



Memoria de  
**Responsabilidad**  
**Social** 09  
**Corporativa**



**Caja España** 

[Entrar](#)



**Aunque el Camino de Santiago era en sus orígenes un itinerario esencialmente religioso, se ha convertido en una ruta que fomenta la cooperación internacional, el dialogo intercultural, los valores mediambientales y culturales, y genera desarrollo a través de un turismo sostenible.**



# Índice de Contenidos

[Índice](#)



<b>1. Mensaje del Presidente</b> .....	<b>5</b>	<b>7. Desarrollo y Valor para los Empleados</b> .....	<b>71</b>
<b>2. Directrices Metodológicas</b> .....	<b>7</b>	7.1 Diversidad .....	73
<b>3. Caja España</b> .....	<b>10</b>	7.2 Empleo Estable y Desarrollo Profesional .....	77
3.1 Nuestro Valor .....	12	7.3 Retribución y Beneficios Sociales .....	85
3.2 Nuestro Compromiso .....	15	7.4 Seguridad y Salud Laboral .....	88
3.3 Nuestra Organización .....	16	<b>8. Desarrollo y Valor para la Sociedad</b> .....	<b>90</b>
3.4 Nuestro Grupo .....	17	8.1 Políticas y Principios de Actuación .....	92
<b>4. La RSC en Caja España</b> .....	<b>21</b>	8.2 Programas de la Obra Social .....	93
4.1 Nuestro Plan de RSC .....	23	8.3 Productos Socialmente Responsables .....	99
4.2 Compromiso de Desarrollo y Creación de Valor en 2009 .....	24	8.4 Educación Financiera .....	101
4.3 Gestión de la RSC .....	28	8.5 El Monte de Piedad .....	102
4.4 Diálogo con los Grupos de Interés .....	28	8.6 Investigación del Servicio de Estudios .....	102
4.5 Gestión y Control de Riesgos .....	34	8.7 Premios y Reconocimientos .....	103
<b>5. Gobierno Responsable</b> .....	<b>41</b>	<b>9. Desarrollo y Valor para el Medio Ambiente</b> .....	<b>104</b>
5.1 Órganos de Gobierno .....	43	9.1 Sistema de Gestión Ambiental .....	106
5.2 Compromisos de los Órganos de Gobierno .....	49	9.2 Promoción de la Sensibilización Ambiental .....	112
<b>6. Desarrollo y Valor para los Clientes</b> .....	<b>51</b>	9.3 Criterios Ambientales en Productos y Servicios .....	115
6.1 Sistema de Gestión Multicanal .....	53	<b>10. Desarrollo y Valor para los Proveedores</b> .....	<b>117</b>
6.2 Innovación en Productos y Servicios .....	58	10.1 Políticas y Procedimientos de Compras .....	119
6.3 Calidad de Servicio .....	63	10.2 Homologación y Evaluación de Proveedores .....	121
6.4 Seguridad .....	68	<b>11. Índice GRI</b> .....	<b>123</b>
6.5 Transparencia .....	69	<b>12. Evaluación y Verificación</b> .....	<b>136</b>
		<b>13. Informe de Progreso del Pacto Mundial</b> .....	<b>140</b>
		<b>14. Su Opinión nos importa</b> .....	<b>143</b>

# Índice de Contenidos



# 1. Mensaje del Presidente

# 1. Mensaje del Presidente



Por quinto año consecutivo presentamos la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Caja España, correspondiente al ejercicio 2009, que recoge el desempeño de la Entidad en los aspectos más relevantes para nuestros grupos de interés.

En un entorno económico fuertemente adverso, Caja España ha centrado su gestión en tres pilares fundamentales: incremento de dotaciones, mejora de la liquidez y eficiencia, y refuerzo de la solvencia, parámetros que han mejorado sustancialmente en el ejercicio. Por otra parte, en 2009 se ha iniciado un proceso de fusión con Caja Duero con el objetivo de crear una nueva caja de ahorros más fuerte, eficaz y solvente, que dé respuesta a los grandes retos que demandan los clientes, los empleados y la sociedad, y nos permita competir en un mercado globalizado.

En 2009 nos hemos seguido ocupando de la generación de valor para los clientes, mejorando la accesibilidad, la seguridad y la calidad del servicio, y especialmente, hemos tratado de amortiguar los efectos de la crisis con diferentes tipos de soluciones individuales, para abordar situaciones temporales de deterioro de la capacidad de pago de nuestros clientes, y con la firma de distintas líneas de financiación empresarial.

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

Hemos contribuido al desarrollo de la sociedad con una amplia oferta de actividades sociales y culturales, 3.236 actividades, 6.126.755 beneficiarios y una inversión de 23,4 millones de euros.

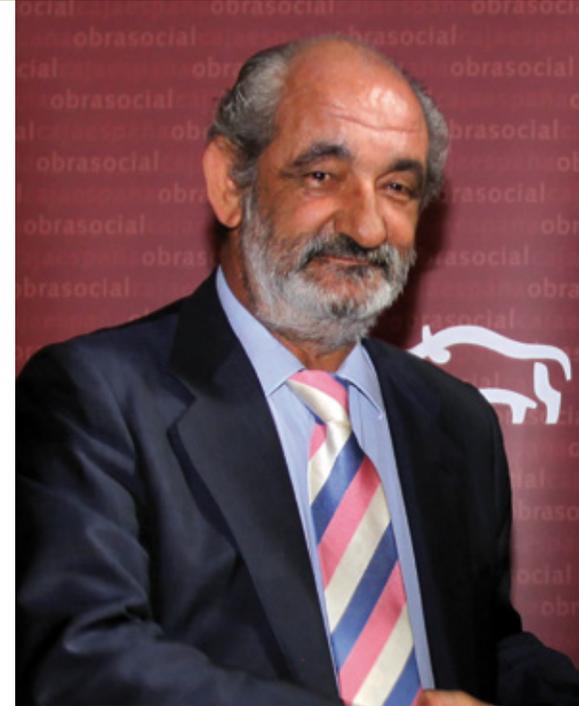
Todo ello con respeto al medio ambiente en nuestra gestión, donde hemos seguido introduciendo mejoras en nuestro desempeño ambiental, y potenciando la sensibilización ambiental desde la Obra Social.

No obstante, nuestra voluntad de progresar nos lleva a plantear nuevos retos para 2010 que, asimismo, les avanzamos en este informe.

Esta memoria ha sido elaborada siguiendo los principios y directrices propuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de 2006 (versión 3.0), así como en el nuevo suplemento para el sector de servicios financieros publicado en 2008. Memoria que ha sido calificada con el nivel A+, máxima calificación que concede este organismo y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, social y medioambiental de nuestra organización en 2009, habiendo sido sometida a verificación externa.

En este ejercicio incluimos, además, el Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reafirmando nuestro compromiso con los principios de conducta en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y lucha contra la corrupción y nuestra voluntad de seguir avanzando en la implantación de los mismos.

Esperamos que este documento responda a sus expectativas, y nos ponemos a su disposición para seguir manteniendo un diálogo abierto y transparente que nos permita seguir mejorando.



**Santos Llamas Llamas**  
Presidente de Caja España



## 2. Directrices Metodológicas



### **INTRODUCCIÓN** (3.1) (3.2) (3.3)

La presente memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la quinta elaborada por Caja España, fruto del compromiso adoptado a raíz de la aprobación del Plan de Responsabilidad Social Corporativa que la Caja puso en práctica, de manera voluntaria, a finales de 2004. Esta memoria pretende facilitar a sus grupos de interés, de una forma transparente, la información más relevante sobre las actuaciones llevadas a cabo en el ámbito económico, social y medioambiental.

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 ha sido elaborada siguiendo los principios y directrices propuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de 2006 (versión 3.0), así como en el nuevo suplemento para el sector de servicios financieros publicado en 2008.

La información contenida en la memoria refleja los compromisos asumidos por Caja España para contribuir al desarrollo de la entidad y de cada uno de los grupos de interés, así como el valor generado para los mismos durante el ejercicio 2009. Para hacer más fácil la lectura del documento, en el título de cada apartado se detallan los indicadores GRI que se desarrollan en el mismo.

### **MATERIALIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS** (3.5) (4.15)

En esta memoria Caja España trata de dar respuesta a todos los aspectos relevantes o materiales para los grupos de interés, es decir, aquellos que podrían influir significativamente en sus juicios y/o decisiones. De esta manera, la consideración de los contenidos e indicadores recomendados por GRI de forma general, y de forma específica para el sector financiero, garantizan que los grupos de interés reciben cumplida información de las cuestiones materiales sobre las que existe un consenso general internacional. Asimismo, Caja España está en contacto directo con todos sus grupos de interés y mantiene abiertos múltiples canales de comunicación, que se describen en el capítulo 4, a través de los que obtiene puntual información de los requerimientos de dichos grupos a la Entidad.



### **CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD** (3.5)

Los compromisos de Caja España que se desarrollan en la presente memoria, y que están plasmados en su Plan de Responsabilidad Social Corporativa, se han basado en la identificación de los retos que plantea el desarrollo sostenible para la Entidad, con el objeto de generar valor para los grupos de interés desde una triple perspectiva de solidez económica y financiera, compromiso social y respecto al entorno.

### **EXHAUSTIVIDAD** (3.6) (3.7) (3.8)

La memoria se ha centrado fundamentalmente en el desempeño de Caja España, cuando la información se refiere al grupo consolidado, integrado además por Caja España Asesores, Caja España Sociedad de Participaciones Preferentes, Caja España Fondos, Caja España Promociones, Campo Inversiones, Gestión de Inversión en Alquileres, Gestión de Inversiones en Valores Extranjeros, Inmocaja, Invergestión, Sespaña y Viajes Caja España, se indica expresamente. No obstante, existe un firme compromiso por parte de la Caja en hacer extensivos los valores socialmente responsables a las empresas del grupo empresarial, de modo que los asuman como propios y pueda informarse de sus logros.

### **CALIDAD DE LA INFORMACIÓN** (3.4) (3.7) (3.8) (3.9) (3.10) (3.11) (3.13)

Gran parte de la información reflejada en esta memoria procede de fuentes que son auditadas regularmente, tanto por la propia Caja como por auditores externos, habiendo realizado un importante esfuerzo en su recopilación de forma equilibrada. Asimismo, ha sido de especial relevancia la información obtenida del despliegue de acciones enmarcadas dentro del Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Caja España.

Durante 2009 no se han producido cambios en la Caja que pueden afectar de forma significativa a la comparabilidad de la información.

Con el fin de facilitar la consulta de la memoria, ésta se ha centrado en explicar el avance en el cumplimiento de los compromisos de Caja España a través de la evolución de los indicadores de medición y del análisis de las principales iniciativas llevadas a cabo en el ejercicio 2009. Por este motivo, la información reflejada en esta memoria necesariamente se complementa con la ofrecida por Caja España en la web corporativa [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es), donde, entre otros, figuran el Informe Anual, el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Informe Anual de la Obra Social, las políticas y los reglamentos en los que se soportan los sistemas de gestión de la Entidad y otras informaciones de interés.

Esta memoria ha sido sometida a verificación externa por SGS ICS IBÉRICA S.A., en el capítulo 12 se anexa el informe de verificación, donde se indica el alcance, los criterios de realización, y se concluye que el documento contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y que el nivel de aplicación GRI, declarado por Caja España (A+) es apropiado.

SGS ICS IBÉRICA S.A. no ha participado ni asesorado en la elaboración del documento verificado, y mantiene con Caja España una relación profesional vinculada estrictamente al ámbito de la certificación.

Los lectores que deseen disponer de información adicional pueden dirigirse a:

**Caja España**  
Secretaría Técnica y Responsabilidad Social Corporativa  
Avenida de Madrid 120 • 24005 León  
Tfno.: 987 292733 • email: [rsc@cajaespana.es](mailto:rsc@cajaespana.es)



### 3. Caja España



- **NUESTRO VALOR**
- **NUESTRO COMPROMISO**
- **NUESTRA ORGANIZACIÓN**
- **NUESTRO GRUPO**

### Valores Corporativos

#### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios
- **La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad**
- La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación
- **El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia**
- El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados



### 3.1 NUESTRO VALOR (2.1) (2.6) (2.8)

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD, con la denominación comercial de Caja España, es una institución financiera nacida en 1990 como resultado de la fusión de otras cinco cajas de ahorros: la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Palencia (fundada en 1881), la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de León (1900), la Caja de Ahorros Popular de Valladolid (1916), la Caja de Ahorros Provincial de Valladolid (1940) y la Caja de Ahorros Provincial de Zamora (1965). Como institución social, de naturaleza fundacional, de crédito popular y de carácter privado, desarrolla una actividad económico-financiera, sin ánimo de lucro, promoviendo el fomento y la administración del ahorro.

#### NUESTROS FINES ESTATUTARIOS

- Estimular y fomentar la práctica del ahorro.
- Favorecer y facilitar el acceso al crédito.
- Proporcionar el auxilio económico del Monte de Piedad.
- Prestar cualesquiera otros servicios propios de las entidades de crédito.
- Destinar los beneficios a la constitución de reservas para la mayor garantía de la institución y al establecimiento y mantenimiento de obras de carácter social y cultural.

### Principales magnitudes de la organización (2.9) (3.9) (EC1)

El volumen de negocio gestionado por el Grupo Caja España, medido por el activo total medio del balance consolidado, alcanza los 25.320 millones de euros, con un incremento del 10,95% respecto al año anterior, lo que sitúa al grupo consolidado como primera entidad financiera de la comunidad autónoma de Castilla y León.



MILES DE EUROS		2009	2008	2007
<b>GRUPO CAJA ESPAÑA</b>				
<b>NEGOCIO</b>				
	Activos totales medios	25.319.750	22.820.777	21.591.893
	Recursos propios	2.072.558	1.805.636	1.793.194
	Recursos de clientes	23.418.788	23.886.530	23.009.609
	Crédito a la clientela	14.672.981	16.127.503	15.661.501
	Cartera	7.524.257	6.648.584	4.439.223
<b>RESULTADOS</b>				
	Margen de intereses	410.372	379.500	377.482
	Margen bruto	759.179	604.445	620.853
	Saneamientos y coberturas	474.496	191.377	151.757
	Resultado consolidado del ejercicio	22.535	44.311	148.237
	Resultado atribuido a la entidad dominante	22.516	44.292	148.325
<b>RATIOS DE GESTIÓN</b>				
	Ratio de eficiencia	42,17%	53,99%	49,70%
	Ratio de eficiencia básico	59,08%	65,16%	60,00%
	Coficiente de solvencia	14,21%	12,08%	11,20%
	Tasa de morosidad total	5,68%	3,91%	1,13%
	Tasa de cobertura sobre créditos	5,36%	3,29%	2,51%
<b>Valor Económico Directo Generado</b>		<b>710.705</b>	<b>612.702</b>	<b>631.567</b>
<b>Valor Económico Distribuido</b>		<b>278.220</b>	<b>347.141</b>	<b>346.984</b>
	Gastos de personal	197.400	207.587	190.336
	Otros gastos generales de administración y otras cargas de explotación	88.789	95.476	91.730
	Impuestos y Tributos	-7.988	31.059	31.506
	Resultado atribuido a intereses minoritarios	19	19	-88
	Dotación a la Obra Social	0	13.000	33.500
<b>Valor Económico Retenido</b>		<b>432.485</b>	<b>265.561</b>	<b>284.583</b>
<b>EVA (Antes de Impuestos)<sup>[1]</sup></b>		<b>621.916</b>	<b>517.226</b>	<b>539.837</b>

[1]: El valor añadido se ha calculado como la suma de los gastos de personal, impuestos y tributos, provisiones, amortizaciones e importes destinados a obra social y reservas.

Tabla 3.1: Perfil general de Caja España



## Productos y servicios (2.2) (FS6)

Caja España es una entidad financiera dirigida fundamentalmente a la actividad bancaria minorista, y siendo conscientes de que se requiere una gestión activa de los clientes ofrecemos una amplia gama de productos y servicios, acordes con las demandas y necesidades del mercado.

A 31 de diciembre de 2009, los recursos totales de clientes gestionados por el grupo ascendían a 23.419 millones de euros, el 85,65% corresponden a recursos de clientes en balance y el 14,35% a recursos fuera de balance. En 2009 los recursos de clientes disminuyen un 1,96%, este descenso se debe fundamentalmente a la menor actividad de las cesiones temporales de activos con inversores mayoristas, mientras que los depósitos a la vista y plazo, así como los recursos fuera de balance, crecen de manera importante.

El descenso de la actividad económica y por ende de las solicitudes y oportunidades de financiación, han provocado que al finalizar el ejercicio 2009 el crédito bruto a la clientela se sitúe en 15.426 millones de euros, tras un descenso en el año del 7,27%. Una vez deducidos los ajustes por valoración, que ascienden a 753 millones de euros, el saldo del crédito neto a la clientela se sitúa en 14.673 millones de euros. Destaca en este epígrafe que los créditos con garantía real alcanzan el 70,27% de la cartera, también cabe mencionar la reducción de 466 millones de euros en el crédito a otras instituciones financieras.

Información adicional en el Informe Anual 2009 de Caja España (disponible en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)).

## Capital humano

En Caja España consideramos el capital humano como el principal activo en la creación de valor, por ello fomentamos la creación y consolidación de puestos de trabajo estables, y la consecución de un desarrollo profesional adecuado, todo ello enmarcado en los principios éticos que rigen la Entidad. La plantilla a 31 de diciembre de 2009 ascendía a 3.230 empleados.

- 2.397 empleados en la red de oficinas
- 83 empleados en la estructura comercial de apoyo
- 750 empleados en servicios centrales

## Red de distribución (2.4) (2.5) (FS6)

Caja España está presente a través de su red de oficinas en todas las comunidades autónomas peninsulares, con una red de 605 sucursales, con las que damos servicio a 1.563.314 de clientes. Ostenta el liderazgo del sector financiero de Castilla y León con 386 sucursales.



Gráfico 3.1: Red de oficinas

El domicilio social de la Entidad está ubicado en el emblemático Edificio Botines de Gaudí, Plaza de San Marcelo 5, 24002 León, y los servicios centrales en el Edificio El Portillo, Avenida de Madrid 120, 24005 León.



## Canales complementarios

Nuestra visión del negocio nos lleva a ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones tecnológicas, para facilitar la accesibilidad a los servicios financieros con máxima seguridad.

CANALES COMPLEMENTARIOS			
	2009	2008	2007
Cajeros automáticos	746	744	731
Tarjetas financieras	741.874	722.986	711.865
Datáfonos	11.830	12.185	11.823
Contratos Líne@España	405.948	391.042	345.640

Tabla 3.2: Canales complementarios

### 3.2 NUESTRO COMPROMISO (4.8) (FS15)

El compromiso socialmente responsable asumido por Caja España ha sido incorporado expresamente en nuestro actual Plan Estratégico 2007-2010, donde se desarrolla un modelo de gestión que contempla tres ejes estratégicos, clientes, empleados y sociedad, con una visión de negocio enfocada al largo plazo, que sustenta la toma de decisiones en criterios de ética, transparencia, profesionalidad, eficiencia y el diálogo con los grupos de interés, orientando su gestión hacia el desarrollo sostenible.

En 2008, con objeto de afrontar con éxito los retos derivados del contexto de crisis económica, se procedió a revisar el actual Plan Estratégico, poniendo en marcha un conjunto de directrices tendentes a reforzar la gestión de riesgos, preservar la liquidez y reforzar la solvencia, mejorar la productividad comercial e incrementar la rentabilidad del negocio, manteniendo la misión y valores de la entidad.

#### Misión

Entidad financiera con proyección nacional cuya finalidad básica es proveer a sus clientes, de forma eficiente, de servicios financieros y parafinancieros de alta calidad, contribuyendo, de esta forma, al bienestar - económico, social y medioambiental - y al desarrollo de la sociedad (preferentemente en la región a la que pertenece por origen), con un firme compromiso con el desarrollo profesional de sus empleados.

#### Visión

Mantener el liderazgo en Castilla y León e incrementar nuestro nivel competitivo en el resto del territorio nacional, mediante una gestión eficiente, basada en unos altos estándares de calidad, especialización e innovación y que incorpore en su desarrollo el interés de clientes, empleados y sociedad.



