesos de promoción tenemos que comentar al respecto que el proceso de evaluación del desempeño iniciado durante 2009 y que continuó en 2010 implicó la asunción por la Caja de manera unilateral de un modelo de evaluación a la plantilla, en absoluto compartido por la representación laboral que se ha demostrado ineficaz. Entendemos que la evaluación debe ser un proceso no sólo de arriba hacia abajo sino que tiene que implicar la evaluación de todos a todos (evaluación 360^a). [LA12]

Es de destacar también que se ha promocionado a personas contando únicamente con la evaluación del desempeño lo cual

implica un proceso no objetivo y no equiparable de derechos de promoción para la plantilla con expectativas de promoción, además dicho proceso ha sido, como todos los procesos de selección y/o promoción discrecionales, desigualitario. 74 promociones de las cuales 43 han correspondido a hombres y 31 a mujeres. [LA12]

Respecto al denominado “Mapa del Talento” entendemos necesario que si dicho proceso va a afectar a toda la plantilla se dé cumplida cuenta y participación a la representación laboral en dicho proceso. [LA12]

ACCIÓN SOCIAL

Como línea general la política en Cajasol, durante el 2010, ha sido de participación de la representación sindical en la mayoría de las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo de la plantilla a través de comisiones paritarias, si bien, en determinados temas ha habido, previa a su resolución, periodos de confrontación como en la convocatoria de oposiciones de promoción y amenazas de plan de reestructuración.

Se llevaron a cabo durante este ejercicio, importantes negociaciones ante el proceso de integración con Caja Guadalajara que culminaron en un Acuerdo Laboral de Integración el 14 de abril, e igualmente, ante el proceso de adhesión de Cajasol al SIP Banca Cívica, con acuerdo fechado el 23 de diciembre.

Pero este aspecto, no nos debe hacer olvidar que aun hoy, existen compromisos derivados del Acuerdo Laboral de Fusión que se eternizan o judicializa su resolución, con el consiguiente deterioro del clima laboral: mencionar entre otros, por su extrema sensibilidad el Acuerdo Marco de relaciones laborales para el grupo de empresas, y muy especialmente el acuerdo de empleo de 2009, que esperamos la Caja sepa ver su importancia y necesidad y aplique la resolución judicial sin más subterfugios.

Y deseamos que la nueva etapa, en Banca Cívica, se reafirme la línea de diálogo y respeto a la negociación colectiva y participación de la Representación Laboral en todos sus ámbitos.

PLAN DE PENSIONES DE EMPLEO

La plantilla de Cajasol goza de un completo sistema de Previsión Social Complementaria que cubre las situaciones de jubilación, fallecimiento e incapacidad de todo el colectivo, sobre el instrumento básico de un Plan de Pensiones de Empleo, gestionado por una Comisión de Control con mayoría de la representación de los trabajadores.

El año 2010 ha sido complicado en todos los frentes y también por supuesto en el de la gestión de las inversiones de nuestro Plan, contando con dichas complicaciones desde la comisión de control y la subcomisión de inversiones se ha llevado a cabo una gestión profesional, prudente y responsable de nuestras inversiones teniendo siempre en nuestra mira una política que englobe la transparencia, el clima de diálogo y una asunción de riesgos en cartera controlada para no acumular volatilidad a nuestros derechos consolidados.

Más adelante valoraremos en su justa medida los avances importantes que se han producido en 2010 para colocarnos como punta de lanza en España en cuanto a la asunción y práctica

de la Inversión Socialmente Responsable, nos reconocemos plenamente identificados y satisfechos con la declaración específica que en la Memoria se efectúa de esta decisión consensuada de nuestro Plan de Pensiones.

2. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA RSE

Primeramente, hacer una serie de consideraciones a nuestro entender fundamentales en la estructura de la memoria:

1. Es necesario que se incluya la mayor información posible de manera cuantificada, y esto si cabe debe ser más acusado cuando se habla de compromisos de mejora para años venideros, no contamos con objetivos de mejora cuantificados ya que se hace una remisión genérica a la RSC de Banca Cívica, cuando para valorar la Memoria es necesario tener en cuenta dichos objetivos.

2. Nos parece muy importante que se incluyan los avances del Plan de Pensiones de Empleo de Cajasol en el apoyo decidido a la Inversión Socialmente Responsable y sean tomados en cuenta por parte de la Caja a la hora de elaborar la Memoria. Es necesario también que la Caja profundice en sus compromisos con la Inversión Responsable.

Además de estas cuestiones de estructura, para valorar la memoria en los aspectos de responsabilidad social, tenemos que tener en cuenta una serie de cuestiones que relacionamos con los Indicadores de GRI fundamentales dentro de cada apartado.

1. COMPROMISO CON LA RSC (INDICADORES GRI 1.1 Y 1.2)

El objetivo de este apartado es proporcionar conocimientos sobre asuntos estratégicos.

La estrategia de RSC para ser verdaderamente efectiva necesita un compromiso de primer nivel y en este sentido valoramos la declaración del Presidente, pero hemos echado en falta durante el año 2010 un compromiso estratégico concreto con la RSC que marque una hoja de ruta para los próximos 3-5 años. Por ejemplo, estimamos como muy positiva la aprobación del Plan Director de RSC (en enero de 2010), pero no se ha trabajado para la aplicación de lo dispuesto en dicho Plan Director (y no se ha reunido al Comité de RSC).[1.1.]

Cajasol cuenta con herramientas que permiten trazarnos una estrategia (Código de Conducta, Plan Director de RSC, Comité de RSC) muy concreta, utilicémoslas y démosles el valor fundamental en el sector que tienen, fijemos unos objetivos e intentemos conseguirlos. Desde CCOO vamos a apoyar que estas herramientas se trasladen a Banca Cívica para que aseguren una efectiva rendición de cuentas.

Valoramos en este apartado como fundamentales las reuniones con los grupos de interés, que deben continuar y potenciarse, dándoles, a nivel de Órganos de Gobierno, mecanismos para gestionar lo que nuestros grupos de interés nos cuentan (lo cual genera riesgos y también oportunidades), ya que ellos son el eje alrededor del cual gira nuestra actividad y nuestro negocio. [1.2.]

2. GLOBALIDAD DE LA INFORMACIÓN (INDICADORES GRI 2.3, 2.9, 3.8, 4.5, 4.8, 4.13)

En este apartado se pretende ver cuál es la cobertura de la memoria, persiguiendo que no sólo se hable de Cajasol como empresa “matriz”, sino que también tengamos en cuenta para un compromiso socialmente responsable al grupo empresarial, a los proveedores y las asociaciones y/o fundaciones a las que pertenecemos.

Es deseable que los mecanismos a los que Cajasol se adhiere para conseguir incrementar su compromiso con la RSC sean participativos y en la medida de lo posible extensibles a la globalidad de su corporación empresarial y sus proveedores tal y como mandata nuestro Código de Conducta.

No se mencionan las principales filiales, negocios conjuntos y empresas participadas aunque sí se hace un análisis concienzudo de las principales cifras de la Caja. Se indican los dos procesos reorganizativos más importantes y determinantes para nuestro futuro el primero en el tiempo es el proceso de fusión iniciado en 2009 con Caja de Ahorros de Guadalajara culminado en 2010 como hecho relevante en este ámbito, el último en el tiempo ha sido el acuerdo para incluirnos en el SIP Banca Cívica. [2.3, 2.9.]

No se presentan datos agregados de la Corporación Empresarial Cajasol en relación a la RSC, sólo se habla de Cajasol como entidad financiera y su Obra social (tanto Directa como Fundación). En este punto se nos dirige a un apartado de la Memoria donde se nos habla con un poco más de precisión de la Corporación Empresarial y se nos da una visión panorámica de dicha Corporación en función de la sostenibilidad del objeto social de dichas empresas participadas (tal y como comentamos el año pasado creemos que nada tiene que ver esta cuestión última con la RSC).[3.8.]

En la Memoria se hace mención a las principales asociaciones y patronatos de fundaciones en los que Cajasol participa. Habría que ampliar la información sobre la participación en dichas asociaciones y las consideraciones estratégicas que implican para Cajasol. Se concreta un poco más nuestra participación en el Pacto Mundial de la ONU y la adhesión de Banca Cívica a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de la ONU (no se indica que participemos más allá de la adhesión de Banca Cívica). [4.13.]

En este apartado incluimos otras cuestiones que afectan al desempeño socialmente responsable y a la información proporcionada por Cajasol en esta Memoria.

A pesar de contar con un nuevo modelo retributivo y pese a nuestras propuestas no se incluye una relación entre la retribución y el desempeño social y medioambiental. También es necesario incluir información sobre acuerdos de abandono del cargo (cláusulas de blindaje). [4.5.]