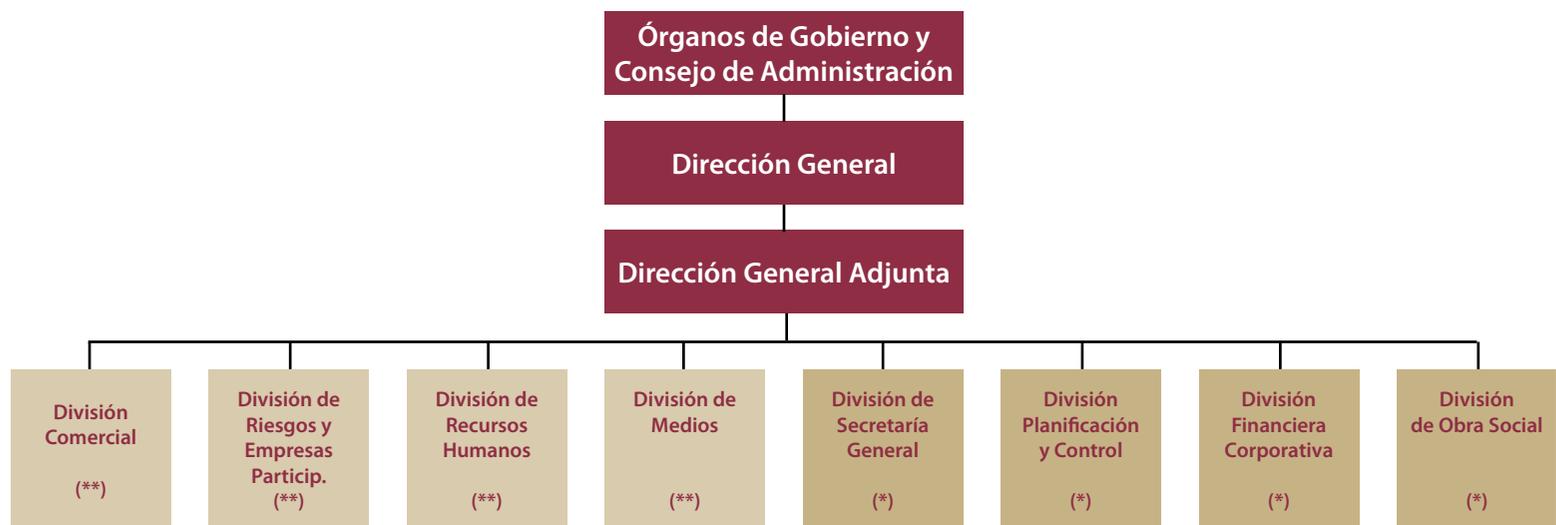
## Valores Corporativos

### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación.
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios.
- La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad.
- La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación.
- El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia.
- El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados.

## 3.3 NUESTRA ORGANIZACIÓN (2.3) (4.1)

El cumplimiento de las líneas estratégicas de la Caja y la gestión de los procesos, descansa en la siguiente estructura organizati



(\*) Divisiones bajo la supervisión directa de la Dirección General.

(\*\*) Divisiones bajo la supervisión directa de la Dirección General Adjunta.

Gráfico 3.2: Organigrama de Caja España

Estructura que a su vez se ve reforzada con el funcionamiento de diversos comités de decisión y seguimiento, que aseguran el mantenimiento de adecuados niveles de coordinación y control de la actuación de la Entidad.



### 3.4 NUESTRO GRUPO (2.3) (FS5) (FS7) (FS8) (FS10) (EC9)

Caja España, en línea con la clara vocación de apoyo al tejido empresarial, ha apostado por estrategias de inversión alternativas cuyo objetivo es complementar y diversificar el negocio minorista, mediante la participación selectiva en empresas con capacidad de gestión y un negocio consolidado o con potencial de crecimiento, intensificando así la relación entre la Caja y su entorno económico y social.

La inversión en el Grupo de Empresas Participadas de Caja España se eleva a 736,6 millones de euros, un 4,58% más que en 2008, con presencia accionarial de diversa proporción, distribuida fundamentalmente entre los siguientes sectores:

<b>AGROALIMENTARIO</b>
CAMPO INVERSIONES
EBRO PULEVA
<b>CAPITAL RIESGO</b>
ATLAS CAPITAL
BARING IBERIA II
CUATRO ESTACIONES
CyL CAPITAL DESARROLLO I, FCR
DIANA
EOLIA RENOVABLES
GED IBERIAN
HIPERION
LAYETANA
LAZORA I
LAZORA II
MAGNUM CAPITAL
MERCAPITAL
MISTRAL BIOCOMBUSTIBLES
OQUENDO SICAR
QMC
SEGURANZA
ZAPHIR
<b>CONSTRUCCIÓN Y RED VIARIA</b>
FCC
<b>DESARROLLO REGIONAL</b>
ADE INTERNACIONEAL EXCAL
ADE PARQUES T.E. CyL
CEICALSA
FERIA VALLADOLID

(continúa)



MADRIGAL
SIEMCALSA
SODICAL
SODICAL S.G.E.C.R.
<b>ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE</b>
GAS NATURAL CyL
IBERDROLA
<b>FINANCIERO Y SEGUROS</b>
AFIANZA
AH. CORPORACIÓN
AVALIS DE CATALUNYA, SGR
CAJA ESPAÑA ASESORES
CAJA ESPAÑA FONDOS
CAJA ESPAÑA PREFERENTES
CAJA ESPAÑA VIDA
CASER
CUOTA CECA
GESTIÓN DE INVERSIONES EN VALORES EXTRANJEROS
IBERAVAL
LICO CORPORACIÓN
SEPAÑA
<b>INDUSTRIAL</b>
ASTURIANA DE LAMINADOS
LINGOTES
MPB AEROSPACE
TUBOS CyL
<b>INMOBILIARIO</b>
AYCO
CERQUIA URBANIA
CERRO DEL BAILE
CIUDAD DE HISPALIS
GEINSA

(continúa)





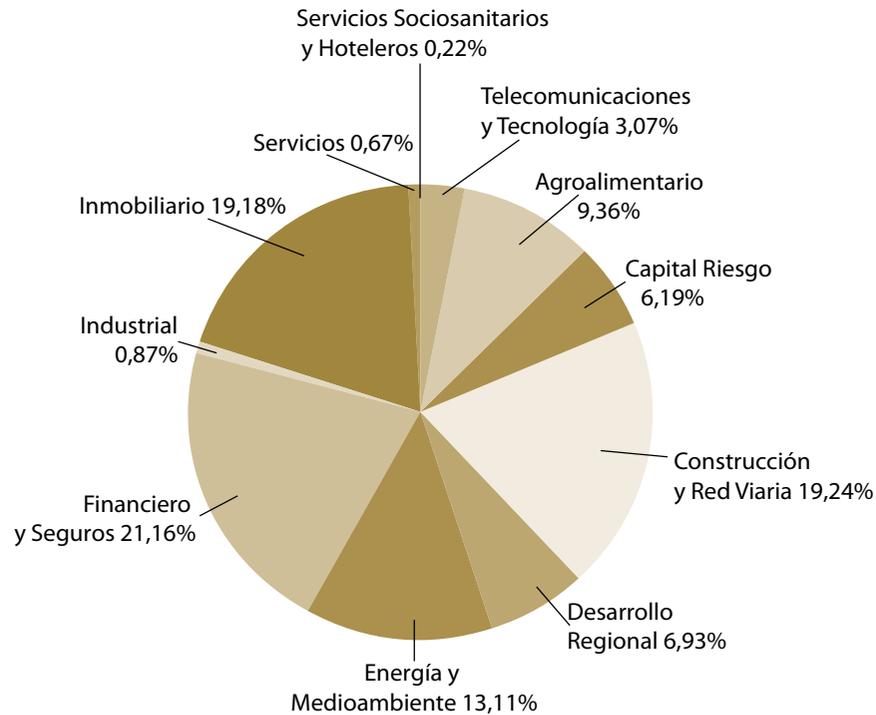
GESTIÓN DE INVERSIONES EN ALQUILERES
PRODESUR MEDITERRÁNEO
PROINSUR MEDITERRÁNEO
RESIDENCIAL EL BEATO
SAN MARCOS CIPSA
VIPROELCO
<b>SERVICIOS</b>
ÁMBITO
CAJA ESPAÑA PROMOCIONES
CERTUM
COSECAL
GRUPO INZAMAC
GRUPO TECOPY
GTT
MOBIPAY
PAGOS MINERÍA
SERVIRED
SETECO
SWIFT
TINSA
VIAJES CAJA ESPAÑA
<b>SERVICIOS SOCIOSANITARIOS Y HOTELEROS</b>
DECANOS
ISDABE
LICASA I
NUEVO HOSPITAL DE BURGOS
<b>TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA</b>
CETISA
CyL RADIO
SODINTELECO
EDIGRUP TV

Tabla 3.3: Desglose de las principales empresas de la cartera

Es importante destacar un conjunto de aspectos que aportan un valor añadido importante a la cartera, más allá de la rentabilidad económica de la misma, como son la participación significativa en sectores estratégicos en el ámbito de actuación de la Caja, el apoyo en la puesta en marcha y consolidación de diversos proyectos empresariales y la participación en sectores con fuerte impacto social o medioambiental por un importe superior a 20 millones de euros (promoción de viviendas de protección oficial, proyectos de residencias para mayores o en apoyo a las energías renovables).



Actualmente, el Grupo Caja España tiene comprometidos 45,6 millones de euros en fondos y sociedades de capital-riesgo, en sectores como las energías renovables o el desarrollo regional.



**Gráfico 3.3: Diversificación de las empresas participadas**

Además, por parte de Caja España existe un firme compromiso en hacer extensivos sus valores socialmente responsables a las empresas que conforman el grupo empresarial (once empresas), de modo que los asuman como propios. A las empresas del grupo se les ha informado del contenido del Plan de Responsabilidad Social Corporativa de la Caja, y se comprometen a asumirlo en su gestión en lo que les resulte aplicable.

Información adicional en el Informe Anual 2009 de Caja España (disponible en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)).



## 4. La RSC en Caja España



- **NUESTRO PLAN DE RSC**
- **COMPROMISO DE DESARROLLO Y CREACIÓN DE VALOR EN 2009**
- **GESTIÓN DE LA RSC**
- **DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**
- **GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS**

### Valores Corporativos

#### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios
- La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad
- **La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación**
- **El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia**
- El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados



### 4.1 NUESTRO PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

(3.5) (4.11) (4.14) (4.15)

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa, tal y como se entiende actualmente, está inmerso en las bases fundacionales de Caja España y ésta ha ido adaptando, sucesivamente, su estrategia y criterios de gestión a las nuevas demandas de la sociedad.

Al analizar en los siguientes capítulos los ejes de la Responsabilidad Social Corporativa en Caja España, se puede comprobar que se ha venido manifestando a través de una Obra Social que cada año pone en marcha una serie de iniciativas alineadas con las necesidades sociales, por las que revierte a la sociedad una parte del excedente generado por el negocio financiero, pero también la Responsabilidad Social Corporativa está presente en la propia actividad financiera o en la composición de sus órganos de gobierno.

Caja España realiza una labor de inclusión financiera que, mediante la amplitud y profundidad de la red de oficinas, su vinculación territorial y la atención a colectivos desfavorecidos, permite que un porcentaje significativo de población pueda acceder a los servicios financieros. El fomento del ahorro y su movilización hacia las familias y los diversos sectores productivos tienen un claro reflejo en el desarrollo económico y social de su ámbito de actuación.

Debe destacarse, asimismo, la participación en nuestros órganos de gobierno de los principales grupos con los que interactuamos (clientes, empleados, representantes municipales, autonómicos, entidades fundadoras y de interés general) como máxima expresión del reconocimiento de sus intereses.



El Consejo de Administración de Caja España aprobó, en Octubre de 2004 un Plan de Responsabilidad Social Corporativa, que define y asume la posición socialmente responsable de la entidad, bajo un enfoque de mejora continua.

La implantación del Plan de RSC de Caja España se basa en la relación con sus grupos de interés y en la satisfacción equilibrada de sus expectativas. Los principales grupos de interés identificados por Caja España, entendidos como aquellas personas, organizaciones o entornos que afectan significativamente a su actividad o que resultan afectadas, son los siguientes:

- Clientes
- Empleados
- Entorno social y medioambiental
- Proveedores

Gráfico 4.1: Desarrollo del Plan de RSC



### 4.2 COMPROMISO DE DESARROLLO Y CREACIÓN DE VALOR EN 2009

(4.8) (4.11) (FS1) (FS15)

El permanente compromiso de Caja España de contribuir al desarrollo y generación de valor para sus grupos de interés, se formaliza mediante la siguiente Carta de Compromisos de Responsabilidad Social Corporativa, a partir de la cual se establecen las líneas de actuación de Caja España en el triple ámbito económico, social y medioambiental:

CARTA DE COMPROMISOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	
COMPROMISOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar aplicando criterios de eficiencia.</li> <li>• Desempeñar el cargo con independencia.</li> <li>• Evitar conflictos de intereses como norma de conducta.</li> <li>• Actuar con transparencia.</li> </ul>	
COMPROMISOS CON LOS CLIENTES	COMPROMISOS CON LOS EMPLEADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer un servicio especializado y personalizado que permita al cliente elegir, dentro de una amplia y competitiva gama de productos y servicios, el que mejor satisfaga sus necesidades.</li> <li>• Informar de manera clara, precisa y fiable respecto a los productos y servicios.</li> <li>• Realizar una publicidad veraz, honesta y selectiva.</li> <li>• Ofrecer un servicio de calidad identificando los requerimientos, expectativas y grado de satisfacción de los clientes para establecer planes de mejora continua.</li> <li>• Escuchar la voz del cliente y darle una respuesta a sus quejas, reclamaciones y sugerencias.</li> <li>• Apostar por la tecnología y la innovación en el desarrollo de productos y servicios.</li> <li>• Garantizar un servicio ágil a través de una eficaz estructura de distribución que facilite el acceso del cliente al servicio.</li> <li>• Respetar la confidencialidad y la protección de datos económicos y personales del cliente.</li> <li>• Cumplir los acuerdos asumidos, comunicar y corregir de manera inmediata los errores.</li> <li>• Potenciar los productos y servicios con impacto social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una gestión activa de los recursos humanos que facilite la motivación del empleado, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos de negocio y de responsabilidad social de la Caja.</li> <li>• Efectuar una política de selección presidida por los principios de transparencia, igualdad de oportunidades, mérito y capacidad.</li> <li>• Garantizar el desarrollo profesional de los empleados y la implantación de un plan de formación con una doble dimensión: humana y técnica.</li> <li>• Establecer sistemas retributivos equitativos, competitivos y flexibles.</li> <li>• Mantener relaciones con la representación sindical dentro de unos cauces de cooperación e información.</li> <li>• Adoptar medidas preventivas que eviten los accidentes de trabajo y procurar que los puestos de trabajo sean los más adecuados a las funciones a realizar.</li> <li>• Realizar una política de comunicación interna que fomente los valores corporativos.</li> <li>• Favorecer los cauces necesarios para la participación voluntaria de los empleados en la mejora de la actividad de la Caja.</li> </ul>

(continúa)



COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD	COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una gestión eficiente para contribuir de esta manera al desarrollo económico, social y medioambiental de la sociedad.</li> <li>• Contribuir a un sistema financiero que fomente el ahorro, facilite la financiación empresarial y al consumo y participe de manera activa en el sector productivo.</li> <li>• Atender a través de la Obra Social las cambiantes necesidades y demandas de la sociedad, complementando a los poderes públicos.</li> <li>• Gestionar de manera profesionalizada las inversiones de Obra Social atendiendo al fomento del empleo, el apoyo a la economía social y el fomento de la actividad emprendedora.</li> <li>• Elaborar los presupuestos de la Obra Social con criterios de equilibrio territorial, presupuestario y rentabilidad social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar medidas prácticas de uso eficiente de recursos, implicando a empleados y proveedores.</li> <li>• Contribuir a la sensibilización social sobre los problemas ambientales.</li> <li>• Financiar proyectos directamente relacionados con la protección del medio ambiente.</li> <li>• Contemplar los riesgos medioambientales en la gestión del riesgo.</li> <li>• Realizar exámenes ambientales internos.</li> <li>• Potenciar productos y servicios favorecedores de la protección ambiental.</li> </ul>
COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una política de compras que garantice la transparencia, la eficiencia, la participación en igualdad de oportunidades, la optimización de la calidad y el precio, la valoración de la reputación de la empresa y el respeto al contrato con los proveedores.</li> <li>• Regular en los Principios Éticos de la Caja y en los Reglamentos de los Órganos de Gobierno, la relación de empleados y órganos de gobierno con los proveedores.</li> </ul>	

Tabla 4.1: Carta de compromisos de Responsabilidad Social Corporativa

Para materializar estos compromisos desarrollamos una serie de líneas de actuación que expondremos en los próximos capítulos de esta memoria, pudiendo concretar los **PRINCIPALES AVANCES DE 2009** en:

### Avances en la gestión de la RSC ...

- Durante 2009 hemos vuelto a potenciar de manera significativa el diálogo con los grupos de interés, con objeto de identificar los asuntos claves e integrar sus expectativas en nuestra gestión. Si este diálogo es consustancial al despliegue de cualquier estrategia de gestión responsable, lo es más en un momento de cambio presidido por una fuerte crisis económica, donde se ponen en cuestión muchos aspectos íntimamente relacionados con nuestro negocio. Como se explica en el punto 4.4 hemos dado continuidad el estudio Libro Verde de la RSC en el sector financiero, estudio que se ve completado con los procesos de análisis periódicos de satisfacción o expectativas, que desarrollamos con los distintos grupos de interés.



### **...con generación de valor para clientes....**

- La accesibilidad al servicio ha sido reforzada desde varias vías, con la potenciación de los canales complementarios, donde se creado un nuevo portal [www.cajaespana.eu](http://www.cajaespana.eu), una microsite de banca personal, se ha renovado el contenido y diseño del portal t-enteras y se han incrementado las funcionalidades del portal para empresas y de los cajeros automáticos. Asimismo, nuestra página web ha sido certificada por AENOR con el nivel AA de accesibilidad.
- Se ha continuado reforzando la seguridad en los diversos canales a través de los cuales operan nuestros clientes, fundamentalmente en el canal internet donde se han implantado distintas medidas tendentes a minimizar la posibilidad de fraude.
- Para apoyar al sector empresarial hemos sido especialmente activos en la firma de distintas líneas de financiación empresarial, así como convenios con las principales Sociedades de Garantía Recíproca.
- Se ha revisado y actualizado el proceso de gestión de quejas y reclamaciones con objeto de incrementar su eficacia y agilizar la resolución de incidencias.

### **...comprometidos con el desarrollo de los empleados...**

- Caja España mantiene su compromiso con la generación de empleo estable, el 98,33% de los empleados son fijos.
- La igualdad de oportunidades se materializa en el porcentaje de nuevas contrataciones, donde las mujeres representan el 64,77%, o en las promociones con un 52,21%.
- Para facilitar el desarrollo profesional de los empleados se ha implantado un nuevo sistema de gestión del desempeño y se ha potenciado de manera significativa la formación de los empleados.

### **...contribuyendo al desarrollo de la sociedad...**

- Con un modelo de gestión de Obra Social basado en el estudio de las demandas de los grupos de interés, representados en nuestros órganos de gobierno y a través de estudios específicos.
- Con una amplia oferta de actividades sociales y culturales, 3.236 actividades y 6.126.755 beneficiarios.
- Potenciando diversas iniciativas que tienen por objeto incrementar la educación financiera de la sociedad.

### **...respetando al medio ambiente...**

- Continuando con mejoras en nuestro desempeño medioambiental, siendo significativas las reducciones en consumo de papel, agua, energía eléctrica y gasóleo, así como en la generación de emisiones. Por su parte, se ha incrementado el uso de papel reciclado.
- Manteniendo nuestro compromiso con la sensibilización ambiental a través de premios, programas educativos, actividades en instalaciones propias y colaboraciones con distintas instituciones.



### ...implicando a nuestros proveedores.

- Avanzando en los procesos de homologación de proveedores con la incorporación de criterios sociales, éticos y ambientales.
- Con un mayor diálogo e integración en los procesos de mejora.

Asimismo, en 2009 no se han abordado o se han pospuesto algunos de los compromisos de desarrollo fijados para este ejercicio, entre los que cabe citar los siguientes:

- Desarrollo e implantación de un Plan de Igualdad, se pospone para 2010 con objeto de abordarlo en su caso en la nueva entidad resultante de la fusión.
- Iniciar un proceso de evaluación de riesgos psicosociales, se pospone con objeto de abordarlo en su caso en la nueva entidad resultante de la fusión.
- Sistematizar los procesos de evaluación de proveedores, no se ha abordado en 2009.

Con relación a los **COMPROMISOS DE DESARROLLO EN 2010**, y a pesar de que el proceso de fusión en que nos encontramos inmersos dificulta su concreción, señalamos los siguientes:

### Gestión de la RSC

- Avanzar en la integración de las expectativas de los grupos de interés y de la política de RSC, en la estrategia de negocio y obra social de la Caja.

### Clientes

- Proseguir con los procesos de mejora continua en la seguridad de los datos de clientes y su operativa.
- Seguir incrementando la potencialidad y usabilidad de los canales complementarios.
- Proseguir con el desarrollo de paquetes de productos con condiciones favorables para determinados colectivos de clientes.
- Continuar apostando por la calidad en el servicio prestado y en nuestra relación con los clientes.

### Empleados

- Implantar un Plan de Igualdad, con medidas dirigidas a la igualdad en el acceso al empleo, la formación, la promoción profesional y las condiciones de trabajo.
- Crear un servicio de prevención propio de riesgos laborales.
- Intensificar la vinculación de la formación al mapa de puestos.
- Optimizar la adecuación de las personas a los puestos tomando como base la gestión del desempeño.



### Sociedad

- Seguir potenciando los ámbitos de actuación identificados como prioritarios: discapacidad, medio ambiente, cooperación al desarrollo, educación e investigación, inmigrantes y asistencia social.

### Medio ambiente

- Proseguir con la incorporación de mejoras en nuestro desempeño medioambiental, fundamentalmente ligadas al ahorro de papel y energía.
- Potenciar la concienciación medioambiental interna y externa, así como la implicación medioambiental de los proveedores.

### Proveedores

- Avanzar y sistematizar los procesos de evaluación y mejora continua.
- Incrementar la contratación de productos y servicios con criterios sociales o medioambientales.