Se hace una mención genérica al Código de Conducta aprobado en 2008, resumiendo su misión, visión y los valores corporativos. Es necesario en este apartado incluir un avance del estado de implementación de dicho Código de Conducta, y si se aplica a toda la organización y si estamos adheridos a algún estándar internacional (Convenios OIT por ejemplo). Debemos resaltar que un anexo de la Memoria es un Informe de

Cumplimiento del Código de Conducta elaborado por la Comisión de Control. [4.8.]

Por último, falta establecer objetivos concretos para el año 2011. Aunque somos totalmente participes del momento actual que vive el sector, no es menos cierto que deberíamos tener una estrategia y unos objetivos a defender en el nuevo escenario.

3. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (INDICADORES GRI 4.4, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

Este apartado hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por Cajasol durante el periodo que cubre la memoria. Es muy importante destacar en este apartado que la memoria de RSC de Cajasol cuenta con un informe anexo de la mayoría de la representación laboral.

Los grupos de interés quedan definidos en nuestro Código de Conducta (el Código de Conducta está pactado con la representación laboral que suscribe este documento) de la siguiente manera: "Aquellos grupos o individuos que de manera directa son influidos por la actividad de Cajasol". Los grupos de interés identificados y definidos en el Código de Conducta son: Miembros de los Órganos de Gobierno, Plantilla, Clientela, Administraciones Públicas y Entidades Supervisoras, Proveedores y Contratistas, Sociedad en General. [4.14, 4.15]

Las Cajas de Ahorro por su especial y adecuada estructura tienen en cuenta a una parte importante de los grupos de interés con los cuales se relaciona, ya que casi todos están presentes en los Órganos de Gobierno, si bien es cierto que tal y como se dice en la Memoria es muy distinta la teoría de la práctica y es muy distinto en la realidad ese diálogo natural mencionado en la Memoria con un diálogo fluido con los grupos de interés. Los representantes legales de los trabajadores tienen una representación del 15% en el Consejo y además se reúnen de manera periódica con la interlocución de la Caja en materia de RR.HH. para ver la aplicación de los acuerdos vigentes. [4.4.]

No se han efectuado encuestas sobre la RSC a ningún grupo de interés, únicamente contamos con los resultados de los focus group y no somos conscientes que los resultados de dichas reuniones hayan sido utilizados para valorar el desempeño económico, social y medioambiental de la Caja. [4.4.]

En el proceso de elaboración de la memoria, ningún grupo de interés tiene conocimiento de borradores de dicha memoria, presentándose como un grupo compacto y realizado y no se discute sobre lo que se incluye o no en la misma. Es más, para la elaboración del Informe de la Mayoría de la Representación Laboral sólo conocimos la Memoria días antes de su aprobación definitiva en el Consejo de Administración. [4.16.]

Respecto a reuniones con los grupos de interés (celebradas en Noviembre de 2010) entendemos este proceso como muy productivo ya que sus conclusiones y opiniones, tal y como dicta nuestro Código de Conducta, deben ser la guía estratégica de la entidad. Hay que dar un reflejo estratégico de dichas conclusiones y reforzar, tal como venimos pidiendo, el departamento de RSC. Para mayor transparencia es necesario que los asistentes puedan

verificar como se están trasladando sus opiniones a la redacción de la Memoria. [4.17.]

4. INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO (INDICADORES GRI EC1, EC5)

El desempeño económico es fundamental para conocer como Cajasol contribuye a la RSC, una empresa puede ser viable económicamente pero a costa de generar costes o menores ingresos a los grupos de interés con los cuales se relaciona, el concepto de Valor Económico Retenido refleja muy bien esto último ya que indica lo que la Empresa retiene y no distribuye ante la sociedad y sus grupos de interés, mientras mayor es su valor menor es el reparto de riqueza (todo lo incluido en este apartado hasta su último párrafo se relacionan con el indicador [EC1].

En la Memoria no se informa acerca de la metodología de cálculo de este epígrafe y en el Manual de GRI se establece muy claramente un procedimiento de cálculo.

El Valor Económico Creado (VEC) son los ingresos generados con la actividad financiera y ingresos generados por la venta de activos.

El Valor Económico Distribuido (VED) se define como la suma entre: costes operativos (pagos a proveedores, royalties, y pagos de obsequios dinerarios), salarios y beneficios sociales para los empleados (pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales, no incluye compromisos de pago futuros con la plantilla), pagos a proveedores de fondos (pagos de intereses a proveedores de préstamos), tasas e impuestos brutos, inversiones en la comunidad (aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra incluidas donaciones).

El Valor Económico Retenido (VER) calculado como Valor Económico Creado menos Valor Económico Distribuido.

La conclusión es que respecto a 2009 nuestro VER es menor que en 2010, principalmente derivado de la reducción importante de ingresos de la actividad.

En Cajasol la relación entre el salario estándar inicial mínimo de cualquier empleado/a según acuerdo laboral vigente (ALF de 25/09/2006) y el salario mínimo interprofesional establecido por el gobierno supera el doble de este último. [EC5].

5. INDICADORES MEDIOAMBIENTALES (INDICADORES GRI EN7, EN22, EN28, EN29)

Los Aspectos incluidos en el conjunto de Indicadores de Medio Ambiente están estructurados de forma que reflejen los inputs, outputs y tipos de impacto de Cajasol sobre el medio ambiente. Energía, agua y materiales son tres tipos de inputs utilizados por la mayoría de las organizaciones. Estos inputs se convierten en outputs con significación medioambiental y están recogidos en el Aspecto de Emisiones, Vertidos y Residuos.

En Cajasol partimos de la existencia de una normativa sobre impacto ambiental que es la ISO 14001 (cuya aplicabilidad está estancada respecto a años anteriores), esa normativa es mejorable según nuestro punto de vista ya que no incorpora ningún tipo de participación en su concreción por parte de los

grupos de interés, siendo preferibles otro tipo de sellos como EMAS.

Además, en Cajasol está formado un comité de medio ambiente que siendo uno de los objetivos la generalización entre la plantilla de la conciencia medioambiental, debe incorporar a la Representación laboral en el mismo, algo que no ocurre actualmente.

Los principales tipos de flujos de residuos para la mayor parte de las entidades financieras son el papel y los productos informáticos. Se estima en base a datos de los proveedores los datos de: papel y cartón, equipos electrónico eléctricos, consumibles de impresión gastados (toners usados), envases (total residuos envases y embalajes), tubos fluorescentes usados. Además se expone que todos los residuos son gestionados por los proveedores de dichos productos o con empresas autorizadas a su retirada, no se informa de incidentes en este sentido. [EN22]

En la Memoria respecto a las emisiones, se indican las emisiones por desplazamiento de la plantilla por motivos especiales y además se realiza una estimación de los kilómetros que realiza el personal diariamente para desplazarse a su puesto de trabajo en base a una encuesta (aspecto nuevo respecto a la Memoria del año pasado que nos parece adecuado). Entendemos que el siguiente paso sería la posible comparabilidad con otras entidades para ver cómo nos situamos al respecto y así establecer acciones de mejora. [EN29]

En temas de movilidad sostenible, hay algunos avances en teletrabajo alabables. Pero en general se obvian, por ejemplo en la construcción de la Torre Cajasol no se habla en absoluto de un Plan de Movilidad Sostenible. [EN29]

Habría que incluir en la memoria una estimación de consumo de energía, de los impactos ambientales significativos del transporte para la Caja realizado con fines logísticos y los criterios y metodología seguidos para determinar que impactos ambientales son significativos. [EN29]

Igualmente habría que proceder con el consumo indirecto de energía; cuestiones como emisiones indirectas en procesos productivos previos/ posteriores a los de la Caja vinculados a: producción subcontratada, viajes de negocios, etc... [EN7]

Por último Cajasol informa de la inexistencia de sanciones en materia medioambiental, agradecemos la inclusión de esta información. [EN28]

6. INDICADORES SOBRE DERECHOS HUMANOS (INDICADORES GRI HR2, HR3, HR4, HR5)

Estos indicadores informan sobre los impactos y actividades que Cajasol tiene sobre los derechos civiles y humanos de los grupos de interés, los aspectos dentro de los indicadores de desempeño medidos aquí se basan en estándares reconocidos internacionalmente (Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, los ocho convenios fundamentales de la OIT), los objetivos de estos indicadores y los objetivos de los indicadores laborales son distintos, los indicadores de derechos humanos se centran en como la Empresa mantiene y respeta los derechos humanos y los indicadores laborales se centran en la calidad del trabajo y del entorno laboral.