## 4.3 GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (FS2)

La División de Secretaría General gestiona y coordina el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Caja España. Desde esta División se impulsa y coordina la política socialmente responsable de la Entidad y su integración en la estrategia de negocio y Obra Social, actuando como impulsora del plan ante el resto de divisiones, especialmente:

- Comercial
- Medios
- Recursos Humanos
- Obra Social

## 4.4 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Las relaciones de Caja España con sus grupos de interés (clientes, empleados, proveedores y entorno social y medioambiental) se fundamentan en un diálogo permanente, como medio más efectivo para contribuir al desarrollo y aportar valor. Este diálogo se articula a través de diversos canales de comunicación, que permiten a la Caja identificar sus aspectos relevantes y los riesgos y oportunidades asociados, garantizando que la estrategia de RSC esté alineada con sus necesidades y expectativas.



### Canales de comunicación (4.16)

Caja España está en contacto directo y permanente con todos sus grupos de interés, y mantiene abiertos múltiples canales de comunicación:

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos de gobierno</li> <li>• Red de oficinas y cajeros automáticos</li> <li>• Servicio de Atención al Cliente</li> <li>• Encuestas de satisfacción a clientes</li> <li>• <a href="http://www.cajaespana.es">www.cajaespana.es</a>, <a href="http://www.cajaespana.eu">www.cajaespana.eu</a> y <a href="http://www.t-enteras.com">www.t-enteras.com</a></li> <li>• Banca Telefónica</li> <li>• Foros de participación con diversos colectivos</li> <li>• Revista Nuevas Iniciativas</li> <li>• Mailings, telemarketing, sms</li> <li>• Publicidad en medios</li> </ul>
<b>EMPLEADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos de gobierno</li> <li>• Reuniones de coordinación de equipos</li> <li>• Sistema de gestión del desempeño</li> <li>• Canal de consultas a RR.HH.</li> <li>• Comisiones y reuniones periódicas con representantes sindicales</li> <li>• Intranet Pórtico</li> <li>• Revistas BICE y Nuevas Iniciativas</li> <li>• Sistema de sugerencias de mejora</li> <li>• Encuesta de satisfacción cliente interno</li> </ul>
<b>ENTORNO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos de gobierno</li> <li>• Reuniones con líderes de opinión, instituciones públicas y otros agentes sociales</li> <li>• Encuesta sobre Obra Social</li> <li>• Web Obra Social</li> <li>• Revista Nuevas Iniciativas</li> <li>• Agenda de Obra Social</li> <li>• Memoria y buzón de RSC</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> </ul>

Tabla 4.2: Canales de comunicación

### Aspectos materiales en RSC (3.5) (4.17) (FS5)

Los canales de comunicación indicados anteriormente, permiten a Caja España identificar y priorizar aquellos aspectos relevantes o materiales para sus grupos de interés, y establecer la respuesta adecuada de tal manera que se satisfagan sus expectativas.



Asimismo, Caja España ha considerado también otras fuentes de información que han ayudado a contrastar la relevancia de estos aspectos:

- Memorias de RSC de otras entidades similares
- Asuntos relativos a Caja España y el sector cajas de ahorro tratados por los medios de comunicación
- Aspectos identificados por los líderes de opinión y expertos en el sector
- Foros de participación en RSC

En 2008 un grupo de catorce Cajas de Ahorro, entre ellas Caja España, solicitó a un experto independiente un estudio, Libro Verde de la RSC en el sector financiero, que nos permitiese identificar los asuntos relevantes específicos del sector financiero y de la propia Caja, y que nos ayudase a orientar nuestra agenda futura de sostenibilidad, habiéndose relevado como aspectos claves del sector los siguientes:

ASPECTOS RELEVANTES	RESPUESTA DE CAJA ESPAÑA
<b>La lucha contra el blanqueo de capitales</b>	<b>Página 36</b>
<b>El gobierno de las entidades</b>	<b>Páginas 34-35, 41-50</b>
<b>La inclusión financiera y prácticas sostenibles</b>	<b>Páginas 53-57, 73-76, 99-102</b>
• Microfinanzas	
• Integración de la discapacidad	
• Integración de la diversidad	
• Productos con perspectiva de género	
• Educación financiera	
• Protección del cliente: sobreendeudamiento	
<b>El desarrollo del tejido empresarial</b>	<b>Páginas 17-20, 59-60, 99-102</b>
• Financiación del desarrollo local	
• Apoyo a la I+D+i	
• Fomento del tejido productivo: apoyo a la pyme	
• Financiación del desarrollo local	
• Otros programas de fomento del tejido productivo	
<b>Los impactos derivados de la financiación de grandes proyectos</b>	<b>Páginas 115-116, 132</b>
<b>Los productos socialmente responsables</b>	<b>Páginas 99-102, 115-116</b>
<b>La lucha contra el cambio climático</b>	<b>Páginas 104-116</b>
• Productos y servicios	
• Financiación de proyectos	
• Impacto ambiental de la actividad financiera	
• Programas de lucha contra el cambio climático	
<b>Otros asuntos vinculados al fomento de una mayor cohesión social</b>	<b>Páginas 92-98</b>
• Financiación para la educación y formación	
• Financiación de la cultura	
• Financiación de aspectos socio-sanitarios	

Tabla 4.3: Aspectos materiales en el sector financiero



En 2009 se llevó a cabo el I Panel Sectorial de Stakeholders con objeto de dar continuidad al anterior estudio, e identificar los asuntos relevantes para el sector de cajas un año después del inicio de la crisis. Se convocó a 11 expertos de entre los 50 entrevistados para la elaboración del Libro Verde, representativos de distintos grupos de interés. El actual contexto de crisis económica ha hecho que algunos de los aspectos anteriormente identificados adquieran especial relevancia, entre ellos cabe destacar los relacionados con el gobierno responsable de las entidades, la accesibilidad a los productos y servicios financieros, especialmente de colectivos o zonas en riesgo de exclusión, y el acceso a la financiación de las pequeñas y medianas empresas.

### Riesgos y oportunidades en RSC (1.2) (FS2)

Asimismo, los canales de comunicación permiten a Caja España identificar riesgos y oportunidades asociados a estos aspectos relevantes identificados, en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, de tal manera que se pueda actuar mitigando los riesgos y potenciando las oportunidades identificadas. Por su parte, desde el Área de Secretaría Técnica y RSC se hace un seguimiento continuo de las tendencias en sostenibilidad para integrarlas en la gestión.

En la tabla siguiente se indican los riesgos y oportunidades identificados por Caja España para los ámbitos económico, social y medioambiental:

	RIESGOS	OPORTUNIDADES
ÁMBITO ECONÓMICO	Contexto de crisis económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar las coberturas y dotaciones, mejorar la solvencia, liquidez y eficiencia</li> </ul>
	Pérdida de confianza de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la transparencia y reforzar la credibilidad ante los clientes</li> <li>• Desarrollar una gestión personalizada y especializada</li> </ul>
	Dificultad de adecuación a las nuevas exigencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profundizar en el lanzamiento de productos innovadores</li> <li>• Mejorar el nivel de calidad ofrecido</li> </ul>
ÁMBITO SOCIAL	Pérdida de capital humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación y retención de los mejores profesionales</li> <li>• Compromiso social y de calidad con los empleados</li> </ul>
	Exclusión financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo social del entorno</li> <li>• Avanzar en la educación financiera</li> <li>• Mejorar la accesibilidad de los servicios</li> </ul>
	Actuación de los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar las exigencias en materia de RSC</li> </ul>
	Necesidad de identificar nuevos campos de actuación de la Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento del modelo de gestión basado en el estudio de las demandas de los grupos de interés</li> </ul>
ÁMBITO AMBIENTAL	Impacto directo e indirecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar proyectos y productos sostenibles</li> <li>• Valoración de aspectos medioambientales en la gestión interna</li> </ul>

Tabla 4.4: Riesgos y oportunidades



### **Foros de participación** (4.12) (4.13)

Caja España participa en diversos foros cuyo ámbito de actuación está muy relacionado con la Responsabilidad Social Corporativa, con la voluntad de buscar de manera proactiva la mejor adopción de medidas y estrategias para optimizar su gestión.

### **Pacto Mundial**

El 25 de Octubre de 2004, Caja España envió una carta al Secretario Nacional de las Naciones Unidas expresando el apoyo a los diez principios del Global Compact y su integración en nuestra estrategia, así como nuestro compromiso de informar públicamente sobre los avances conseguidos. En el epígrafe 13 se detalla información sobre nuestro quinto informe de progreso correspondiente al ejercicio 2009.

### **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

Caja España es miembro fundador de la Red Española del Pacto Mundial, asociación que tiene como fines fundamentales: apoyar, promover y difundir los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España, sirviendo de interlocutora del Pacto Mundial en España ante la Organización de Naciones Unidas y creando un movimiento de empresas abierto al diálogo con los grupos interesados en la implantación de esos principios.

### **Global Reporting Initiative**

Caja España participa activamente en los trabajos desarrollados en la Confederación Española de Cajas de Ahorro, como organización stakeholder de GRI, con objeto de realizar aportaciones en diferentes ámbitos.

### **Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas**

En marzo 2006 la Comisión Europea (CE) lanzó la Alianza Europea para la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), con el objetivo de promocionar un marco conceptual para la puesta en marcha de iniciativas de empresas y sus grupos de interés en aspectos concretos y prácticos. Las líneas y principios de esta alianza son aumentar la concienciación y mejorar el conocimiento sobre la RSE, desarrollar proyectos de cooperación y facilitar un entorno para la RSE.

En 2009 se han presentado a la Comisión Europea las conclusiones del Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero, estudio promovido por un grupo de cajas, entre ellas Caja España.



### **Agrupación Europea de Cajas de Ahorro**

En julio de 2008 Caja España se adhirió a la Carta de Principios para un Negocio Bancario Responsable y a la Resolución hacia un negocio bancario minorista y de ahorro más ecológico, promovidas por la Agrupación Europea de Cajas de Ahorro.

Los principios establecidos en la carta e incorporados en nuestra gestión son los siguientes:

- Mantener una relación justa y transparente con los clientes
- Promover la accesibilidad y la inclusión financiera
- Desarrollar un negocio respetuoso con el medioambiente
- Llevar a cabo una contribución responsable a la sociedad
- Ser empleadores responsables
- Comunicar los avances

### **Confederación Española de Cajas de Ahorro**

Caja España participa en el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa, creado en el seno de la Confederación como foro de intercambio de información y experiencias, así como plataforma para el lanzamiento de iniciativas sectoriales en esta materia.

### **Fundación Execyl**

Caja España es patrono fundador de esta fundación sin ánimo de lucro. El objetivo de la fundación es fomentar la mejora, la excelencia y la innovación en la gestión empresarial, en el ámbito territorial de Castilla y León, de modo que esta comunidad sea considerada un entorno de excelencia empresarial sostenible. Las actividades para el 2009 se basaron en gestión de la innovación, calidad y excelencia, medio ambiente, gestión del conocimiento, gestión de personas, gestión empresarial, apoyo a emprendedores y responsabilidad social empresarial.



### 4.5 GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS (1.2) (4.1) (4.6) (4.8) (4.9) (4.11) (FS2) (FS15)

La gestión y control de riesgos en Caja España se encuentran guiados por una serie de principios y políticas que configuran un modelo de gestión integrado. Los principios en los que se apoya este modelo son los siguientes:

- Independencia en la función de riesgos, existiendo una clara diferenciación entre las unidades de negocio, tomadoras de riesgo, y las áreas de gestión y control.
- Eficacia en la toma de decisiones, que hace compatible la consecución de objetivos estratégicos, con la creación de un perfil de riesgos soporte de nuestra solvencia.

Caja España se ha dotado de distintas normas internas, unidades y órganos de seguimiento, y ha articulado las pertinentes herramientas de control para asegurar el cumplimiento de la normativa legal que regula su actividad y el reforzamiento de su solvencia patrimonial. Los sistemas de control de riesgos se apoyan en las metodologías y procesos que definen cada etapa de la función de riesgos, desde la admisión y formalización hasta el posterior seguimiento.

ÁMBITOS DE CONTROL	NORMATIVA INTERNA	UNIDADES / ÓRGANOS DE SEGUIMIENTO Y/O CONTROL
<b>CONTROL DE RIESGOS</b>	Política de Riesgo de Crédito	Gestión Global de Riesgo / Comité de Seguimiento del Riesgo de Crédito/ COAP
	Política de Inversión Renta Fija	Gestión de Balance / Comité de Gestión Financiera / COAP
	Política de Inversión Empresas Participadas	Seguimiento de Empresas Participadas / Comité de Inversiones
	Política de Inversión en Renta Variable	Gestión de Balance / Comité de Gestión Financiera / COAP
	Política de Riesgo de Tipo de Interés	Gestión de Balance / COAP
	Política de Liquidez	Gestión de Balance / Comité de Gestión Financiera / COAP
	Sistema Líneas de Contrapartida	Gestión de Balance / Comité de Gestión Financiera
	Políticas de Gestión de Riesgo Operacional	Riesgo Operacional / Comité de Seguimiento Basilea II / COAP
<b>PREVENCIÓN BLANQUEO CAPITALES</b>	Manual de Blanqueo Capitales	Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales / Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales
	Política Admisión Clientes	
<b>PROTECCIÓN DATOS CLIENTES</b>	Documento de Seguridad en la Información	Seguridad de Sistemas de Información / Comité de Seguridad en la Información



<b>MERCADO DE VALORES</b>	Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado Valores	Cumplimiento Normativo / Comité de Seguimiento de la Normativa de Conducta en el Mercado de Valores
<b>MERCADO DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS (MIFID)</b>	Política de Comercialización de Productos y Servicios de Inversión	Cumplimiento Normativo / Comité de Negocio
	Política de Externalización	Comité de Medios
	Política de Incentivos	Cumplimiento Normativo / Comité de Negocio
	Política de Gestión de Conflictos de Intereses	Comité de Seguimiento de la Normativa de Conducta en el Mercado de Valores
	Política de Salvaguarda de Activos	Área de Operaciones
<b>DERECHOS CLIENTE</b>	Reglamento para la Defensa del Cliente	Servicio de Atención Cliente / Comité de Mejora de la Calidad
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Estatutos de Caja España	Secretaría Institucional / Cumplimiento Normativo
	Reglamento de Elecciones	
	Código Buen Gobierno y RSC de los Órganos de Gobierno	
<b>RIESGOS LABORALES</b>	Política de Prevención de Riesgos Laborales	Prevención de Riesgos Laborales / Comité de Seguridad y Salud Laboral
	Plan de Prevención	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	Política Medioambiental	Mantenimiento de Instalaciones y Medio Ambiente / Comité de Medio Ambiente
<b>CONTROL INTERNO</b>	Política y Estatuto de Auditoría	Auditoría Interna / Comité de Control
	Política y Estatuto de la Función de Cumplimiento	Cumplimiento Normativo / Secretaría General

Tabla 4.5: Principales ámbitos de control

Además, el Comité Directivo, la Comisión de Control y el Consejo de Administración, velan por el cumplimiento de la normativa interna y externa que regula cada uno de los ámbitos señalados.



### Prevención del blanqueo de capitales (SO2) (SO3)

Caja España se declara comprometida éticamente con el fin que persigue la legislación contra el blanqueo de capitales, se compromete al cumplimiento riguroso de la normativa y a poner al servicio de la red comercial todos los medios precisos para la detección y denuncia de operaciones sospechosas.

Para hacerlo efectivo existe una Unidad que se ocupa de la implantación de la política de prevención de blanqueo de capitales.

Del mismo modo, colabora con las autoridades competentes atendiendo las solicitudes de información y comunicando operaciones sospechosas. También existe un Comité de Prevención y está publicado un Manual de Blanqueo de Capitales que recoge normas, obligaciones y criterios para hacer operativo el marco de actuación en la prevención de estas prácticas.

Como complemento a esta política, se ha definido una Política de Admisión de Clientes que define perfiles de riesgo y marca las pautas referidas a las actuaciones para conocer la actividad de los nuevos clientes.

En cuanto a formación, se dispone de un curso online en blanqueo de capitales, con objeto de ofrecer formación e información permanente a los empleados, en el año 2009 han recibido formación 190 empleados con un total de horas de 1.455. Además los directivos de nueva contratación reciben formación presencial en esta materia.

	2009	2008	2007
Operaciones de reporting al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales	1.712	2.170	2.069
Comunicaciones de operaciones sospechosas al SEPBLAC	25	15	20
Requerimientos de información de clientes. Número total de personas	358	364	264

Tabla 4.6: Actuaciones en el ámbito de prevención del blanqueo de capitales

### Protección de datos (PR1)

Caja España cuenta con un Comité de Seguridad de la Información, que se encarga de la actualización de las políticas aprobadas por la Entidad, en relación con la protección de datos personales y de la supervisión y verificación del cumplimiento de las normas establecidas para el tratamiento de los mismos.

El Comité de Seguridad de la Información aprueba las solicitudes específicas, no habituales, sobre acceso a la información, decide sobre excepciones a las normas publicadas y revisa las solicitudes de entrega de datos a terceros, distintas de las que vengan impuestas por ley.



El Documento de Seguridad de la Información, aprobado por el Comité Directivo para salvaguardar la información del negocio, la de los clientes y la de las personas que trabajan en la entidad, dicta las normas de obligado cumplimiento para la organización, de cara a garantizar el uso y facilitar la protección de ficheros, bases o sistemas de almacenamiento de datos, así como de los programas, procesos, sistemas y equipos que los tratan, de los posibles riesgos que pudieran suponer una merma en la capacidad de negocio de Caja España; adicionalmente, establece las normas internas derivadas del cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales, dirigidas al personal con acceso a los mismos, ya sean empleados de Caja España o personal externo.

En este apartado ha de mencionarse como actividad destacada, desarrollada a lo largo del año 2009, la planificación, desarrollo y supervisión de las actuaciones necesarias para la adaptación de la Entidad a los requisitos exigidos por el Real Decreto 1720/2007, por el que se aprobó el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

### **Mercado de valores**

Además de regirse por la normativa legal establecida con carácter general para las entidades financieras, la actividad de Caja España en lo relativo al mercado de valores se ha autorregulado, mediante la aprobación de un Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores, por el que se rige la actuación de los miembros de los órganos de gobierno y empleados cuya actividad está vinculada a la adopción de decisiones o ejecución de determinadas tareas relativas a este ámbito.

Para el control del cumplimiento de las obligaciones establecidas en dicho Reglamento Interno de Conducta, así como las derivadas de la normativa del mercado de valores que ha traspuesto las Directivas europeas MIFID, Caja España ha constituido un Comité de Seguimiento de la Normativa de Conducta en el Mercado de Valores. El citado órgano desarrolla una serie de actuaciones de recepción de información, comprobación de datos, seguimiento de operaciones, control de actividades, adopción de decisiones, aprobación de acuerdos interpretativos e información periódica a instancias superiores, que se concreta en el desarrollo de una actividad permanente de seguimiento mensual.



### **Auditoría interna** (FS9) (SO2) (SO4)

La función de auditoría interna en Caja España y su desarrollo tiene como marco de referencia los principios y recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, contenidos en el documento de Auditoría Interna en los Bancos y relación del supervisor con los auditores.

El Área de Auditoría Interna de Caja España supervisa la existencia y eficacia de los controles internos establecidos en los diferentes departamentos de la Entidad y verifica que los riesgos de las actividades realizadas por la Caja sean identificados, medidos y gestionados. Además, con carácter semestral, se realizan auditorías a distancia para detectar posibles casos de fraude interno y banca paralela entre los empleados.

Las actividades de auditoría interna, según el Comité de Basilea, se desarrollan bajo los principios de permanencia y continuidad, independencia, objetividad e imparcialidad y competencia profesional.

Los aspectos sujetos a supervisión son los siguientes:

- **Sistemas de control interno:** Examinando y evaluando la adecuación y efectividad de los sistemas de control interno establecidos.
- **Evaluación de riesgos:** Revisando los procedimientos de gestión de riesgos y los métodos de evaluación de los mismos.
- **Sistemas contables y de información:** Revisando la precisión y fiabilidad de los registros contables y de los informes que se elaboran.
- **Protección de activos:** Supervisando los medios para la protección de los activos de la Entidad.
- **Cumplimiento de normativa y procedimientos:** Comprobando el cumplimiento de normas, tanto internas como externas y los procedimientos internos de trabajo implantados en la Entidad. Entre ellas, el sistema de gestión ambiental, según se indica en el capítulo 9.
- **Seguimiento:** Verificando que las recomendaciones de los informes de auditoría que han sido aceptadas y decidida su implantación, han sido llevadas a efecto.
- **Asesoramiento:** Aconsejando a las diferentes unidades organizativas en materia de control interno.
- **Otras:** Realizando investigaciones especiales encargadas por la dirección o por propia iniciativa.



Todas las actividades de Caja España sin exclusión están sujetas al ámbito de auditoría interna<sup>(1)</sup>:

Nº OFICINAS AUDITADAS	2009	2008	2007
Oficinas auditadas con programa completo	221	214	211
Oficinas auditadas con programa específico de riesgo de crédito	1	2	2
Oficinas auditadas con programa de seguimiento de incidencias	34	23	17
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>239</b>	<b>230</b>
ALCANCE			
Nº total oficinas de Caja España	42,3%	39,4%	38,6%
Total inversión crediticia	58,3%	47,5%	37,5%
Total depósitos de clientes	49,4%	46,6%	38,4%

(1) Esta actividad se ve complementada con Auditorías de Procesos, Departamentos de Servicios Centrales, Obra Social, Auditorías a distancia, Auditorías de Empresas Participadas y Auditorías específicas que se realizan en función de circunstancias diversas. En este ámbito se han realizado 99 informes durante el año 2009.