En la Memoria de Cajasol no se cuantifican los principales proveedores en función de si han sido o no objeto de análisis en materia de Derechos Humanos (y medidas adoptadas en consecuencia), se habla de implantación previsible de un Manual de Compras. Aunque por la lectura de la Memoria pareciera indicarse lo contrario dicho Manual de Compras no está aprobado por los Órganos de Gobierno de la Caja. Nuestra valoración es por lo tanto negativa, máxime cuando esta cuestión está indicada como prioritaria en nuestro Código de Conducta. [HR2]

En 2010 no se han iniciado acciones formativas (a ningún grupo de interés) en RSC, Código de Conducta y Medio Ambiente, las cuales entendemos fundamentales para un adecuado cumplimiento de lo que dicta nuestro Código de Conducta en este sentido. [HR3]

En la Memoria se indica que sólo hubo una denuncia por acoso en 2010. Es necesario ampliar la información sobre posibles registros externos e internos, y especificar la situación exacta tanto de esas denuncias como de denuncias anteriores. [HR4]

No existen cortapisas a la libertad de asociación sindical y a la posibilidad de acogerse al convenio colectivo si hablamos de Cajasol estrictamente. [HR5]

En este sentido tenemos que incluir nuestro análisis hablamos de la Corporación Empresarial Cajasol y sus proveedores (ni de una, ni de otros no se habla en la Memoria) y tenemos que tener en cuenta que tanto el Código de Conducta como el Acuerdo Laboral de Fusión determinan compromisos de nuestra Caja respecto a su grupo o corporación empresarial.

Dichos compromisos nos sitúan ante el hecho de que para la Caja tiene que ser fundamental una política responsable respecto a su grupo de empresas y las condiciones laborales de sus plantillas, sobre todo en lo relativo a empresas instrumentales, en su mayoría, además, con una participación de la Caja en su capital social del 100%, que prestan servicios para actividades propias, de comercialización o de gestión de servicios para la propia Entidad y que fueron creadas precisamente para la externalización de estos servicios.

También en el Acuerdo Laboral de Fusión existen compromisos para determinadas empresas instrumentales de la Caja (aquellas en las que la Caja tiene una participación mayoritaria y que prestan servicios a la entidad). Dichas empresas instrumentales, que están tasadas en el propio A.L.F., son: Caymasa, C.M.S, Cayges, Sendero, T.C.P., SegurCajasol, Global Tasaciones, C.M.S. Tasaciones, Sadai, Viajes Cajasol, Credifimo y Cesta Inmobiliaria.

Son resaltables las siguientes cuestiones respecto a la actuación en el grupo empresarial en 2009 y el contenido de la memoria:

En la memoria falta una elaboración precisa de un mapa de participadas que nos informe de los empleos que genera y si se cumplen los requisitos excluyente de inversiones que establece el Código de Conducta en materia de participaciones empresariales. No tenemos concreción de compromisos expresos en materia de RSC de dichas empresas y no se establece un canal para que los grupos de interés de Cajasol tengan conocimiento de los avances

en temas RSC y otras cuestiones de interés. No compartimos la clasificación de empresas participadas sostenibles en función de la actividad que se hace en la Memoria, la responsabilidad social (como se dijo anteriormente) de una empresa no se basa en su objeto social.

A lo largo del periodo reseñado y en relación a la actitud de la Caja sobre su Grupo Empresarial, en concreto, sobre sus empresas instrumentales hay que destacar positivamente el compromiso asumido por el Consejo de Administración de Cajasol de negociar con la representación sindical cualquier medida de reestructuración de plantilla en las empresas instrumentales y el mantenimiento de líneas de diálogo y negociación en las principales empresas del Grupo, sobre todo Caymasa y T.C.P, donde se han ido llegando a acuerdos sobre distintos temas de importancia para la plantilla como por ejemplo: dos acuerdos sobre bajas incentivadas, acuerdo sobre paradas por visualización de pantalla, acuerdo sobre revisión salarial, etc.

Lamentablemente, hay más que añadir, cuestiones como la continua reducción del volumen de trabajo contratado con estas empresas está originando problemas de mantenimiento del empleo, la política de la Caja de las liquidaciones exprés (Credifimo, Tubespa), la falta de transparencia en su política sobre el grupo de empresas instrumentales como, por ejemplo, sobre las opciones futuras de las tasadoras y las gestoras, las actuaciones de despidos frente al diálogo que han propiciado la interposición de demandas y la falta de voluntad de la Caja y de sus asesores por mantener abierta la negociación de un convenio financiero para las plantillas del Grupo.

7. INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE LA SOCIEDAD (INDICADORES GRI SO3, SO4, SO5, SO8)

Las categorías Trabajo, Derechos Humanos y Responsabilidad sobre el Producto abordan los impactos sociales relacionados con grupos de interés específicos (tales como trabajadores o clientes). Sin embargo, los impactos sociales de las organizaciones también están vinculados a las interacciones con las estructuras de mercado y con las instituciones sociales que definen el entorno social en el que interactúan los grupos de interés.

Los Indicadores de Desempeño Social, por tanto, se centran en los impactos de la Caja en las comunidades en las que operan, y en cómo Cajasol gestiona y arbitra las interacciones con otras instituciones sociales.

Para ello es indispensable indicar en La Memoria el número de empleados formados en políticas y procedimientos anti-corrupción entre personal directivo y no directivo y relacionarlo con el número total de trabajadores / as. Además de considerar como práctica corrupta al blanqueo de capitales, hay que considerar aspectos como soborno, fraude, extorsión, colusión, conflicto de intereses,...). Respecto al blanqueo de capitales se especifica la formación dada y recibida respecto al total de la plantilla y el número de horas totales de formación on-line y presencial. Decir como positivo que respecto a 2009 el porcentaje de plantilla formada ha subido, pero es necesario un mayor alcance de esta formación entre toda la plantilla. [SO3]

Respecto a las medidas tomadas relacionadas con los

incidentes de corrupción se mencionan las medidas tomadas frente a incidentes relacionados con la plantilla de Cajasol, pero hay que ampliar información con el número de incidentes (no sabemos si existen) a partir de los cuales no se hayan renovado contratos con socios empresariales, y si ha existido algún caso judicial contra Cajasol o sus empleados/ as. [SO4]

En la Memoria se indica que no hace ningún tipo de contribución a partidos políticos y que las operaciones de riesgo concedidas a los mismos siguen un procedimiento similar al de cualquier cliente. No se nos hace una mayor precisión de los partidos políticos y se remite al Informe de Gobierno Corporativo (debería proporcionarse un enlace directo a dicha información). [SO5]

También se comenta que no participamos en actividades de lobbying de manera entendemos que directa, y no se nos relaciona a través de las fundaciones a las que Cajasol pertenece ni a través de las asociaciones en las que Cajasol tiene participación si ejerce alguna actividad de lobbying de manera "indirecta. [SO5]

Por último precisar en lo positivo que en la Memoria se indica mediante una breve declaración que Cajasol no ha recibido ni sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones. [SO8]

8. INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS (INDICADORES GRI PR4, PR6, PR7, PR8, PR9)

El conjunto de Indicadores de Responsabilidad sobre Productos aborda los efectos de la gestión de productos y servicios sobre los clientes y usuarios. Se espera que Cajasol dedique al diseño de sus productos y servicios la debida atención para asegurar que se ajustan al uso al que van destinados y que no representan un peligro no intencionado para la salud y la seguridad.

En la Memoria se indica que no existen incumplimientos derivados de la regulación y de la adhesión a códigos voluntarios por parte de Cajasol, nuestros productos son financieros y están previamente supervisados por el Banco de España. Sería conveniente que este apartado se ampliara con las resoluciones por parte del Departamento de Atención al Cliente o por parte del Banco de España que tuvieran como causa incumplimientos probados de determinadas regulaciones y/ o adhesión a códigos voluntarios. [PR4]

También en la Memoria se indica que la publicidad previamente a su lanzamiento tiene que ser aprobada por la Consejería de Economía de la Junta de Andalucía y que Cajasol está adherida a un código de conducta voluntario en el ámbito publicitario mediante la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. No se indica si se revisa el cumplimiento periódicamente de dicho código, o cómo se han respondido a preguntas o preocupaciones sobre los productos. Se debería mencionar que algunos productos financieros están en el debate público por ejemplo por sus comisiones (ser objeto de discusión entre grupos de interés o ser objeto de debate público), o por su clausulado a veces, presuntamente abusivo. [PR6]

Debería adjuntarse a la Memoria las encuestas de satisfacción realizadas a la clientela. Deberían de mencionarse en

este indicador también las afirmaciones que pudieran contenerse por ejemplo en el Informe del Departamento de Atención Al Cliente sobre posibles reclamaciones que hayan sido ganadas por la clientela en relación a la publicidad. [PR7]

Respecto a reclamaciones relacionadas con la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) se dice (al igual que el año pasado) que en Cajasol existe un documento de seguridad relacionado con la normativa en España sobre la cuestión y además se comenta que se imparten cursos sobre protección de datos de la clientela. Importante es destacar el coste tan pronunciado de los expedientes acaecidos en 2010. No se mencionan las reclamaciones de la clientela al respecto (ni números, ni porcentajes) y su resolución. [PR8]

Según la Memoria en 2010 no ha habido costes derivados de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y/o servicios de Cajasol, también aquí, se debería haber incluido, datos relativos a los informes del departamento de atención al cliente específicos para esta cuestión. [PR9]

[9.INDICADORES GRI SUPLEMENTO SECTOR FINANCIERO \(INDICADORES GRI FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS7, FS8, FS9, FS10, FS11, FS12, FS13, FS14, FS16\)](#)

En La Memoria se describe la Política Integrada de Gestión de Cajasol, pero hay que tener en cuenta que respecto a la Política de Gestión es más que necesario que se contemplen criterios sociales y medioambientales en la toma de decisiones e impliquen al negocio expresamente en el lanzamiento de productos determinados. [FS1]

A pesar de nuestras reiteradas peticiones no existe ningún sistema homologado y acordado en función del Código de Conducta de valoración de los proveedores, y respecto al estándar en materia medioambiental al que Cajasol se acoge comentar que actualmente existe un Comité de Medio Ambiente en la Caja y que la representación sindical no forma parte de dicho Comité, además la norma ISO 14001 no incluye ningún proceso de consulta con las partes interesadas (lo que sí hace la normativa EMAS). [FS1-FS9]

Cajasol no dispone de procedimientos específicos al detectarse riesgos significativos en materia por ejemplo medioambiental, ni dispone de procedimientos en las líneas de negocio para controlar y evaluar los riesgos sociales y medioambientales, tampoco dispone de procedimientos generales que monitoricen el cumplimiento por parte de la clientela de criterios sociales y medioambientales incluidos en contratos y transacciones. [FS2-FS3]

En 2010 no se formó específicamente a la plantilla para mejorar la competencia de la misma respecto a la implementación en las Oficinas de criterios sociales y medioambientales. Cajasol no considera que deba existir una formación específica en este ámbito ya que en sus unidades de negocio no se requieren de conocimientos de implantación de políticas a nivel social-medioambiental, ya que no hay productos ni procedimientos que consideren dichos niveles. [FS4]

Tampoco han tenido lugar acciones específicas en el negocio para influir en el comportamiento de los clientes, y

sociedades participadas en la asunción práctica de cuestiones sociales-medioambientales. [FS5]

Respecto al total de productos de la Caja el valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico suponen un porcentaje muy pequeño, y además los microcréditos (cuya presencia y refuerzo valoramos muy positivamente) no están relacionados con la actividad comercial de la Caja (no se comercializan en Oficinas). Se comercializan Productos de Inversión Socialmente Responsable, si bien no se han lanzado nuevos productos en 2010. Como conclusión podemos decir que no hay una apuesta decidida por estos productos en la línea de negocio principal. [FS7-FS8]

En la Memoria se indican las auditorías que se realizan a los estándares a los que nos hemos adherido en prevención de riesgos laborales y medio ambiente (por cierto este último aplicable sólo a 17 de las 750 Oficinas), no se habla (porque no existe) de Identificar los programas de auditoría que se llevan a cabo en la actualidad para los productos y servicios en las líneas de negocio de la organización esto incluye auditorías medioambientales y sociales específicas. [FS9]

Respecto a influencia para la aprobación de Códigos de Conducta se informa del compromiso que ha empezado a cumplirse en determinadas empresas participadas (compromiso que viene recogido en el Código de Conducta de Cajasol) en relación a la extensión de Códigos de Conducta para las empresas en las que Cajasol controla más del 50% . Hay que incluir la necesidad en este proceso, de diálogo con los grupos de interés. La aprobación o no de Códigos de Conducta que a pesar de ser importantes no suponen por sí solos una garantía. [FS10]

No existen departamentos de Cajasol que traten de temas medioambientales o sociales específicamente con las empresas participadas. [FS10]

No existen políticas de voto en juntas de accionistas sobre asuntos medioambientales o sociales y tampoco encontramos filtros positivos o negativos para la inversión con criterios socialmente responsables, no se realiza ningún proceso de engagement (influencia para rebatir y retirar comportamientos socialmente irresponsables). [FS11- FS12]

Es importante respecto a la exclusión financiera indicar la presencia de Cajasol en núcleos de población con menos de 5000 habitantes, además de la figura de los agentes financieros en determinados lugares con poca población y en zonas de exclusión social. [FS13]