**Tabla 4.7: Indicadores de auditoría**

Para garantizar el adecuado funcionamiento del Área de Auditoría Interna, la Comisión de Control, asumiendo las competencias del Comité de Auditoría establecidas en el artículo 47 de la ley 44/2002, supervisa periódicamente las actuaciones y trabajos de este Área.

En el marco de las recomendaciones del Comité de Basilea y de las obligaciones derivadas de la adaptación a la Directiva sobre Mercados de Mercados Financieros, con la finalidad de garantizar la independencia de la unidad y fomentar su autoridad dentro de la Entidad, el Área de Auditoría Interna dispone de una Política y Estatuto aprobado por el Consejo de Administración.

Señalar que en 2009 se abrió expediente disciplinario a 20 empleados, de los que 5 se sancionaron con despido, como consecuencia de actuaciones irregulares e incumplimientos de la normativa interna.



### Cumplimiento normativo

Caja España cuenta con un departamento específico que ha establecido distintas herramientas para garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente, a través del despliegue de diversas actuaciones de control y de la participación y asesoramiento a órganos de control.

- Funciones de control en los ámbitos de:
  - Seguridad de la información.
  - Mercado de valores.
  - Normativa relativa a órganos de gobierno.
  - Comunicaciones a organismos oficiales.
- Funciones de coordinación y asesoramiento de órganos de control:
  - Comité de Seguridad de la Información.
  - Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales.
  - Comité de Seguimiento de la Normativa de Conducta en el Mercado de Valores.

Con la finalidad de garantizar la independencia de la unidad se dispone de una Política y Estatuto de la Función de Cumplimiento.

### Auditorías externas (FS9)

Además de los canales de supervisión ya considerados, Caja España se somete anualmente a diversas auditorías externas, unas obligatorias por ley y otras de carácter voluntario, que abarcan diferentes ámbitos y entre los cuales cabe citar:

- Auditoría de las cuentas anuales cuyo balance queda reflejado en el Informe Anual de la Caja.
- Examen anual por experto externo sobre procedimientos y órgano de control relativo a prevención de blanqueo de capitales de conformidad con lo establecido en el RD. 54/2005. En 2009 se conoció el resultado de la auditoría referida a 2008, no habiendo salvedades. En el informe se indica: "Se considera que el conjunto de acciones desarrolladas en Caja España proporciona un efectivo vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales".
- Auditoría de prevención de riesgos laborales (cada cinco años o en plazo inferior si así lo requiere expresamente la autoridad laboral), conforme a la política de Prevención de Riesgos Laborales y a la normativa vigente.
- Auditoría sobre protección de datos de carácter personal (bienal, se realiza conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos), para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes. En 2009 una vez realizada la auditoría, se ha diseñado un plan de acción para mejorar las medidas legales y de seguridad relativas a datos personales, habiéndose concluido el 90% de las actuaciones contempladas.
- Auditoría anual sobre protección de activos de clientes.
- Auditoría anual de gestión de la calidad en la prestación de servicios hipotecarios, bajo criterios del estándar internacional ISO 9001.
- Auditoría anual de gestión ambiental de operaciones administrativas, de mantenimiento y limpieza en los edificios centrales y red de oficinas, bajo el estándar ISO 14001, según se indica en el capítulo 9.
- Verificación de la Memoria de RSC, según se indica en el capítulo 12.



## 5. Gobierno Responsable



- **ÓRGANOS DE GOBIERNO**
- **COMPROMISOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO**

### Valores Corporativos

#### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios
- **La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad**
- **La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación**
- **El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia**
- El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados



### 5.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO (4.1) (4.3) (4.7) (4.10) (4.16) (LA13)

La administración, gestión, representación y control de la Caja corresponde a los siguientes órganos de gobierno, conforme se indica en los Estatutos de Caja España (disponibles en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)):

- Asamblea General.
- Consejo de Administración.
- Comisión de Control.

A su vez, el Consejo de Administración ha constituido en su seno una Comisión de Retribuciones y una Comisión de Inversiones, ambas de carácter no ejecutivo, con objeto de realizar determinadas funciones específicas.



Gráfico 5.1: Esquema general de los órganos de gobierno de Caja España

Caja España es una entidad financiera de carácter fundacional, lo que implica la inexistencia de propietarios y la ausencia de consejeros dominicales en sus órganos de gobierno.

En los Estatutos de Caja España se establecen los requisitos de elegibilidad (y de control y seguimiento de estos requisitos), de los miembros de sus órganos de gobierno:

- Todos los miembros de los órganos de gobierno deberán cumplir y reunir, entre otros, los requisitos de tener la honorabilidad comercial y profesional necesaria, preparación técnica y experiencia adecuada para el ejercicio de sus funciones.
- En el caso de determinados grupos de representación, se exige, además, que los elegidos o designados para formar parte de los órganos de gobierno de la Caja tengan reconocida experiencia, conocimientos y prestigio en materia de economía y finanzas.
- Los citados requisitos son exigibles para los miembros de los órganos de gobierno al tiempo de formular la aceptación del cargo, y para los candidatos al tiempo de presentar la candidatura.



- La Comisión de Control efectúa el control y seguimiento efectivo de los requisitos que deben reunir los miembros de los órganos de gobierno, interpretando las normas estatutarias y reglamentarias relativas a estos aspectos, resolviendo las reclamaciones e impugnaciones que se presenten y adoptando las decisiones oportunas.

La composición de los órganos de Gobierno de Caja España, se visualiza en la siguiente tabla:

GRUPOS DE EDAD	GÉNERO	ASAMBLEA GENERAL			CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN			COMISIÓN DE CONTROL		
		2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
< 30 años	H	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	M	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 30 a 50 años	H	36	39	42	3	3	4	1	1	1
	M	14	16	16	1	1	1	1	1	1
> 50 años	H	90	85	87	11	11	11	4	4	4
	M	20	16	15	2	2	1	1	1	1
TOTAL	H	126	124	129	14	14	15	5	5	5
	M	34	32	31	3	3	2	2	2	2
Edad media	H	54,38	53,44	53	54,56	53,56	52	57,54	56,54	56
	M	51,33	50,59	50	51,75	50,41	53	53,78	52,78	52
Antigüedad media	H	5,74	4,99	3,57	6,02	5,02	4,73	4,03	3,03	2,03
	M	3,97	3,19	1,99	3,90	2,90	2,02	2,87	1,87	0,87

Tabla 5.1: Composición de los órganos de gobierno por grupos de edad y género

Caja España, como entidad emisora de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales, publica su Informe Anual de Gobierno Corporativo. Este informe (disponible en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)) aporta información exhaustiva sobre las siguientes materias:

- Estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno.
- Operaciones de crédito, aval o garantía, efectuadas con los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control (incluidos sus familiares y empresas vinculadas); así como con las Corporaciones Municipales y los grupos políticos que tengan representación en las Administraciones Públicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja.
- Operaciones vinculadas realizadas por la Entidad con miembros del Consejo y de la Comisión de Control, con el personal directivo, o con administradores y directivos de entidades del grupo de la Caja. También, operaciones intragrupo significativas.
- Estructura de negocio del grupo, concretando el papel que desempeña cada una de las empresas en el conjunto de los servicios prestados a los clientes y la distribución geográfica de la red de oficinas.
- Sistemas de control del riesgo.
- Resumen del informe anual de la Comisión de Inversiones.
- Remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, así como por el personal directivo.
- Grado de seguimiento de las recomendaciones en materia de buen gobierno y propuestas de mejoras.



## La Asamblea General (4.4)

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de Caja España. En ella están representados los grupos sociales más vinculados a su actividad:

- **Impositores:** clientes y proveedores de los recursos con los que la Caja opera.
- **Corporaciones Municipales:** representantes electos de los intereses de las entidades locales de su ámbito de actuación.
- **Cortes de Castilla y León:** representantes de los intereses globales de los ciudadanos de la Comunidad Autónoma.
- **Empleados:** profesionales cuya actividad será decisiva en los resultados de la Caja.
- **Entidades Fundadoras:** representantes de los intereses altruistas y benéficos con los que surgieron las Cajas que, mediante su fusión, dieron origen a Caja España.
- **Entidades de Interés General:** representantes de diversos colectivos e instituciones, dedicadas al desarrollo de actividades sociales y culturales en el ámbito territorial de actuación de la Caja.

ENTIDADES FUNDADORAS	ENTIDADES DE INTERÉS GENERAL
Fundación "Monteleón"	Fundación Rei Afonso Henriques
Excmo. Ayuntamiento de Palencia	Fundación General de la Universidad de León y de la Empresa
Casa Social Católica de Valladolid	Fundación General de la Universidad de Valladolid
Excma. Diputación de Valladolid	Cámaras de Comercio e Industria de Castilla y León
Excma. Diputación de Zamora	Federación Castellano Leonesa de Asociaciones Pro Deficientes Mentales
	Cáritas Diocesana de Astorga
	Unión de Consumidores de Castilla y León (UCE)

Tabla 5.2: Entidades Fundadoras y de Interés General

La Asamblea General la componen 160 Consejeros Generales, distribuyéndose del siguiente modo la representación de los diferentes grupos:

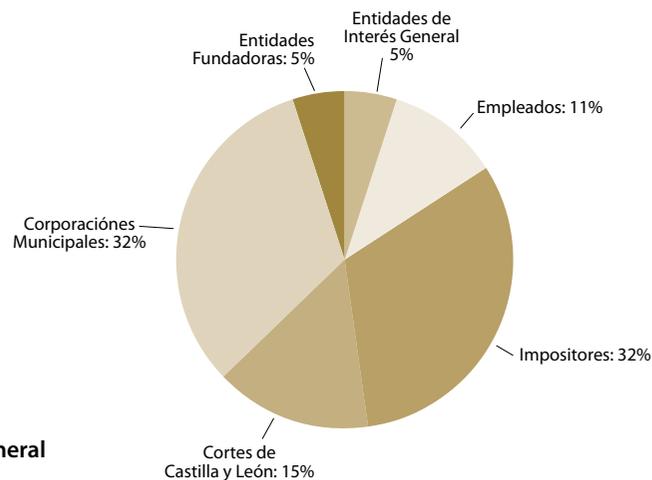


Gráfico 5.2: Composición Asamblea General



Sus principales funciones son las siguientes:

- Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento de Procedimiento para la Elección y Designación de los miembros de los órganos de gobierno.
- Nombrar a los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.
- Ratificar, en su caso, los acuerdos por los que se designe al Presidente ejecutivo y se fijen sus facultades.
- Ratificar, en su caso, el nombramiento del Director General.
- Aprobar la fusión, disolución y liquidación de la entidad, así como la escisión y cesión global del activo y pasivo.
- Definir anualmente las líneas generales del Plan de Actuación de la Caja, para que pueda servir de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.
- Aprobar, en su caso, la gestión del Consejo de Administración.
- Aprobar, en su caso, las cuentas anuales, así como la aplicación de los resultados a los fines propios de la Caja.
- Crear y disolver las obras sociales, así como aprobar sus presupuestos anuales y la gestión y liquidación de las mismas.

Para el desempeño de estas funciones los Consejeros Generales disponen, entre otra, de la siguiente información: El informe de seguimiento de gestión elaborado por la Comisión de Control, las cuentas anuales, el informe de gestión, el proyecto de presupuestos y la liquidación de los presupuestos de la Obra Social. Asimismo, los Consejeros Generales reciben la Memoria anual de Responsabilidad Social de la Caja donde se detalla el desempeño de la entidad en esta materia.

### El Consejo de Administración

El Consejo de Administración tiene encomendada la gestión, administración y representación de la Caja, así como la de la Obra Social, vigilando el cumplimiento de sus fines y asumiendo el impulso del gobierno de la Caja.

Corresponden al Consejo de Administración múltiples funciones, que se resumen en la asunción de tres responsabilidades fundamentales: Orientar la política de la entidad, controlar las instancias profesionales de gestión y servir de enlace entre dichas instancias y los restantes órganos de gobierno.

El Reglamento Interno de Conducta del Consejo de Administración establece que al menos una vez al año, el Consejo de Administración analizará en sesión monográfica su propio funcionamiento, la ejecución de sus acuerdos y su relación con los restantes órganos de gobierno, con el fin de valorar la calidad de sus trabajos, evaluar la eficacia de sus reglas y, en su caso, corregir aquellos aspectos que se hayan revelado como poco funcionales. En esta tarea, cuyo objetivo final es asegurar la efectividad del órgano y, en definitiva, su capacidad de supervisar la gestión de la entidad y su Obra Social, el Consejo de Administración habrá de tener en cuenta los informes de la Comisión de Control.



El Consejo de Administración de Caja España está integrado por 17 miembros, nombrados por la Asamblea General y distribuidos, según grupos de representación, de la siguiente forma:

- Impositores: 5 miembros.
- Corporaciones Municipales: 5 miembros.
- Cortes de Castilla y León: 3 miembros.
- Empleados: 2 miembros.
- Entidades Fundadoras: 1 miembro.
- Entidades de Interés General: 1 miembro.

El Consejo de Administración elige, de entre sus miembros, a su Presidente, que lo es también de la Asamblea General y de la Caja.

En cumplimiento de lo establecido en la legislación sobre transparencia, en el seno del Consejo de Administración de Caja España se han constituido dos comisiones internas, de carácter informativo y no ejecutivo:

- Comisión de Retribuciones, integrada por tres miembros del Consejo de Administración, de diferentes grupos de representación, que tiene la función de informar al Consejo, sobre la política general de retribuciones e incentivos para los miembros de los órganos de gobierno de la Caja y para el personal directivo, entendiéndose como tal todo aquél sometido a un contrato especial de alta dirección.
- Comisión de Inversiones, formada por tres miembros del Consejo de Administración, procedentes de diferentes grupos de representación, cuyas funciones son las de informar al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúa la entidad, su viabilidad financiera y su adecuación a los presupuestos y estrategia de la Caja.



### La Comisión de Control

La Comisión de Control tiene por objeto velar para que la gestión del Consejo de Administración y, en su caso, de sus Comisiones Delegadas, se cumpla con la máxima eficacia y precisión, dentro de las directrices generales de actuación señaladas por la Asamblea General. La Comisión de Control se configura, por tanto, como un auténtico órgano de supervisión, vigilando de forma habitual y periódica el cumplimiento de la normativa por parte del Consejo de Administración, así como de las instrucciones marcadas por la propia Asamblea General.

Además, ha de indicarse que en Caja España la Comisión de Control ha asumido las funciones del Comité de Auditoría y que, en los procesos de elección o designación de los miembros de los órganos de gobierno, también se constituye como Comisión Electoral.

Los miembros de la Comisión de Control son elegidos por la Asamblea General entre los Consejeros Generales de cada grupo que no tengan la condición de vocales del Consejo de Administración.

La Comisión de Control está formada por 7 miembros, siendo su composición la siguiente:

- Impositores: 2 miembros.
- Corporaciones Municipales: 1 miembro.
- Cortes de Castilla y León: 1 miembro.
- Empleados: 1 miembro.
- Entidades Fundadoras: 1 miembro.
- Entidades de Interés General: 1 miembro.

A las reuniones de la Comisión de Control asiste regular y continuamente, con voz y sin voto, un representante de la Junta de Castilla y León. Dicho representante debe reunir los requisitos de elegibilidad exigidos para los miembros de los órganos de gobierno (salvo la condición de impositor) y, asimismo, le son aplicables las incompatibilidades y limitaciones establecidas para éstos.



### 5.2 COMPROMISOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO (4.5) (4.6) (4.8) (SO5)

Los órganos de gobierno de Caja España han asumido los principios básicos en que se sustenta la Responsabilidad Social Corporativa, considerando que dichos principios, de adopción voluntaria, han de estar presentes en el gobierno corporativo con el fin de generar un clima de confianza y transparencia con los grupos de interés vinculados a la misma.

El Consejo de Administración de Caja España aprobó, el 30 de diciembre de 2004, un Reglamento Interno de Buen Gobierno que concreta su actuación en esta materia. Este Reglamento de Buen Gobierno señala los principios éticos y las normas de comportamiento que, completando las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias que puedan resultar de aplicación, han de regir la actuación de los miembros de los órganos de gobierno de Caja España, de forma que puedan llevar a cabo las funciones que tienen encomendadas, mantener la estabilidad de la Caja y alejarla de cualquier interés ajeno al de la propia entidad.

Adicionalmente, cada uno de los órganos de gobierno dispone de un Reglamento Interno de Conducta propio.

#### COMPROMISOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

- Gestionar aplicando criterios de eficiencia, para así “proveer a sus clientes, de forma eficiente, de servicios financieros y paraфинancieros de alta calidad, contribuyendo, de esta forma, al bienestar-económico, social y medioambiental- y al desarrollo de la sociedad (preferentemente en la región a la que pertenece por origen), con un firme compromiso con el desarrollo profesional de sus empleados”.
- Desempeñar el cargo con independencia, “los miembros de los órganos de gobierno de la entidad desempeñaran las funciones correspondientes a sus cargos en todo momento a título personal, en beneficio exclusivo de la entidad, sus depositantes y en cumplimiento de su función social, con independencia de los intereses derivados de la representación que ostenten sin estar ligados a mandato imperativo alguno, y de cualesquiera otros intereses que pudieran afectarles, compatibilizando adecuadamente sus cometidos profesionales con su pertenencia a los órganos de gobierno”.
- Evitar conflictos de intereses como norma de conducta, “los miembros de los órganos de gobierno de Caja España eludirán las situaciones en que una toma de decisión en el ejercicio de sus funciones, pueda verse determinada por resultar afectados intereses que puedan ser considerados como propios, no aprovechándose en ningún caso de oportunidades de negocio que se encuentren dentro de la actividad habitual de la Caja, esgrimiendo, utilizando o prevaliéndose de la condición de miembros de los órganos rectores o de la dirección de la Caja, o que surjan en conexión con los cargos o puestos que desempeñen como tales, ni para sí ni para terceras personas”.
- Actuar con transparencia, “la transparencia es un elemento fundamental tanto para una correcta y adecuada relación con las autoridades supervisoras, como con la clientela y el entorno social en que Caja España desarrolla su actividad. Este deber de transparencia, se concreta en la observancia de una especial atención para que la información que se facilite tanto a las autoridades como a la clientela sea rigurosa y exacta”.

Con el ánimo de reforzar estos compromisos, avanzando más allá de lo que marcan las obligaciones legales, se han incrementado las exigencias a la hora de contratar con la Caja. Así, las empresas o sociedades en las cuales los miembros de los órganos de gobierno ejerzan cargos de Presidente, Consejero, Administrador, Gerente, Director General o asimilado, no podrán formalizar con la Caja, ni con empresas en que ésta participe en más del veinte por ciento, contratos de obras, servicios o suministros.



De acuerdo con el compromiso de transparencia asumido por los órganos de gobierno de Caja España, existe un propósito permanente de mejorar los contenidos de la información para inversores disponible en nuestra página [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es), donde además de información sobre hechos relevantes y económico-financiera, está disponible diversa información sobre gobierno corporativo, entre ella:

- Informe anual de gobierno corporativo.
- Reglamento interno de conducta mercado de valores.
- Reglamento de elecciones.
- Estatutos de Caja España.
- Información sobre el Consejo de Administración y la Comisión de Control.
- Informe de las Asambleas Generales.

En relación al posicionamiento de Caja España frente a las actividades de lobbying, la entidad no dispone de una política específica. No obstante, como aspecto significativo en el desarrollo de su actividad financiera, ha de señalarse que cualquier operación crediticia a partidos políticos, sindicatos y medios de comunicación, con independencia del importe, requieren la aprobación del Consejo de Administración. En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se recoge información sobre estas operaciones a favor de grupos políticos, con representación en corporaciones locales y asambleas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja.

Finalmente, en la siguiente tabla indicamos la remuneración de la Alta Dirección y el Consejo de Administración:

REMUNERACIONES (MILES DE EUROS)	2009	2008	2007
Sueldos y otras remuneraciones análogas percibidas por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en calidad de directivos	1.970	2.360	2.433
Remuneraciones percibidas por órganos de gobierno y por el personal directivo en representación de la Caja en Sociedades cotizadas u otras Entidades con representación significativa	506	512	487
Dietas por asistencia y otras remuneraciones análogas <sup>[1]</sup>	268	221	246

[1] Correspondiente al Consejo de Administración

**Tabla 5.3: Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración**

Destacar que en el ejercicio de sus funciones, los miembros de los órganos de gobierno no pueden recibir percepciones distintas de las dietas por asistencia y los gastos de desplazamiento a las reuniones de los correspondientes órganos y de las comisiones delegadas determinadas o previstas en los Estatutos. En cuanto a los directivos y ejecutivos, existe una parte variable de su retribución vinculada a la consecución de los objetivos marcados a las unidades de las que sean responsables y a los objetivos de la Caja en su conjunto.



## 6. Desarrollo y Valor para los Clientes



- **SISTEMA DE GESTIÓN MULTICANAL**
- **INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS**
- **CALIDAD DE SERVICIO**
- **SEGURIDAD**
- **TRANSPARENCIA**

### Valores Corporativos

#### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios
- La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad
- La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación
- El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia
- El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados

### DATOS RELEVANTES

Nº clientes:	1.563.314
Satisfacción:	8,41 índice medio de satisfacción de clientes particulares
Nº oficinas:	605
Canales complementarios:	Más del 73% de las operaciones se realizan por estos canales
Apoyo sector empresarial:	47,86% del crédito concedido al sector privado
Acceso de las familias a la vivienda:	43,70% del crédito concedido al sector privado
Jóvenes:	<a href="http://www.t-enteras.com">www.t-enteras.com</a>



## 6.1 SISTEMA DE GESTIÓN MULTICANAL

### La oficina (2.7) (2.9) (FS1) (EC9) (SO1) (FS14) (PR1)

Caja España a través de la oficina se aproxima a sus clientes, creando espacios de atención al público que reúnen las mejores condiciones de diseño y habitabilidad, lo que sin duda redonda en una mejora de la calidad en el servicio.

En 2009 se abrió una oficina en la Comunidad de Madrid y se cerró otra en Almería (El Ejido).

PROVINCIA	OFICINA
MADRID	Profesor Waskman

Tabla 6.1: Oficinas puestas en servicio en 2009

PROVINCIA	OFICINA
ALMERÍA	El Ejido-Bulevar

Tabla 6.2: Oficinas cerradas en 2009



Gráfico 6.1: Número de oficinas por comunidades

**Total Oficinas: 605**

La accesibilidad se convierte en un componente fundamental en el diseño de las instalaciones, con este fin se ha establecido un programa de supresión de barreras arquitectónicas, tanto en nuevas oficinas como en las sujetas a remodelación. Además, las oficinas nuevas y las reformadas se dotan de baños adaptados para personas con minusvalía física.

Caja España dispone también de programas de mantenimiento preventivo y correctivo, aplicados tanto a la red de oficinas como al resto de inmuebles, que contribuyen a la habitabilidad y calidad de los mismos.



## Especial atención a las zonas rurales (FS1) (EC9) (SO1) (FS13) (FS14)

El compromiso de Caja España con las zonas rurales se materializa en una extensa red de oficinas en municipios de menos de 5.000 habitantes, siendo la única entidad financiera presente en 30 núcleos de población.

La atención al ámbito rural se ve complementada, además, con rutas móviles que acercan el servicio a poblaciones sin oficina bancaria, contribuyendo así al acceso a los servicios financieros y a la atención de una población de edad avanzada con dificultad para trasladarse a otras localidades y con algún grado de dependencia en muchos de los casos.

Prueba de ello son las cuatro unidades móviles que durante el año 2009, han prestado servicios bancarios periódicos en 59 localidades, y han estado presentes, para prestar el mismo servicio financiero, en diferentes actos de carácter social, deportivo y cultural que se han celebrado en núcleos rurales.

	2009	2008	2007
% oficinas en poblaciones < 5000 habitantes	31,07	31,30	---
% negocio en poblaciones < 5000 habitantes	13,90	14,59	---

Tabla 6.3: Distribución geográfica del negocio

## Los canales complementarios (2.2)

Caja España sigue realizando un importante esfuerzo en innovación, para ofrecer a sus clientes un servicio de calidad a través de canales complementarios basados en las nuevas tecnologías.

Los canales no presenciales asumen una parte creciente de las operaciones, acercando el servicio y adaptándose a los nuevos estilos de vida. Así, en 2009 el porcentaje de operaciones realizadas a través de estos canales se sitúa por encima del 73% (excluyendo las operaciones realizadas a través de procesos automáticos)

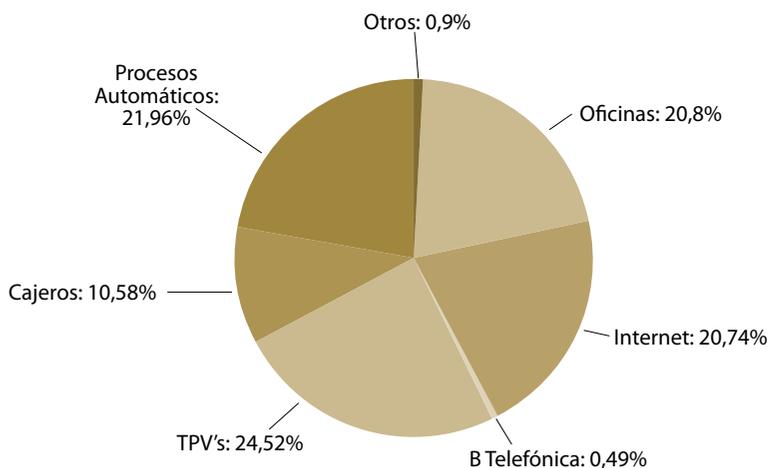


Gráfico 6.2: Tipología de operaciones por canal

## Telefonía móvil

Caja España sigue apostando firmemente por los nuevos dispositivos móviles, los usuarios de este servicio disponen de la información y herramientas necesarias para realizar sus inversiones cómodamente desde su móvil. No obstante y con objeto de incrementar su potencialidad, durante 2010 se tiene previsto desarrollar un proyecto de movilización de la web pública y de la oficina virtual.

El número de mensajes a móviles alcanzó en 2009 los 722.707 (un 19,56% más que en 2008), destacando el incremento en el servicio de alertas por movimientos y operaciones bursátiles.

## Servicios bancarios por internet (FS14)

El portal de servicios (disponible en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)) es una referencia en el sector por la innovación de sus componentes. Desde este portal se accede a la banca por internet "Línea@España", que ofrece una amplia operativa especializada para particulares y empresas, así como información de carácter corporativo y servicios de naturaleza no financiera. La web privada actualmente cuenta con 405.948 contratos, habiéndose realizado 38.996.843 operaciones y consultas, incrementándose la actividad operativa un 9,57% en el último año.

En 2009 la web de Caja España ha obtenido la certificación de accesibilidad AA por parte de AENOR, según norma UNE 139803 "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad". La web de Caja España está preparada para la navegación por parte de personas con niveles de visión reducidos, problemas con la identificación del color, auditivos, físicos para el manejo del ratón o el teclado, neurológicos o del habla.

Asimismo, en 2009 hemos desarrollado el portal [www.cajaespana.eu](http://www.cajaespana.eu) que permite a los nuevos clientes operar directamente con la Caja sin acudir inicialmente a una oficina.

Con objeto de apoyar la estrategia comercial de especialización del negocio, hemos integrado dentro de la web de particulares una microsite de Banca Personal y hemos incrementado los servicios para empresas con la incorporación de las remesas on line y la aplicación para el control de tarjetas de empresa.

En 2010 tenemos previsto incorporar tecnología 2.0 en nuestra web con objeto de mejorar su usabilidad.

The screenshot shows the 'Particulares' section of the Caja España website. At the top, there's a navigation bar with 'Particulares', 'Empresas', 'Obras Social', 'Jóvenes t-entras.com', and 'Foreigners'. Below this, a main banner for 'PLAN AHORRO INFANTIL' features a child and the text 'Le regalamos 1000 euros para soñar'. To the left, a sidebar lists 'Productos y servicios' including Préstamos, Hipotecas, Seguros, Tarjetas, Ahorro, Depósitos a Plazo, Plazolet, Plazolet Bienvenida, Fondos de Inversión, Planes de Pensiones, Móvil, Servicio Bolsa, Servicios, Subastas On-Line, Línea@España, Promociones y Ofertas, and Banca Personal. The main content area has a 'Destacamos' section with 'PLAZONET' (Rentabilidad a la carta, plazo decido!, Contrate ahora.), 'Depósito 18' (Dineroterapia, Rentabilidad sin estrés.), 'Subasta Inmobiliaria Pública' (Importantes descuentos, Hasta el 31 de Julio.), and 'Amplie su Cubertería' (Con los cubiertos de pescado y las piezas de servir). On the right, there's a 'Line@Bolsa' section with market data for NIKKEI, ISEX 35, FTSE-100, and CAC-40. Below that are 'Promociones y ofertas' (Nuevo Catálogo 2008/09, Puntos Caja España) and 'Subastas On-Line'. The footer contains accessibility information: '© Caja España. Viernes, 10 de Julio. Accesibilidad | Contacte con nosotros | Mapa web | Aviso Legal | Tablón de anuncios | Seguridad y navegación'.



### Servicio de Banca Telefónica: 902 365 024 (FS14)

Caja España proporciona de forma permanente, rápida y cómoda a través del servicio de Banca Telefónica el acceso a toda la operativa bancaria, habiéndose realizado en 2009 un total de 1.548.582 operaciones, en línea con el dato registrado en 2008. El número total de llamadas atendidas en este ejercicio ha sido de 418.081, con un ratio de abandono del 2,52%. A través de la VRU (Servicio Automático de Banca Telefónica) se recibieron 333.365 llamadas, de las cuales 215.560 fueron desviadas hacia los agentes y 117.805 cerradas en la propia VRU. En cuanto a las llamadas salientes (avisos, alertas, información o comunicación de promociones), durante el año 2009 se han realizado un total de 496.533 llamadas a clientes.

Por último, señalar que desde hace varios años Caja España cuenta entre sus servicios con uno muy especial por el colectivo al que está dirigido. Se trata de una tarjeta impresa en Braille, que permite a las personas con problemas de visión realizar cualquier operación a través del teléfono.

### Red de cajeros automáticos

Caja España dispone de una red de 746 cajeros (744 en 2008), 47 de los cuales tienen el atributo de desplazados (fuera de la red de oficinas). Los cajeros automáticos han realizado en 2009, 17.159.547 operaciones. Por tipo de operativa realizada, 11.517.236 corresponden a reintegros en efectivo y 5.118.806 a consultas de saldos y movimientos.

A día de hoy todos los cajeros automáticos de nuestra red están adecuados al protocolo EMV (Europay MasterCard Visa), para la adaptación a la tecnología de tarjetas con chip.

En 2009 se han incorporado nuevas funcionalidades en nuestra red de cajeros, entre ellas:

- Realización de transferencias Western Union.
- Aportaciones a planes de pensiones.
- Consulta de las posiciones globales del cliente.
- Realización de transferencias a otras entidades.
- Solicitud de regalos de la campaña «Puntos Caja España».



### Red de datáfonos

Caja España tiene instalados 11.830 datafonos (12.185 en 2008) en los diferentes establecimientos comerciales de nuestra área de influencia, ascendiendo el número de operaciones realizadas por este sistema de compra a 11.705.275. Por este canal se han realizado, además, 5.926 operaciones de solicitud de Credicompra, que permiten la financiación en el punto de venta.



### Tarjetas

Caja España cuenta con un parque de 741.874 tarjetas activas (722.986 en 2008) con las que se realizaron 19.186.867 operaciones de compras, y 10.900.009 operaciones de reintegro en cajeros automáticos en el ejercicio 2009.

Destacar en 2009 el lanzamiento de la tarjeta precarga especial para empresas, que permite realizar compras de bienes y servicios sin necesidad de llevar dinero en efectivo, lo que incrementa la agilidad y seguridad de estas operaciones.

Durante 2009 se ha iniciado el proceso de migración de nuestras tarjetas a la tecnología Chip EMV, estando previsto que finalice el proceso en 2010.



## 6.2 INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS (2.2)

### Adecuación de la oferta a las necesidades del cliente (2.7) (FS6) (FS15) (PR3)

Uno de los compromisos asumidos por Caja España es ofrecer a sus clientes un servicio personalizado que les permita elegir, dentro de una amplia y competitiva gama de productos y servicios, el que mejor satisfaga sus necesidades.

Atendiendo a la tipología de clientes, el mayor porcentaje corresponde a economías domésticas con un 48% del total, aportando el 30,22% del volumen de negocio, destaca, asimismo, el colectivo de empresas y comercios, que representando el 7,78% del total de clientes aportan el 47,14% del balance.

	2009	2008	2007
Economías domésticas	48,11%	48,27%	47,16%
Menores y Jóvenes	14,02%	13,88%	13,51%
Mayores	23,45%	23,10%	23,98%
Inmigrantes	5,83%	5,87%	5,40%
Empresas y Comercios	7,78%	8,13%	7,97%
Otros	0,82%	0,75%	1,98%

Tabla 6.4: Clasificación por tipología de clientes

Durante el 2009 se han creado 51 nuevos productos para dar respuesta a las nuevas demandas de los diferentes segmentos de clientes.

Caja España se ha distinguido por su carácter pionero, adelantando la implantación de soluciones tecnológicas de última generación que aportan valor al cliente y mejoran la calidad de su atención. En este sentido, la aplicación CRM Gestion@, potencia y facilita el conocimiento del cliente por parte de su gestor y la realización de una oferta más adaptada a sus necesidades.

En 2009 se puso en marcha un modelo de Sistemática Comercial, con objeto de reforzar los métodos de planificación y organización de la actividad comercial, a fin de mejorar la efectividad en nuestra relación con los clientes.

En 2009 se revisó, asimismo, el manual de comercialización de productos y servicios financieros, ampliando a cuatro el número de perfiles de riesgo de los clientes y de los productos, y modificado en lo necesario el procedimiento para la determinación del perfil concreto aplicable. Igualmente se han revisado los test de idoneidad y conveniencia que permitan clasificar a los clientes en función del riesgo asumible, de tal forma que se puedan determinar los productos preferentes a ofrecer y la diversificación aconsejable en su inversión.



### Apoyo al sector empresarial (FS1) (EC9)

Caja España establece como una de sus líneas de actuación estratégica el apoyo al sector empresarial, como verdadero motor del desarrollo económico y social de nuestro territorio, ofreciendo productos y servicios adaptados en cada momento a las nuevas exigencias.

Como respuesta a la necesidad de disponer de un área especializada en la gestión de este tipo de clientes que, debido a su mayor complejidad, requieren una atención altamente personalizada con calidad de servicio, agilidad y eficacia, disponemos de la Banca de Empresas. Para ello, se cuenta de un equipo formado por:

- Cinco Gerencias de Empresas que cubren todo el territorio de actuación, ofreciendo un servicio experto y activo a los empresarios.
- Sesenta gestores especializados.
- Analistas de riesgos exclusivos para empresas, que realizan el estudio de las operaciones on line, mediante expedientes sin papeles, evitando los envíos físicos de documentación para optimizar la calidad del servicio y reducir los plazos de respuesta.
- Una Unidad Organizativa para gestionar grandes empresas.

Entre los diferentes servicios que oferta Caja España a sus empresas se destacan los siguientes:

- Para las empresas que desarrollan sus negocios con el extranjero, además de disponer de un gran abanico de posibilidades de financiación y servicios de cobro y pagos, se ofrece un servicio personalizado mediante empleados especializados, que está disponible a través del correo electrónico o teléfono.
- Comercio electrónico (e-business): facilitamos a las empresas el apoyo y asesoramiento para la creación y administración de centros comerciales virtuales, proporcionando herramientas como el TPV Virtual Seguro, servicios de Compra Segura para las tarjetas y Tarjetas Virtuales Prepago.
- Web específica para empresas [www.cajaespana.es/empresas](http://www.cajaespana.es/empresas), en este ejercicio se han incorporado nuevos contenidos y servicios especializados.
- Servicio telefónico para empresas, donde nuestros clientes reciben atención directa y personalizada, e incluso pueden resolver posibles incidencias técnicas relacionadas con sus equipos informáticos y que puedan afectar a su operativa a través de la Oficina Virtual.





Durante 2009 se han potenciado distintas líneas de actuación con objeto de facilitar la financiación empresarial, y con ello paliar los efectos adversos de la crisis en este sector:

- Caja España ha sido especialmente activa en la firma de distintas líneas que facilitan la financiación, entre ellas: ICO PYMES, ICO INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EMPRESA ESPAÑOLA, ICO CRECIMIENTO EMPRESARIAL, ICO EMPRENDEDORES, ICO LIQUIDEZ PYMES Y MEDIANAS EMPRESAS, ICO FUTUR-E, ICO RENOVE TURISMO, ICO-ICEX APRENDIENDO A EXPORTAR e ICO PLAN VIVE.
- En este mismo sentido, Caja España ha firmado convenios con las principales Sociedades de Garantía Recíproca de las diferentes Comunidades Autónomas (Iberaval, Avalunión, Avalis de Cataluña, Igape, Avalia Aragón).

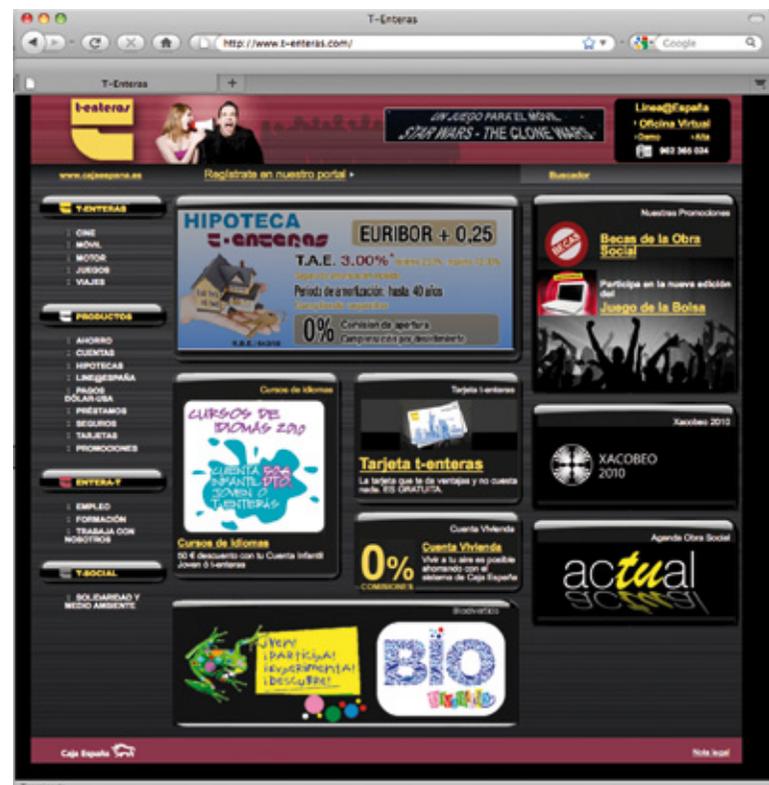
Por otra parte, se ha dado continuidad al programa de desarrollo empresarial “Espacio Empresas”, creado por la Obra Social de Caja España, como iniciativa de formación e información profesional para empresarios, con jornadas especializadas en diversas provincias españolas.

Actualmente, las empresas representan el 3,32% del total de clientes, y aportan el 22,58% del balance total de la Entidad, alcanzando la financiación de actividades productivas 6.868 millones, un 47,86% del total concedido al sector privado.

### Jóvenes (FS1)

En el ejercicio 2009, continuando con nuestro objetivo de facilitar a los jóvenes el acceso a servicios financieros básicos y la cobertura de necesidades como la financiación de la vivienda o la formación, Caja España mantuvo vigente un amplio catálogo de productos y servicios específicos para este colectivo, disponible en [www.t-enteras.com](http://www.t-enteras.com):

- Cuenta corriente para jóvenes denominada Cuenta t-enteras, sin comisión de mantenimiento.
- Cuenta vivienda para jóvenes denominada Cuenta Vivienda t-enteras, producto exento de comisiones de mantenimiento y con una alta retribución de tipos de interés.
- Tarjeta t-enteras, gratuita y con la que se puede operar en todos los canales, así como realizar compras en cualquier lugar del mundo y disponer de efectivo en cualquier cajero automático.
- Hipoteca T-Enteras e Hipoteca Joven Exprés, productos de financiación de vivienda con condiciones especiales para este sector.
- Credijoven Credi20, que permite la financiación de cualquier viaje y otras actividades de ocio.





- Crediprofesional Joven, cuyo objetivo es ayudar a los jóvenes empresarios en sus comienzos.
- Credijoven Matricula, permite la financiación de estudios.
- Préstamo Postgrado, para la financiación de cursos de postgrado y doctorado tanto en España como en el extranjero.
- ICO-Renta Universidad, para la financiación de los estudios de máster universitario más una renta mensual durante el periodo de realización del curso.
- ICO-Plan Avanza, con la finalidad de facilitar el acceso a las nuevas tecnologías.
- Nueva edición del Juego de la Bolsa de las Cajas de Ahorros Europeas para alumnos de centros escolares. Caja España ha sido la primera entidad en número de equipos inscritos, con una cifra cercana a los 800 que suponen más de 3.800 estudiantes.
- Tarjeta Carné Universidad de León, que además de servicios universitarios, incorpora la posibilidad de acceder a servicios financieros mediante la tecnología chip EMV.
- Renta Básica de Emancipación, a tenor del convenio suscrito con el Ministerio de Vivienda, donde se establecen las ayudas destinadas a fomentar el alquiler de la vivienda entre los jóvenes.

Asimismo, Caja España continua potenciando el portal para jóvenes [www.t-enteras.com](http://www.t-enteras.com), mejorando y ampliando contenidos y generando valor añadido a través de las diferentes secciones con información de interés para este colectivo (formación, solidaridad y medio ambiente, empleo, libros, música, cine...).

A través de la Obra Social de Caja España, se convocan "Becas Universitarias" dirigidas a diplomados, licenciados y titulados universitarios que quieran realizar estudios de postgrado o masters de especialización, un plan de becas dirigido a los alumnos de Grado Superior de Formación Profesional o de Artes Plásticas y Diseño, para formación de postciclo y un programa de becas para el aprendizaje de lengua inglesa en el extranjero.

Destacar que a cierre de 2009, la inversión concedida a este colectivo ascendía a 82,16 millones de euros, con un incremento anual del 16,65%, lo que pone de manifiesto el alto compromiso de la Caja con la financiación de uno de los segmentos de población con más dificultades para el acceso al crédito, especialmente en el entorno actual.