En La Memoria se proporcionan datos de una acción formativa a través de la Obra Social (no el negocio principal). No se mencionan los objetivos de dichas iniciativas ni las áreas temáticas tocadas, tampoco se mencionan las principales actividades relacionadas con dicha iniciativa. Aunque es positivo el hecho de formar a personas no podemos olvidar a sus 2 Millones de clientes; es necesario un programa sistemático de formación financiera para nuestra clientela en el que se implique a toda la plantilla y que se relacione con las sucursales. En este punto es importante (y debe hacerse presente en las Oficinas) la adhesión a través de nuestra página web al Programa de Educación Financiera. [FS14]

Por último y relacionado con este apartado y dada la importancia respecto a la Responsabilidad Social, señalar que el Plan de Pensiones de Empleados señalar que durante 2010 se ha profundizado en las siguientes cuestiones relacionadas con la Inversión Socialmente Responsable (ISR):

1. Contratación asesor en ISR (Economistas Sin fronteras).
2. Ejercicio voto en juntas generales (Telefónica, Santander y BBVA)
3. Redacción primer informe de progreso Principios de Inversión Responsable de la ONU.

Las tres cuestiones anteriores ahondan en el cumplimiento efectivo de nuestra Declaración de Política de Inversiones que incluye un Ideario Ético anexo que configura una serie de criterios éticos excluyentes primero y ponderables posteriormente para valorar nuestras inversiones no sólo desde el punto de vista de la rentabilidad, sino también para enriquecer éticamente las mismas.

Respecto a aspectos a reforzar no comentados anteriormente y tratados en la Memoria, tenemos que indicar:

1. **Obra Social y Fundación:** No contamos con datos de beneficiarios, y tampoco se utiliza, para el análisis de su impacto, lo comentado en el Código de Conducta respecto a la Rentabilidad social: "se considerará como elemento fundamental y determinante la constatación del efecto social que procura cada actuación". La evaluación de esta rentabilidad social debería estar convenientemente reflejada en la Memoria de RSC. Por otro lado, entendemos conveniente reasignar el porcentaje destinado a cultura y tiempo libre a otras actividades más generadoras de inclusión social (Cooperación al Desarrollo y Asistencia Social y Sanitaria). Una adecuada asignación de los recursos resulta fundamental para contribuir activamente al desarrollo del entorno, sobre todo en momentos como estos, en los que la actual coyuntura económica y la profunda crisis sufrida por el sector financiero en el ejercicio pasado ha traído, como una

de sus consecuencias más importantes, la disminución de la dotación correspondiente a OBS y Fundación.

2. **Atención a la clientela:** Vemos positiva la bajada de las reclamaciones y los tiempos de espera para la resolución, pero también observamos con preocupación la bajada en el índice de satisfacción de la clientela y en el índice de calidad objetiva, se tienen que implantar acciones de mejora que impliquen una mejor atención a la clientela, es necesario mejorar nuestros sistemas informáticos y nuestros procedimientos para que no generen tanta carga administrativa y sirvan para descongestionar las Oficinas.

Adicionalmente creemos que es necesario resaltar negativamente la continuación de la Construcción de la Torre Cajasol como hemos manifestado en los órganos de gobierno en varias ocasiones. En la actual coyuntura económica, el importante esfuerzo inversor que representa este proyecto podría dedicarse a impulsar una mayor creación de empleo y tendría mucha más rentabilidad económica y social si se aplicara en otro tipo de acciones. Por otro lado, y aunque sin entrar en la polémica social que está generando esta construcción por motivos arquitectónicos, urbanísticos o de modelo de ciudad, entendemos que la citada polémica introduce, un factor de riesgo reputacional adicional para la Caja. Y por último, señalar nuestras dudas a que el enfoque sobre movilidad al que va a dar lugar la Torre sea un enfoque de movilidad sostenible y por tanto socialmente responsable.

Por último indicar que terminamos el informe del año pasado haciendo una defensa de las Cajas, pero las reformas decididas por el supervisor nos han situado ante la posible bancarización de nuestra actividad un año después del anterior informe. No debemos renunciar, en cualquiera de los posibles escenarios, a un ápice de nuestros valores relacionados con el Buen Gobierno y la RSC. Seguiremos pidiendo una participación permanente y efectiva en la rendición de cuentas para construir la RSC en nuestra empresa, teniendo en cuenta que el hecho de asumir un previsible nuevo modelo de negocio no asegura en absoluto que seamos ya una empresa socialmente responsable.