### Acceso a la vivienda (FS1)

Caja España pone a disposición de sus clientes una amplia gama de préstamos para facilitarles la cobertura de una de sus necesidades básicas, el acceso a la vivienda, a través de productos como:

- Hipoteca t-enteras, para jóvenes menores de 36 años que se contrata por internet exclusivamente, con uno de los precios más atractivos del mercado.
- Hipoteca Confortable, cuya principal característica radica en las cuotas progresivas, lo que permite trasladar en el tiempo el esfuerzo financiero de la parte inicial de la hipoteca hacia la final.
- Hipoteca Mixta Bonificada: 15 años a tipo de interés fijo, para no tener sorpresas en la cuota.
- Hipoteca Fidelis: La vinculación con Caja España determina el interés a pagar.
- Hipoteca Cuota Bonsái. Una novedosa forma de financiación en la que la cuota permanece constante durante toda la vida del préstamo.
- Hipotecambias Plus, producto que permite subrogar préstamos de otras entidades sin gastos para el prestatario.

Con objeto de amortiguar los posibles efectos de la crisis económica, en 2009 se han seguido implantado diferentes tipos de soluciones individuales para instrumentar aplazamientos de pago, y abordar situaciones temporales de deterioro de la capacidad de pago de nuestros clientes.

Caja España dispone de un Portal Inmobiliario, que permite a los clientes tener acceso a través de la web a una importante oferta inmobiliaria, a la vez que facilita a los profesionales del sector publicar los inmuebles que comercializan.

En 2009 el Ministerio de Vivienda calificó a Caja España como “Entidad Colaboradora Preferente” por el volumen de créditos concedidos en el programa 2007-2008, reforzando así su compromiso con el acceso a la vivienda de las familias españolas.

La financiación concedida a particulares con la finalidad de adquirir una vivienda se sitúa en los 6.271 millones de euros, el 43,70% del total de la cartera de crédito al sector privado residente.





## 6.3 CALIDAD DE SERVICIO (4.16) (PR1) (PR5)

En Caja España pretendemos que la calidad sea un sello diferenciador de nuestra gestión, la opinión y el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación con los productos y servicios ofrecidos por la Entidad, orientan nuestra gestión.

Con objeto de satisfacer las necesidades de los clientes y conocer sus expectativas, mantenemos abiertos múltiples canales de comunicación con nuestros clientes.

### Servicio de Atención al Cliente (3.9) (4.8)

Caja España dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) cuya función básica consiste en velar por la protección y defensa de los intereses y derechos de nuestros clientes. Este servicio recibe y estudia las quejas, reclamaciones o sugerencias presentadas por los clientes, dando respuesta individualizada a cada una de ellas y aprovechando la información recogida para la implantación de mejoras.

Se dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente (disponible en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)), que regula la actividad y el procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Cliente de las entidades del Grupo: Caja España de Inversiones y Caja España Fondos.

En 2009 se ha iniciado un programa de revisión y actualización del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones con el objetivo de mejorar su eficiencia, 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.

En el siguiente gráfico se visualizan las comunicaciones de los clientes recibidas en el SAC en 2009, a través de los diferentes canales establecidos al efecto. El número de comunicaciones recibidas ha sido de 2.652 (si consideramos el Grupo, 2.660), que representa 1,7 comunicaciones por cada 1.000 clientes o una por cada 70.863 operaciones, un 15,91% más que en 2008.

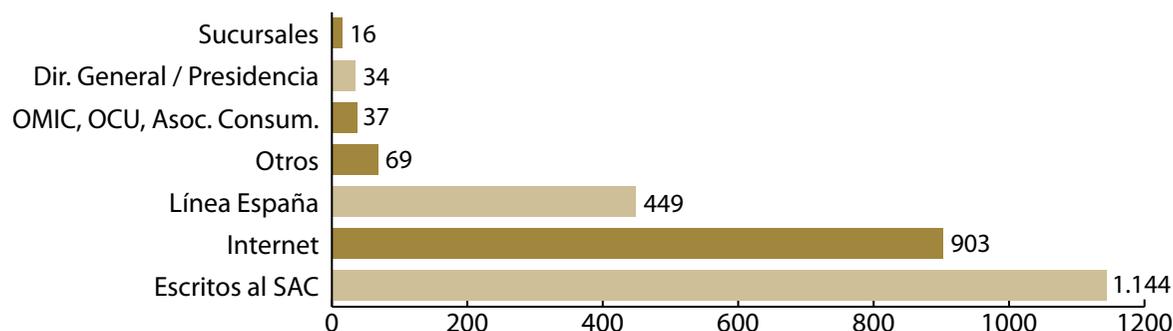


Gráfico 6.3: Comunicaciones recibidas en 2009 según canal

En este punto, cabe resaltar que la totalidad de las comunicaciones recibidas son admitidas a trámite, sin perjuicio del cumplimiento o no de los plazos de presentación y admisión previstos en el Reglamento del Servicio.



	2009		2008		2007	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Reclamaciones Recibidas <sup>(1)</sup>	1809	68,2	1.280	55,9	1.020	50,2
Quejas Recibidas <sup>(1)</sup>	769	29	919	40,2	947	46,7
Otras comunicaciones Recibidas <sup>(2)</sup>	74	2,8	89	3,9	63	3,1
<b>Totales</b>	<b>2.652</b>	<b>100</b>	<b>2.288</b>	<b>100,0</b>	<b>2.030</b>	<b>100,0</b>

(1) La diferencia entre queja y reclamación consiste en que en esta última, el cliente solicita la restitución de su interés o derecho.

(2) Otras comunicaciones incluyen consultas, solicitud de información y sugerencias de clientes.

**Tabla 6.5: Comunicaciones recibidas**

Durante 2009, se resolvieron 2.642 comunicaciones (si consideramos el Grupo, 2.651), lo que supone un 15,17% más que el año anterior, siendo 10 días el plazo medio de resolución de los mismos. A 31 de diciembre de 2009 quedaron pendientes de resolución 22 comunicaciones.

	2009		2008		2007	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Reclamaciones Resueltas	1798	68,1	1.285	56,0	1.026	50,2
Quejas Resueltas	770	29,1	920	40,1	956	46,8
Otras comunicaciones Resueltas	74	2,8	89	3,9	63	3,0
<b>Totales</b>	<b>2.642</b>	<b>100,0</b>	<b>2.294</b>	<b>100,0</b>	<b>2.045</b>	<b>100,0</b>

**Tabla 6.6: Comunicaciones resueltas**

La distribución de los dictámenes emitidos en las 2.642 comunicaciones resueltas fue la siguiente:

- A favor del cliente: 25,7%
- Atendidas por razones comerciales: 6,2%
- Desistidas, el cliente retiró su queja: 0,5%
- Resueltas con contestación, la información transmitida al cliente resuelve la incidencia: 30,5%
- A favor de la entidad: 37,1%



Las comunicaciones resueltas según los productos o servicios afectados, se representan en el siguiente gráfico:

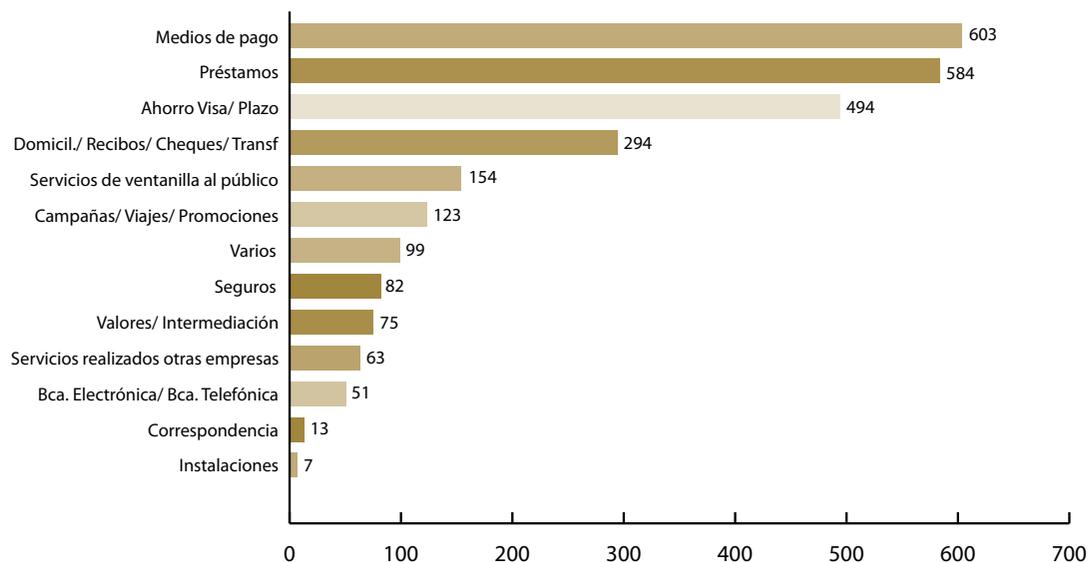


Gráfico 6.4: Volumen de comunicaciones resueltas por productos/servicios

Del total de las reclamaciones recibidas en 2009, solo el 2,8% acudió posteriormente a los organismos supervisores ( Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores), al no quedar satisfechos con las respuestas enviadas desde el Servicio de Atención al Cliente.

	2009	2008	2007
<b>Reclamaciones del Banco de España</b>	<b>62</b>	<b>55</b>	<b>32</b>
Resueltas a favor de la entidad	21	17	10
Resueltas a favor del cliente	10	8	6
El servicio del Banco de España no se pronuncia	6	6	2
Allanamiento	1	2	2
Pendientes de contestación	24	22	12
<b>Reclamaciones CNMV</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Resueltas a favor de la entidad	7	3	1
Resueltas a favor del cliente	0	0	2
La CNMV no se pronuncia	1	0	0
Pendientes de contestación	5	1	0

Tabla 6.7: Reclamaciones Banco de España y CNMV

Anualmente el Servicio de Atención al Cliente elabora el Informe de Atención al Cliente, conforme a lo expuesto en el Reglamento para la Defensa del Cliente y lo presenta al Consejo de Administración, dando cuenta de su actuación.



### Encuestas de satisfacción del cliente

Caja España efectúa procesos periódicos de medición para conocer las expectativas de los clientes y su satisfacción con el servicio, a través de encuestas donde se mide y analiza la satisfacción global de los clientes con su oficina, y con los diversos atributos que establece el modelo de calidad:

Asimismo, se dispone de valoraciones para cada una de las unidades de negocio, que nos permiten desarrollar las acciones de mejora más adecuadas a los requerimientos de los clientes.

Durante el año 2009 se efectuaron 34.828 encuestas a clientes particulares, con un índice medio de satisfacción del 8,41.

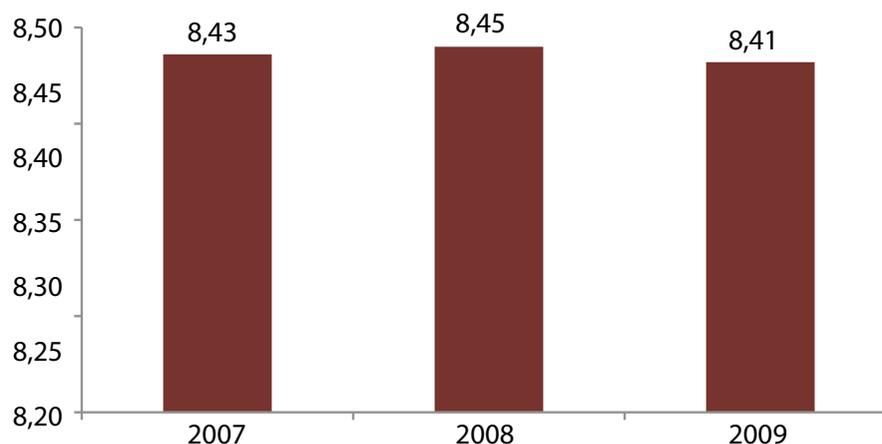


Gráfico 6.5: Índice medio de satisfacción de los clientes particulares

También, se realizó una medición de satisfacción en el segmento de empresas, efectuándose 4.800 encuestas, siendo el índice medio de satisfacción conseguido del 7,52 (7,93 el año anterior).

### Encuesta de satisfacción de préstamos hipotecarios

Caja España ha consolidado el certificado para el Diseño y Comercialización de Préstamos Hipotecarios Libres a Particulares, afianzando las innovaciones introducidas en años anteriores y superando con éxito la auditoría realizada por la empresa AENOR.

En el marco de dicho sistema se articula la encuesta de satisfacción de préstamos hipotecarios 2009, realizada a los clientes con hipoteca en Caja España o en otra entidad financiera. Igual que en 2008, en líneas generales, el servicio ha obtenido una buena puntuación (7,10), mejor que la media concedida por los clientes a otras entidades financieras (6,73). La encuesta ha puesto también de manifiesto que el 52,2% de los clientes encuestados recomendarían Caja España a la hora de solicitar un préstamo.



### Estudio de calidad objetiva

La evaluación de la calidad del servicio se completa con un estudio que evalúa la calidad del servicio prestado mediante la técnica de la “pseudocompra” en 100 oficinas, lo que nos permite obtener mediciones objetivas en determinados aspectos de calidad, e incorporar las mejores prácticas en los planes de mejora.

En 2009 el índice medio de calidad objetiva fue de 7,13 (en una escala del 1 al 10), idéntico al del ejercicio anterior.

### Centro de Atención a Usuarios

Caja España cuenta con un Centro de Atención a Usuarios (CAU), creado con objeto de incrementar el tiempo de gestión comercial de los empleados y agilizar los plazos de respuesta a los clientes. Durante el año 2009 el CAU registró una media de 22.695 llamadas mensuales, se resolvieron en el primer nivel el 81%, siendo escaladas a los centros especializados o a proveedores externos el 19% restante.

Destacar, que con respecto al año anterior se ha producido un descenso del número de llamadas entrantes, fruto de una mayor estabilidad de la infraestructura informática y de los esfuerzos formativos.

El CAU es fuente de información tanto para la elaboración de planes de formación personalizados, como para el sistema de sugerencias de mejora.

### Sistema de Sugerencias de Mejora

Caja España tiene establecido un sistema de recogida de sugerencias de mejora, abierto a todos los clientes y empleados de la Caja, con las siguientes características:

- Cualquier cliente o empleado pueden realizar sugerencias de mejora que, tras un previo análisis, pasan a ser objeto de debate en el Comité de Mejora de la Calidad.
- Una vez valoradas las sugerencias, éstas pasan a integrarse en la planificación de la Caja para su ejecución, o son rechazadas.
- En todo momento el empleado conoce tanto el estado de su sugerencia como el del resto de sugerencias realizadas y, en caso de ser rechazada, se informa de los motivos que lo han aconsejado.

En 2009 se gestionaron 586 sugerencias (888 en 2008), de las que se implantaron 125 (un 21,33%), 121 (un 20,65%) fueron rechazadas y 149 se cerraron con la contestación al sugerente (lo sugerido ya se estaba realizando). Las 191 restantes están planificadas para su ejecución, o se encuentran en fase de análisis.

Del total de sugerencias 34 fueron propuestas por clientes y 552 por empleados. Estas cifras acreditan la sensibilidad y el interés que existe por colaborar en el proceso de mejora continua, a través de un sistema que recoge la experiencia, el conocimiento y el talento creativo de las personas que realizan sus aportaciones de forma voluntaria. Desde la implantación del sistema han participado más de 1.300 empleados, aproximadamente el 42% de la plantilla.

## 6.4 SEGURIDAD (4.11) (PR1)

La seguridad de los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece Caja España, está vinculada a la protección de los datos personales y financieros. Por esta razón, la Entidad incluye como valor principal su compromiso con la seguridad, entendida en su sentido amplio ya que abarca aspectos muy diversos, desde evitar el fraude sobre cuentas o tarjetas hasta la garantía de confidencialidad.

### Cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos

El respeto por los datos de carácter personal de clientes es una realidad permanente y objetivo de mejora constante. Por ello, Caja España cumple de forma rigurosa con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y secreto bancario.

Al margen de tener inscritos los ficheros con datos de carácter personal en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos, y de cumplir todas las medidas técnicas, organizativas y legales, así como dar cumplimiento a los derechos de los ciudadanos en lo relativo al almacenamiento y tratamiento de sus datos personales, se ha definido un plan de actividades a desarrollar con motivo de la entrada en vigor del Real Decreto 1720/2007 (Reglamento LOPD). De las 26 acciones definidas ya han sido completadas 21, y se tiene previsto su finalización total en 2010.

Durante el 2009 se ha realizado una auditoría externa, con la finalidad de comprobar el idóneo cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, así como garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes. Una vez realizada la auditoría se ha diseñado un plan de acción para mejorar las medidas legales y de seguridad relativas a los datos personales, plan que se ha realizado en un 90% durante el año 2009 y que finalizará en 2010.





### Seguridad en los canales

Para evitar las estafas o el uso fraudulento de los distintos canales a través de los cuales se accede a los productos y servicios de la Entidad, Caja España ha desarrollado una serie de mecanismos de control.

Como complemento del sistema de alerta temprana para la detección del fraude en internet, la implantación del teclado virtual y el refuerzo de la arquitectura de diseño del canal, se han establecido mecanismos técnicos y procedimientos de actuación no solo proactivos sino también reactivos, que minimizan el tiempo de respuesta ante los casos de fraude que se pudieran producir, de modo que se establece un despliegue de medidas técnicas y personal cualificado para reducir al máximo los efectos adversos en su caso.

Durante el año 2009 se ha continuado reforzando la seguridad de los clientes en las operaciones que realizan por internet. Así, se ha continuado con la promoción del acceso a través del DNI-e, se ha incorporado la posibilidad de subir una imagen personal a la web para que el cliente identifique su página operativa, se ha facilitado a los clientes la posibilidad de avisos SMS al móvil por cada operación que realice, y se han diseñado varias campañas informativas con aspectos de seguridad vitales a la hora de operar en este canal.

Por otra parte, somos conscientes de que las tarjetas constituyen un medio de disposición de los recursos financieros cada día más utilizado, tanto por clientes de amplia cultura financiera como por otros segmentos. Para todos, y con el fin de hacer más robusta y segura la inviolabilidad de los datos de las tarjetas, garantizando la no duplicidad y minimizando el riesgo de fraude, se han actualizado todos los cajeros automáticos y la red de datáfonos al protocolo EMV. El estándar EMV proporciona nuevas funcionalidades en las tarjetas de crédito y débito, al tiempo que introduce nuevos medios para luchar contra el fraude en las transacciones que se realicen en cajeros automáticos y comercios.

En 2009 se ha iniciado el proceso de migración de nuestras tarjetas a la tecnología Chip EMV, la migración completa está previsto que finalice a lo largo del año 2010.

### 6.5 TRANSPARENCIA (4.8) (4.12) (FS15) (PR3) (PR6)

Con el objetivo de mantener el más alto nivel de transparencia, Caja España además de cumplir respetuosamente las normativas legales (estatales y autonómicas) relacionadas con la actuación publicitaria, se adhirió voluntariamente a la Asociación Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial). Con ello, Caja España asumió el compromiso ético de actuar de forma responsable y veraz en sus comunicaciones comerciales, asegurando la protección de los derechos de los consumidores. Durante 2009 no se registró ninguna incidencia ni reclamación ante esta Asociación.

Dando un paso más en el reto de desarrollar una relación de confianza con el cliente, se ha desarrollado un Código Ético de Publicidad e Imagen en el que se recogen las normas deontológicas que deben ser respetadas en las actividades publicitarias, promocionales y patrocinios. En ellas se establece, entre otros principios, la exigencia de veracidad y el respeto a los competidores.



Al objeto de mejorar la calidad de la información que se transmite a los clientes, durante el año 2009 se han realizado diversos trabajos, de actualización y mejora de contenidos, en el catálogo de productos puestos a disposición de la red comercial en el año 2008. Este catálogo mejora el nivel de información tanto por parte de nuestros empleados, como la ofrecida a los clientes, sobre todo en lo relativo a información escrita referente a ofertas y simulaciones.

En 2009, se ha continuado con la revisión del contenido de todas las comunicaciones con clientes, ya sean cartas, extractos, octavillas, carteles, e información en la página web, en orden a proporcionar una información más clara y comprensible a nuestros clientes.

Se ha abierto, también, una línea de comunicación con clientes a través de cartas personalizadas, en las que se les informa puntualmente de productos adaptados a su perfil.



## **7. Desarrollo y Valor para los Empleados**



- **DIVERSIDAD**
- **EMPLEO ESTABLE Y DESARROLLO PROFESIONAL**
- **RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES**
- **SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

### Valores Corporativos

#### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios
- La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad
- **La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación**
- El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia
- **El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados**

### DATOS RELEVANTES

Nº empleados	3.230
Estabilidad en el empleo	98,33% empleados fijos
Igualdad oportunidades	64,77% de las nuevas incorporaciones son mujeres 52,21% de las promociones corresponde a mujeres
Formación	81,67% de los empleados han recibido formación 61,74 horas de formación /empleado/año



## 7.1 DIVERSIDAD (LA1) (LA2) (LA13) (FS14)

La gestión de los recursos humanos en Caja España fomenta la creación de un empleo de calidad, mediante el trato responsable y de respeto en el contexto profesional, promueve la igualdad de oportunidades y la diversidad en su plantilla, así como el desarrollo profesional y personal, según los principios y valores adoptados por la Entidad.

El principio de igualdad de oportunidades orienta la política de recursos humanos como se refleja en los apartados de selección, desarrollo profesional y retribución. En 2009 las mujeres representan el 64,77% de las nuevas incorporaciones (51,25% en 2008). La cifra de mujeres empleadas en Caja España supone el 37,46% del total de la plantilla (36,49% en 2008), este ratio se eleva al 61,35% en el rango de edades inferiores a los 30 años, y al 48,47% en el tramo de 30 a 50 años.

No obstante, atendiendo al compromiso asumido por la Entidad de seguir avanzando en el principio de igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, durante 2010 se implantará un Plan de Igualdad.

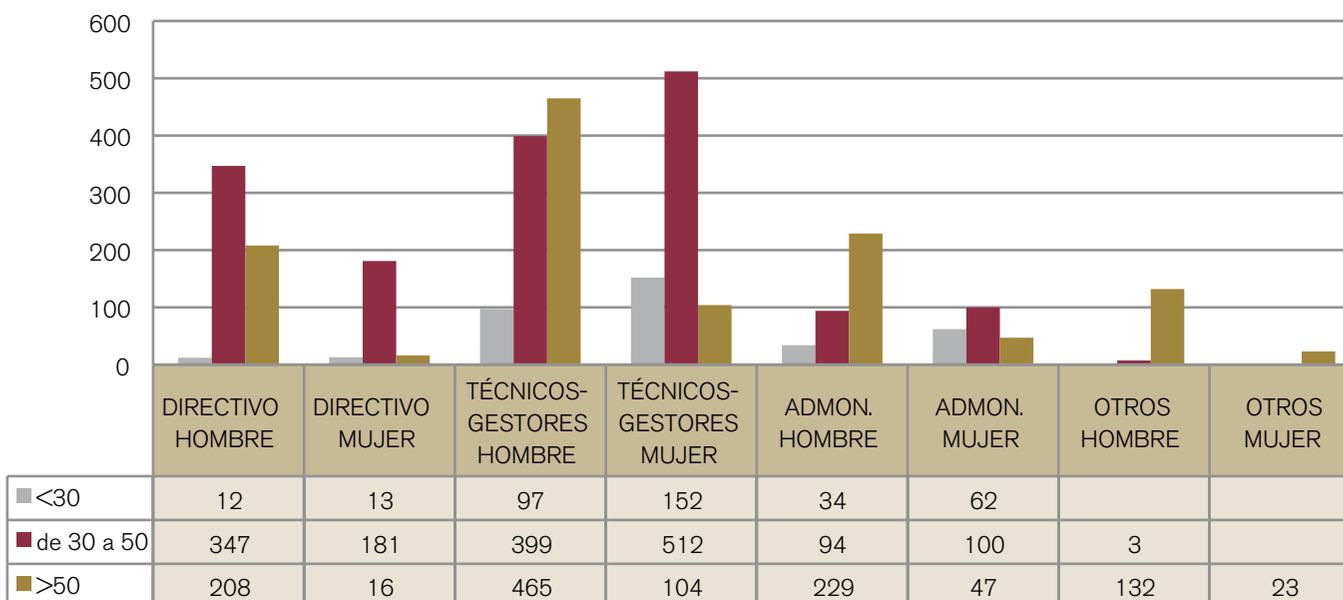


Gráfico 7.1: Empleados según grupo profesional, género y edad



La edad media de la plantilla de Caja España es de 44,08 años, con una antigüedad media de 18,27 años, destacando que el 54,55% de la plantilla posee estudios universitarios.

	SEXO	EDAD MEDIA			ANTIGÜEDAD			CON ESTUDIOS UNIVERSITARIOS		
		2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Directivos	H	45,82	45,53	45,57	18,86	18,53	18,66	310	303	305
	M	37,8	37,53	37,73	10,92	10,78	11,09	175	163	132
Técnicos-Gestores	H	45,95	45,21	44,73	20,78	20,06	19,5	455	453	451
	M	37,73	36,76	36,25	11,84	10,79	10,23	554	582	580
Admon.	H	49,13	50,49	49,74	24,37	25,73	24,98	110	112	106
	M	39,33	42,27	40,66	13,6	16,96	15	128	85	106
Otros	H	60,47	61,33	62,23	34,02	34,04	34,42	24	16	12
	M	61,05	60,96	61,65	37,66	36,93	34,81	6	3	1
<b>Total</b>		<b>44,08</b>	<b>43,77</b>	<b>43,3</b>	<b>18,27</b>	<b>17,97</b>	<b>17,44</b>	<b>1.762</b>	<b>1.717</b>	<b>1.693</b>

Tabla 7.1: Empleados según grupo profesional, género, edad, antigüedad y estudios

Atendiendo a áreas de ocupación, el 74,21% de la plantilla está destinada en la red comercial y el 25,79% realiza labores de apoyo.

	2009		2008		2007	
	Nº Empleados	%	Nº Empleados	%	Nº Empleados	%
Red Territorial	2.397	74,21	2.388	74,16	2.414	74,69
Estructura Comercial de Apoyo	83	2,57	99	3,07	101	3,13
Servicios Centrales	750	23,22	733	22,76	717	22,18
<b>Total Plantilla</b>	<b>3.230</b>	<b>100,00</b>	<b>3.220</b>	<b>100,00</b>	<b>3.232</b>	<b>100,00</b>

Tabla 7.2: Empleados según área



El 26,84% de la plantilla de la Entidad se ubica fuera de Castilla y León, comunidad origen de Caja España.

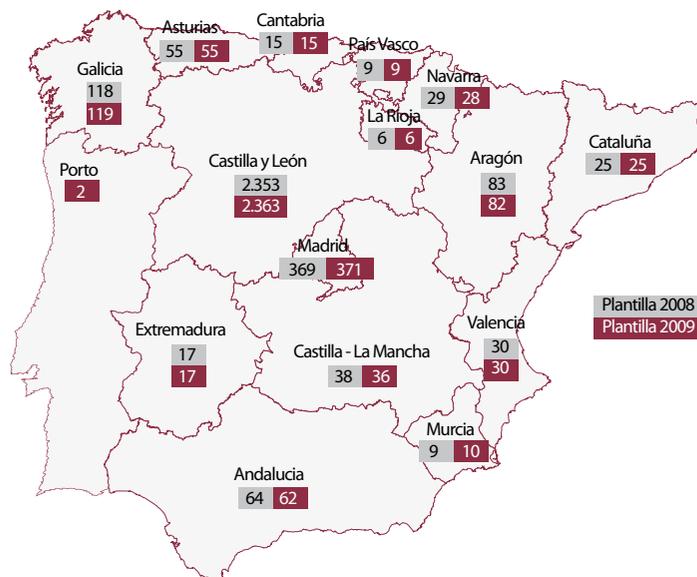


Gráfico 7.2: Empleados según localización geográfica

En materia de discapacidad se dispone de un protocolo para el diseño de puestos de trabajo para empleados discapacitados, el cual contempla las dificultades en la accesibilidad al entorno y la adaptación al puesto, estableciéndose pautas generales de actuación para facilitar, en materia de seguridad y salud, la integración laboral del colectivo.

Con objeto de facilitar la realización de gestiones a discapacitados acústicos, se ha contratado a una persona con minusvalía auditiva.

Durante 2009 han realizado prácticas en Caja España 2 empleados discapacitados.

La integración laboral también se ha visto materializada en 2009, mediante la creación de empleo indirecto a través de colaboraciones con instituciones y asociaciones dedicadas a este fin, como se refleja en los capítulos de sociedad y proveedores.

	2009	2008	2007
Hombres	15	15	16
Mujeres	2	2	3

Tabla 7.3: Empleados discapacitados



La diversidad de la plantilla se ve complementada con la existencia de empleados de 4 nacionalidades distintas, para ofrecer una mejor prestación de servicios financieros a inmigrantes.

Para completar este capítulo se indican, con relación a las empresas que conforman el grupo empresarial, los principales indicadores relativos a la composición de sus plantillas.

EMPRESAS GRUPO CAJA ESPAÑA	ACTIVIDAD	Nº EMPLEADOS		% MUJERES		EDAD MEDIA		ANTIGÜEDAD	
		2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Viajes Caja España	Agencia de Viajes	7	7	85,71	85,71	32,29	32	3,29	3
Caja España Fondos	Gestión Instituciones Inversión Colectiva	30	34	53,33	55,88	35,3	33,68	5,9	4,57
Caja España Asesores	Operador Banca Seguros Vinculado	18	17	61,11	64,71	37,21	36,91	7,61	7,06
Inmocaja	Promoción Inmobiliaria	4	3	50	33,33	45,99	46,99	4,69	3,46
Gestión Inversiones Alquileres	Alquiler Bienes Inmuebles	1	1	0	100	32,9	38,98	4,68	4,38
Gestión Inversión Valores Extranjeros	Gestión y Administración Valores Extranjeros	1	1	100	0	28,56	29,51	2,81	3,92

Tabla 7.4: Empleados grupo Caja España según empresa, género, edad y antigüedad



## 7.2 EMPLEO ESTABLE Y DESARROLLO PROFESIONAL

La gestión de recursos humanos se basa en un modelo de Gestión por Competencias, una vez definidos los puestos que necesita Caja España, y el conjunto de conocimientos y aptitudes (competencias) requeridos por cada uno de ellos, se utiliza la gestión del desempeño para lograr la adecuación de las personas a los puestos y el desarrollo profesional de los empleados.

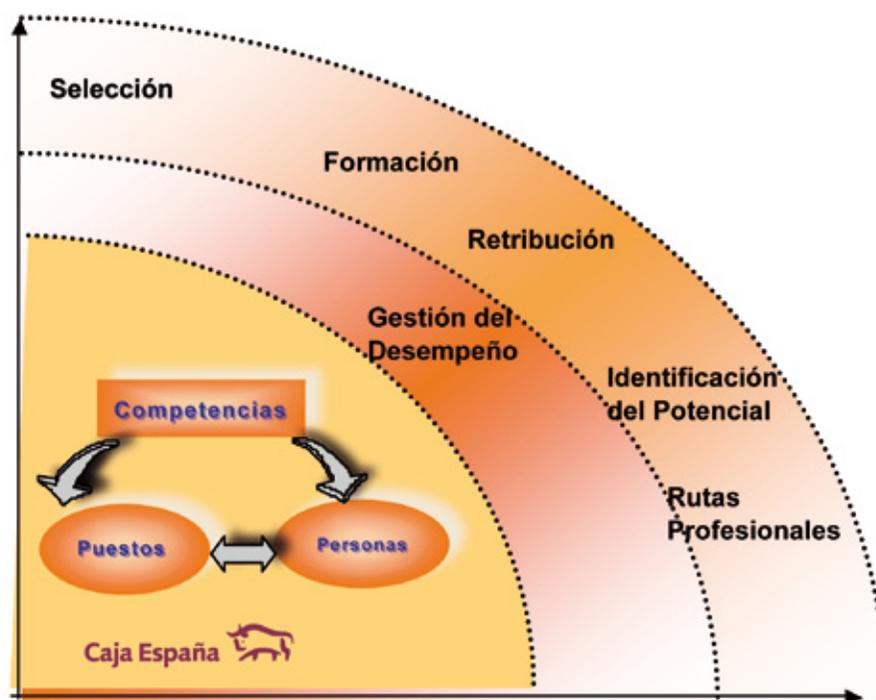


Gráfico 7.3 Empleo estable y desarrollo profesional

### Selección (3.9) (EC7) (LA1) (LA2)

El proceso de selección de personas en la Entidad está presidido por los principios de transparencia, igualdad de oportunidades, mérito y capacidad. Nuestro Plan Estratégico contempla una serie de actuaciones y mecanismos que optimizan el proceso, y aseguran la identificación y selección de nuevos candidatos comprometidos con la visión, valores y objetivos estratégicos de Caja España.

En los procesos de selección de personal no directivo, se constituye un tribunal con presencia de representantes de la Entidad y de los sindicatos, con objeto de garantizar la objetividad, transparencia y la igualdad de oportunidades.



En las nuevas incorporaciones en zona de expansión, además de aplicarse los criterios generales de selección de personal, se valora el domicilio en la plaza, con objeto de evitar la rotación y lograr una mayor adecuación de la persona al puesto.

Con el fin de acercar nuestra oferta a los estudiantes universitarios, en 2009 Caja España ha participado en dos foros de empleo universitarios, en León (Facultad de Económicas) y en el campus universitario de Valladolid.

Caja España difunde su oferta laboral a través de su página web donde, además, los candidatos pueden consultar en todo momento la situación de sus solicitudes. En 2009 se incrementan los currículum gestionados en un 53,52%, y el número de incorporaciones se mantiene en niveles similares a los del ejercicio anterior, cuando como consecuencia del cambio de ciclo económico se ralentiza el plan de expansión.

Respecto al nivel de formación de las nuevas incorporaciones es de destacar que el 97% poseen titulación universitaria.

		2009	2008	2007
Nº de CVs gestionados		32.700	21.300	13.324
Nuevas Incorporaciones	H	31	39	115
	M	57	41	163
Número de Becarios		480	374	255

Tabla 7.5: Creación de empleo

La creación de empleo de calidad en Caja España se manifiesta a través de la utilización de forma mayoritaria del contrato indefinido, con un periodo de prueba de 9 meses, y las bajas tasas de rotación que reflejan el elevado nivel de satisfacción de los empleados con su pertenencia a la Entidad.

	2009		2008		2007	
	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial	T. Completo	T. Parcial
Indefinido	3.030		3.079		3.088	
De duración determinada o temporal	54	146	22	119	60	84
<b>Total</b>	<b>3.084</b>	<b>146</b>	<b>3.101</b>	<b>119</b>	<b>3.148</b>	<b>84</b>

Tabla 7.6: Empleados según tipo de contrato



		2009	2008	2007
<30 años	H	1,94%	2,78 %	4,41 %
	M	2,44%	3,13 %	3,59 %
de 30 a 50 años	H	1,01%	1,74 %	1,16 %
	M	2,00%	1,15 %	1,56 %
>50 años	H	4,90%	4,30 %	0,77 %
	M	2,26%	1,18 %	0,69 %

Tabla 7.7: Índice de rotación= ([empleados que se han marchado] / [empleados a la finalización del año anterior] \* 100)

EMPRESAS GRUPO CAJA ESPAÑA	% EMPLEADOS FIJOS		INCORPORACIONES	
	2009	2008	2009	2008
Viajes Caja España	71,4	57,14	0	5
Caja España Fondos	90	79,41	0	10
Caja España Asesores	94,44	100	1	0
Inmocaja	100	100	2	0
Gestión Inversiones Alquileres	100	100	1	0
Gestión Inversión Valores Extranjeros	100	100	1	0

Tabla 7.8: Indicadores de contratación referidos a las empresas del grupo

## Formación (3.9) (FS4) (LA10) (LA11) (FS15)

En Caja España la formación se concibe como una herramienta que fomenta el desarrollo competencial y que sirve de apoyotanto al negocio, como a las personas y a su carrera profesional. El compromiso con la formación de los empleados se refleja tanto en el incremento en el número de empleados que reciben formación 2.638 (2.230 en 2008), como en la media de horas de formación por empleado 61,74 (40,32 en 2008).

Todos los programas formativos se configuran, no como acciones aisladas sino, como parte de un plan continuo de formación y mejora, y nacen con vocación de formar parte de un modelo sistemático y estable en el tiempo, en 2009 podemos destacar la realización de los siguientes programas y acciones:

- La formación a empleados de nueva incorporación.
- El Curso Inicial en Dirección Bancaria, que tiene por objeto proporcionar la cualificación técnica necesaria para poder desarrollar funciones de responsabilidad en la red comercial, a aquellas personas que acceden por primera vez a esta función.
- El programa Asesor en Productos Financieros, que pretende cualificar técnicamente a la plantilla de la red comercial para asesorar correctamente a nuestros clientes, y obtener la correspondiente acreditación oficial.



- La intensificación de la formación en materia de riesgos.
- La formación en seguros, destinada tanto al reciclaje de personas con amplia experiencia como a mejorar la cualificación de empleados con un menor recorrido en ventas.
- La formación asociada al Plan de Adaptación a MiFID.
- La formación de gestores especializados (Gestores de Empresas, Analistas de Riesgos, Gestores de Banca Personal y Banca Privada).
- El Postgrado en Dirección Bancaria para dotar a los directivos de la red de conocimientos específicos a nivel estratégico y organizativo.
- El Plan Global de Desarrollo, programa que pretende potenciar las habilidades directivas de los participantes (directivos de la entidad) mediante un plan continuo de formación, práctica y apoyo.

	PRESENCIAL						DISTANCIA					
	2009		2008		2007		2009		2008		2007	
	Nº Empl.	Horas/Empl.	Nº Empl.	Horas/Empl.	Nº Empl.	Horas/Empl.						
Directivos	702	20,85	638	23,29	719	13,78	607	79,03	269	76,61	395	23,89
Técnicos / gestores	1.094	15,58	1.212	28,42	1.650	27,08	1.444	64,71	846	57,64	1.272	19,04
Administrativos	205	28,26	190	20,84	361	20,55	300	42,70	108	27,83	159	20,71
Otros	3	5,50	12	6,83	1	3,00	3	14,00	2	13	2	10,00
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>18,71</b>	<b>2.052</b>	<b>26,00</b>	<b>2.731</b>	<b>22,71</b>	<b>2.354</b>	<b>65,53</b>	<b>1.225</b>	<b>59,1</b>	<b>1.828</b>	<b>20,22</b>

[1] En el cálculo de horas de formación por empleado, se han computado los jubilados parciales con una jornada efectiva del 15%.

Tabla 7.9: Número de empleados que han recibido algún tipo de formación y horas de formación por empleado



En cuanto a las modalidades de formación, la formación presencial interna está destinada a proveer de conocimientos básicos a los empleados en materia comercial, técnica/operativa y directiva. La formación presencial externa tiene como fin la especialización y la formación en aquellas materias en las que se requiere asesoramiento de alto nivel.

En relación a la formación a distancia, en 2009 se ha potenciado notablemente la utilización de Form@España como herramienta de formación e intercambio de conocimientos y experiencias. En este sentido se ha completado la oferta de cursos y de documentación disponible a través de la biblioteca general de recursos, oferta que no es estática sino que se amplía en el tiempo, se han formado foros de discusión de temas de interés, comunidades de empleados, etc... materializándose así la eliminación de cursos a distancia en soporte papel, hecho que es reflejo de los esfuerzos que Caja España realiza en materia de política medioambiental.

En 2009 Form@España, disponible desde cualquier ordenador con conexión a Internet, ha alcanzado la cifra de 2.752 usuarios activos en el entorno, con 106.247 accesos y 154.265,28 horas de formación (incremento anual del 126,40%), que supone un 80,45% del total de horas impartidas.

TIPO DE FORMACIÓN (HORAS IMPARTIDAS)	2009	2008	2007
<b>1.- Formación Presencial Interna</b>	<b>35.874,00</b>	<b>45.657,65</b>	<b>56.221,00</b>
1.1 Comercial	13.086,50	11.514,40	16.116,00
1.2 Técnica / Operativa	13.755,50	24.572,75	33.511,00
1.3 Directiva	6.932,00	6.374,50	4.676,00
1.4 Otra	2.100,00	3.196,00	1.918,00
<b>2.- Formación Presencial Externa</b>	<b>1.623,50</b>	<b>7.684,90</b>	<b>5.794,00</b>
<b>3.- Formación a Distancia</b>	<b>154.265,28</b>	<b>72.399,50</b>	<b>36.963,00</b>
<b>Total</b>	<b>191.762,78</b>	<b>125.742,05</b>	<b>98.978,00</b>

Tabla 7.10: Distribución de la formación

La formación de los nuevos empleados se desarrolla a través de un plan de integración de nuevos comerciales, con el Programa de Tutorización, que contempla entre otros aspectos:

- Conocimiento e integración en la cultura corporativa de Caja España (incluida información relativa a la Obra Social, la política de la entidad en materia medioambiental, Plan de Responsabilidad Social Corporativa, etc.).
- Formación para adquirir las capacidades necesarias correspondientes a la función a desarrollar.
- Seguimiento y evaluación.

El programa se basa en la creación de un plan de formación continuada y en la asignación de un tutor personal, que se encarga de impartir las sesiones de refuerzo así como de acompañar al nuevo empleado durante la totalidad del desarrollo del plan de acogida.



Este programa contaba a finales de 2009 con 87 participantes y 42 empleados que, voluntaria y desinteresadamente, realizan la función de tutor.

Por otra parte, durante el año 2009 se han organizado y desarrollado cursos de acogida, que han contado con la asistencia de 61 nuevos empleados, que han recibido una formación de 14.014 horas.

Caja España ha colaborado con 28 Universidades y Facultades de nuestro ámbito de actuación acogiendo a alumnos en prácticas, durante 2009 han sido un total de 331 alumnos los que han disfrutado de una beca de la Entidad. Además, 145 alumnos de Formación Profesional de 55 centros educativos han realizado prácticas en Caja España durante 2009, así como 4 alumnos de dos fundaciones distintas (2 alumnos de FGULEM y 2 alumnos de AMIDOWN).

En el año 2009 con el propósito de apoyar la formación universitaria, de idiomas o la realización de cursos de postgrado o mater por parte de los empleados de Caja España, se concedieron 137 ayudas. El 22,63% de las ayudas concedidas corresponden a idiomas, el 16,60% a la licenciatura en Investigación y Técnicas de Mercado, el 16,06% a la diplomatura de Empresariales, el 13,87% a las licenciaturas de Económicas y Administración y Dirección de Empresas y el 9,49% a Derecho.

La inversión total en formación durante 2009 asciende a 2.111.097 €, un 7,97% superior a la del ejercicio anterior.

### **Desarrollo profesional** (LA11) (LA12)

Con objeto de asegurar el desarrollo profesional de sus empleados y de esta manera un alto estándar de calidad en la atención de nuestros clientes, en 2009 Caja España ha revisado su sistema de gestión del desempeño y ha potenciado el programa de desarrollo directivo.

### **Gestión del desempeño**

En 2008, dentro de un nuevo modelo de gestión de recursos humanos, se definió un nuevo Mapa de Puestos, se comenzó a utilizar un nuevo sistema de valoración de puestos de trabajo, y se definió un esquema de Rutas Profesionales.

En consonancia con todo ello, en 2009 se ha revisado el sistema de Gestión del Desempeño y se ha efectuado una primera evaluación de la plantilla de Servicios Centrales, estando prevista la evaluación de los empleados de la red para principios de 2010.

En Caja España la gestión del desempeño persigue dos objetivos, mejorar la adecuación de la persona al puesto, sistematizando el conocimiento de los empleados y vinculando el desarrollo a las rutas profesionales, y alinear la estrategia con los empleados, para ello se han incorporado mejoras sustanciales en el sistema:

- Cada empleado debe realizar su autoevaluación como mecanismo de preparación de la entrevista.
- Se deben establecer planes de acción concretos, que persigan la mejora efectiva del desempeño profesional.



- Existen cuestionarios de evaluación individualizados para cada puesto, que abarcan distintas vertientes relacionadas con el desempeño del empleado (competencias, expectativas...).
- La existencia de una mesa de validación garantiza la coherencia y homogeneidad de criterios en las evaluaciones realizadas.

### Programa de captación de potencial y desarrollo profesional

Caja España, a través del Programa de Desarrollo Directivo, trata de identificar y formar a personas con potencial para desempeñar puestos directivos. Este programa, consta de tres fases:

- Identificación de candidatos: todos los empleados contratados por la Entidad pasan por el programa de identificación de potencial, como medida para asegurar una detección temprana de habilidades directivas y organizar en consecuencia una formación específica.
- Evaluación de habilidades directivas a través del Assessment Center, con monitores internos formados al efecto.
- Formación continua en base a las áreas de mejora detectadas.

En 2009 un total de 160 personas realizaron la evaluación en el "Assesment Center", con un total de 8 horas por sesión.

Adicionalmente, en determinados dispositivos de formación destinados a personas que ocupan puestos de responsabilidad se incorporan módulos de diagnóstico de competencias directivas. A partir de ellas se elaboran planes de progreso competencial y formación individualizados.

Con la información generada tal como se ha descrito en los párrafos anteriores, se constituyen bolsas de candidatos con potencial para asumir puestos de responsabilidad que facilitan la gestión de la plantilla.

En cuanto al desarrollo profesional durante el ejercicio 2009 se han promocionado 339 empleados (447 en 2008), de los que el 52,21% son mujeres (56,82% en 2008).





### Encuesta de satisfacción del cliente interno (4.16)

Desde el Área de Atención al Cliente y Calidad se realiza cada año la encuesta de satisfacción del cliente interno, con el objetivo de evaluar la actividad de los distintos departamentos de Servicios Centrales en relación con sus clientes internos, investigar y concretar expectativas y disponer de información para establecer objetivos y oportunidades de mejora. Se evaluaron 58 servicios, de los que el 48,3% han mejorado respecto a su porcentaje de insatisfacción del año pasado, situándose la media de insatisfacción en el 11,61% frente al 10,93% de 2008.

### Canal de consultas a RR.HH. (4.16)

Los empleados de la Entidad disponen de un canal directo de consultas con la División de Recursos Humanos. En 2009 se han recibido 1.443 consultas, siendo el tiempo medio de respuesta de 54,72 horas. Los temas más consultados son los relacionados con la retribución variable, nóminas de empleados y préstamos.

### Relación con la representación sindical (4.16) (LA4) (LA5) (LA6) (HR5)

Caja España reconoce y respeta el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación. Para ello, la Entidad mantiene los cauces ordinarios de representación sindical, estableciendo un espíritu de diálogo permanente entre la dirección de la Caja y los representantes legales de los empleados, con el fin de debatir los planteamientos relativos a la mejora de las condiciones laborales y avanzar en la solución de los problemas que puedan surgir.

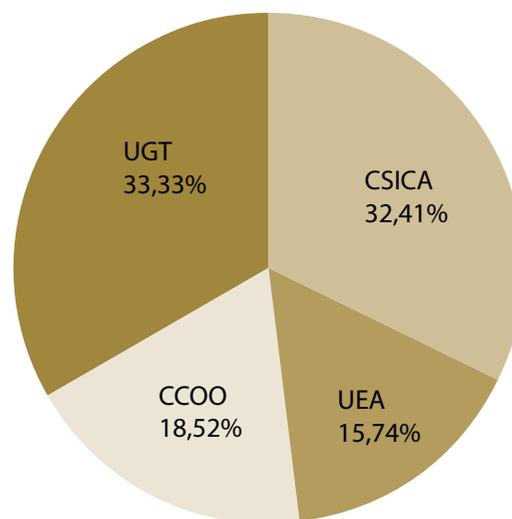


Tabla 7.4: Representación sindical

En el seno de Caja España se han constituido secciones sindicales por parte de los empleados afiliados a los diferentes sindicatos con presencia en la Entidad. Actualmente, los 114 representantes se agrupan en cuatro organizaciones sindicales, habiendo disfrutado en 2009 de más de 2.000 horas mensuales de permisos para la realización de actividades sindicales.



Las reuniones entre los representantes sindicales y Caja España no tienen una periodicidad prevista de antemano, realizándose reuniones con la dirección siempre que se considera necesario.

Además de las reuniones trimestrales que se celebran de acuerdo con el Estatuto de los Trabajadores, los representantes laborales tienen representación efectiva en todos los órganos de gobierno y en las siguientes comisiones que se reúnen con la periodicidad que se indica:

- Comisión Negociadora, se reúne cuando es convocada por los sindicatos o por la Caja.
- Comisión de Seguridad y Salud, con periodicidad trimestral.
- Subcomisión de Seguridad y Salud, con periodicidad mensual.
- Comisión Formación, se reúne cuando se estima necesario, al menos una vez al año.
- Comisión Seguimiento del Acuerdo de Homogeneización Salarial, con periodicidad semestral.

El actual Convenio Colectivo de Caja España afecta a todos sus empleados. En este convenio no se establece ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, la Entidad estudia los posibles cambios de manera particular, considerando las necesidades de los empleados en todo caso, con el objetivo de evitar posibles efectos negativos.

### 7.3 RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

#### Marco retributivo (3.9) (EC5) (LA14)

El modelo retributivo de Caja España pretende motivar y retener a los empleados asegurandola máxima equidad interna y externa del sistema.

La política salarial de Caja España está basada en la no discriminación por razón de sexo, estableciéndose un mismo salario para misma categoría y función.

El salario de los empleados se compone de una retribución fija y otra variable. El sistema de retribución variable establece un modelo para la Red Comercial y otro para Servicios Centrales.

	2009	2008	2007
Gastos de personal (miles de €)	197.400	204.453	187.534
% de profesionales con compensación variable	100%	100%	100%
% de la compensación variable sobre la masa salarial	2,28%	4,52%	5,25%

Tabla 7.11: Indicadores de retribución



Caja España tiene muy en cuenta el reconocimiento al trabajo de sus profesionales, así, el salario mínimo inicial para un empleado de nueva incorporación vinculado directamente con la actividad financiera (grupo I), es 2,11 veces superior al salario mínimo legal, ya que estos empleados, se incorporan con un nivel superior al mínimo establecido en convenio.

		2009		2008		2007	
		Salario Base	Ratio(1)	Salario Base	Ratio	Salario Base	Ratio
Grupo I nivel XIII (euros/ año)	H	14.775	1,69	15.186	1,81	14.888	1,86
	M						
Grupo II nivel V (euros/ año)	H	17.513	2,00	18.000	2,14	17.647	2,21
	M						

[1] Relación entre el salario mínimo en la entidad y el salario mínimo interprofesional nacional en 2009 (8.736 €/año)

Tabla 7.12: Salario base correspondiente al nivel más bajo fijado por convenio

EMPRESAS GRUPO CAJA ESPAÑA	% EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS		% EMPLEADOS CON RETRIBUCIÓN VARIABLE	
	2009	2008	2009	2008
Viajes Caja España	100	100	100	100
Caja España Fondos	100	100	100	100
Caja España Asesores	100	100	100	100
Inmocaja	100	100	100	100
Gestion Inversiones Alquileres	100	100	100	100
Gestión Inversiones Valores Extranjeros	100	100	100	100

Tabla 7.13: Indicadores de retribución referidos a las empresas del grupo

## Beneficios sociales (EC3) (LA3)

Los empleados fijos de Caja España disfrutan de una serie de beneficios de carácter social, como consecuencia del Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros 2007-2010, complementados por iniciativas propias de la Entidad, encaminados a la mejora de la calidad de vida del personal de la Caja.

Así, entre otras prestaciones, todos los empleados pueden disponer de diversos anticipos y préstamos en condiciones especiales, tarifas específicas en la realización de operaciones y servicios prestados por la Entidad, cesta de Navidad, subvenciones para la guardería y ayudas económicas a la formación de empleados y sus hijos. Respecto a este último aspecto, la Entidad ha concedido en este ejercicio 1.532 ayudas destinadas a la formación de los hijos de empleados (1.543 en 2008).



Caja España tiene un sistema de previsión social propio, emanado de un acuerdo laboral con los representantes de los trabajadores, que cubre las contingencias de jubilación, fallecimiento (viudedad y orfandad), invalidez y accidentes, con unas prestaciones superiores y mejoradas a las establecidas en el Convenio Colectivo, pudiendo también adherirse, el empleado que lo solicite, a un seguro de vida en el que la Entidad pagará el 50% de la primas.

Las prestaciones o compromisos por jubilación se encuentran instrumentadas en un plan de pensiones promovido por la Caja. Asimismo, aquellas aportaciones que exceden de los límites establecidos en la reglamentación de fondos y planes de pensiones, se incorporan a una póliza de seguro que la Entidad tiene contratada para poder dar cumplimiento a todas las obligaciones establecidas en el acuerdo laboral.

En lo referente a las prestaciones de riesgos, su cobertura se realiza mediante pólizas de seguros que se renuevan anualmente en función de la evolución de los riesgos a asegurar.

El coste global del sistema de previsión social de los empleados, entre aportaciones del plan de pensiones y primas pagadas a las compañías de seguros, supone, aproximadamente, 13,6 millones anuales.

El compromiso de Caja España con la conciliación de la vida laboral y familiar se inscribe, en el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros, como uno de los principios que dan respuesta a los cambios sociales, especialmente relacionados con la incorporación de la mujer al mercado laboral, y que se traducen en medidas tales como la concesión de permisos (matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento o enfermedad de familiares, lactancia, etc.) y excedencias (voluntarias, forzosas y de atención al cuidado de los hijos).

Además, Caja España se ha adherido al programa de conciliación “cheque servicio” ofrecido por la Junta de Castilla y León, mediante el cual los empleados residentes en esta comunidad autónoma, pueden disfrutar de la prestación de un servicio de atención para el cuidado de familiares, en circunstancias imprevistas en las que la atención a estas personas impidiera al empleado acudir al trabajo.



### 7.4 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (4.8) (LA7) (LA8) (LA9)

Caja España asume el compromiso de garantizar a sus empleados unos máximos niveles de seguridad y salud en el trabajo, a través de una gestión preventiva y sistematizada. En relación a la Prevención de Riesgos Laborales, resaltamos las siguientes líneas de actuación:

- Garantizar la adecuación a la legalidad y la integración de la prevención de riesgos laborales en los sistemas de gestión de la Entidad.
- Seguir avanzando en la mejora continua de las actividades de identificación, evaluación y control de riesgos laborales.
- Completar la formación en prevención de toda la plantilla.

La Política de Prevención de Riesgos Laborales de Caja España representa fielmente el compromiso de la organización frente al colectivo de sus trabajadores y la sociedad, para la conservación y desarrollo de sus recursos físicos y humanos, así como la reducción de los riesgos para la salud y los bienes. Esta Política ya fue incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2005.

Asimismo, la Caja dispone de un Plan de Prevención, que se formaliza a través de un Manual de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales y un Manual de Procedimientos, además de diferentes recursos informativos para el personal:

- Normativa en materia preventiva.
- Folletos (manuales de seguridad y salud en oficinas).
- Medidas de prevención de riesgos laborales en Cajas de Ahorro.
- Teléfono gratuito de las mutuas de accidentes 24 horas.
- Centros asistenciales de las mutuas.



Resaltar que Caja España aprobó en 2004 un protocolo de prevención del acoso sexual, que fue una iniciativa pionera en el sector financiero nacional y que confirmó el compromiso firme y decidido de la Caja para disuadir y prevenir no sólo el acoso sexual en la plantilla, sino también impedir que se den las circunstancias que lo motivan. Asimismo, la Caja aprobó en 2005 un protocolo para la prevención del acoso moral en el trabajo.

Con objeto de proteger a los empleados ante la eventualidad de un atraco, se dispone de un protocolo de actuación, que promueve la adopción de medidas y coordinación en una triple dimensión: anterior al atraco, durante y posterior al mismo, considerando los elementos y actores que intervienen en circunstancias de esa naturaleza, a efectos de garantizar la ayuda y el apoyo necesario.

Entre las iniciativas y acciones emanadas de la Comisión de Seguridad y Salud dentro del Plan Anual, destacan en 2009:

- Simulacros, se han realizado cuatro simulacros de evacuación en diferentes edificios e instalaciones de la empresa: Edificio Bontines (León), Plaza España (Valladolid), Santa Clara (Zamora) y Velázquez, 23 (Madrid).
- Reconocimientos médicos (existen protocolos de vigilancia sanitaria específicos para cada puesto de trabajo en función de los riesgos que éstos presentan): Se han realizado 1.920 reconocimientos médicos.
- Realización de 5 evaluaciones de riesgos, entre las oficinas de nueva apertura y aquellas en las que se han realizado reformas, y revisiones de las evaluaciones de riesgos en 72 oficinas.
- Actividades articuladas por el Servicio de Prevención Mancomunado, destacando las de apoyo en la gestión y control del absentismo, y el control de planes de autoprotección de edificios singulares.
- Información, consulta y participación, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley y el Reglamento de Prevención de Riesgos Laborales.

	2009	2008	2007
Número de accidentes laborales con baja	23	16	16
Número de accidentes laborales sin baja	22	26	29
Jornadas de trabajo perdidas por accidentes laborales	1.192	525	544
Duración media de las bajas por accidentes laborales (días)	51,30	32,81	34
Nº de bajas por enfermedad común	826	832	778
Nº de bajas maternidad	105	70	63
Nº de bajas paternidad	53	47	31
Jornadas de trabajo perdidas por enfermedad común	29.720	30.302	28.061
Duración media de la baja por enfermedad común (días)	35,44	36,42	36

Tabla 7.14: Datos de absentismo



## 8. Desarrollo y Valor para la Sociedad



- **POLÍTICAS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**
- **PROGRAMAS DE LA OBRA SOCIAL**
- **PRODUCTOS SOCIALMENTE RESPONSABLES**
- **EDUCACIÓN FINANCIERA**
- **EL MONTE DE PIEDAD**
- **INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO DE ESTUDIOS**
- **PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS**

### Valores Corporativos

#### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios
- **La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad**
- La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación
- **El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia**
- El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados

### DATOS RELEVANTES

Presupuesto ejecutado Obra Social	23.425 miles de euros
Beneficiarios de la Obra Social	6.126.755
Actividades realizadas por la Obra Social	3.236
Valor Económico Directo Generado	710.705 miles de euros
Valor Económico Distribuido	278.220 miles de euros
Valor Económico Retenido	432.485 miles de euros
EVA (antes de impuestos) <sup>(1)</sup>	621.916 miles de euros

(1): El valor añadido se ha calculado como la suma de los gastos de personal, impuestos y tributos, provisiones, amortizaciones e importes destinados a obra social y reservas.



### 8.1 POLÍTICAS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN (4.8) (4.16) (FS5) (SO1)

Las cajas de ahorros, dentro de sus principios fundacionales, tienen presente no sólo el impacto económico de su gestión sino, además, de forma inseparable, su impacto social. Un rasgo diferencial de las cajas estriba en la entrega de un dividendo a la sociedad materializado en la dotación de un fondo para el desarrollo y mantenimiento de la Obra Social.

Caja España, como entidad financiera cuya misión empresarial incorpora contribuir al desarrollo de la sociedad, considera la optimización del modelo de gestión de la obra social como uno de los ejes de su estrategia, recogido en el plan estratégico 2007-2010.

#### PRINCIPIOS RECTORES DE LA OBRA SOCIAL DE CAJA ESPAÑA:

- Principio de proximidad: La Obra Social de Caja España se orienta a la satisfacción de las demandas de la sociedad.
- Principio de universalidad: La actividad de la Obra Social se dirige a la sociedad en su conjunto.
- Principio de equilibrio territorial: La Obra Social puede ser desarrollada en cualquier localidad donde la Caja tenga presencia, aunque podrán priorizarse áreas con mayor déficit.
- Principio de anticipación: La Obra Social de Caja España persigue la identificación de nichos de necesidades no cubiertas y que pueden suponer un elemento diferencial frente a otros agentes sociales.
- Principio de innovación: La Caja dará prioridad a iniciativas y proyectos innovadores.
- Principio de concreción: se dará prioridad a acciones específicas, concretas y ejecutadas mediante obra propia, sobre aquellos proyectos más generales, de menor envergadura y que se desarrollan en colaboración con otros agentes.
- Principio de notoriedad: Priorización de aquellos proyectos de gran impacto y relevancia social.
- Principio de sensibilización: La Obra Social debe esforzarse por dar a conocer la actuación social de Caja España.

Caja España realiza diversos estudios para adecuar la respuesta de la Obra Social a las necesidades identificadas en cada momento, entre ellos una encuesta con carácter bienal sobre orientación de la Obra Social. La última se realizó en 2008, el estudio se dirigió a 5.600 personas (71% clientes y 29% no clientes). Los participantes en actividades de la Obra Social la valoraron con una media de 8,4, en una escala de 1 a 10 (8,1 en 2007), y las áreas de actuación prioritarias señaladas por los participantes, fueron asistencia socio-sanitaria, cultura-ocio-tiempo libre y desarrollo y fomento de empleo.



## 8.2 PROGRAMAS DE LA OBRA SOCIAL (3.9) (EC1) (EC8) (EC9) (SO1)

Caja España, a través de su Obra Social, desarrolla un amplio programa de actividades sociales y culturales, consciente de su responsabilidad hacia una sociedad que demanda cada vez más este tipo de actuaciones, impulsando, además, de esta manera el desarrollo social de los ciudadanos y su entorno.

El presupuesto de la Obra Social en 2009 alcanzó los 23,90 millones de euros, con un grado de ejecución del 98,01%, habiéndose realizado 3.236 actividades de las que se han beneficiado más de 6 millones de personas. El actual contexto de crisis económica aconsejó reforzar la solvencia de la Entidad y adecuar el presupuesto de la Obra Social a este nuevo entorno

	NÚMERO DE CENTROS <sup>(1)</sup>	NÚMERO DE ACTIVIDADES	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	PRESUPUESTO EJECUTADO EN MILES DE EUROS
Cultura y Tiempo Libre	30	2.470	3.212.808	8.482
Asistencia Social y Sanitaria	30	392	1.049.635	6.343
Educación e Investigación	20	288	827.840	5.254
Patrimonio Histórico y Natural	2	86	1.036.472	3.346
<b>Total Obra Social</b>	<b>82</b>	<b>3.236</b>	<b>6.126.755</b>	<b>23.425</b>

(1) Incluye Centros propios y en colaboración

Tabla 8.1: Desglose presupuesto Obra Social por áreas de actuación

	PRESUPUESTO EJECUTADO EN MILES DE EUROS		
	2009	2008	2007
Contribuciones económicas a la comunidad	20.109	28.934	25.105
Costes de gestión	3.268	3.307	3.302
Inmovilizado	48	408	1.949
<b>Total</b>	<b>23.425</b>	<b>32.649</b>	<b>30.356</b>

Tabla 8.2: Desglose del presupuesto de Obra Social por finalidad

A continuación se indican algunas de las actuaciones llevadas a cabo en 2009 (información detallada disponible en el Informe Anual de la Obra Social y en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)).

### Cultura y Tiempo Libre

Numerosas y variadas son las actividades desarrolladas por la Obra Social de Caja España en el Área de Cultura y Tiempo Libre, entre las que destacan exposiciones, conciertos, conferencias y foros, los distintos programas de cine (Filmoteca, Cinematógrafo, Moviola y Cursos), artes escénicas, convocatorias o diversas publicaciones. A ello hay que añadir las actividades de Tiempo Libre, como los Campamentos Infantiles y Juveniles y las actividades de promoción del Deporte Base.



Los diferentes programas desarrollados dentro de esta área durante 2009 han contado con 2.470 actividades en las que han participado 3.212.808 personas. Estas actividades quedan reflejadas en exposiciones de arte de las más variadas tendencias, conciertos musicales, conferencias, representaciones teatrales y proyecciones cinematográficas, a las que se suma nuestro apoyo a los más relevantes festivales de Castilla y León.

Los Premios Culturales que se convocan anualmente, correspondían este año a las disciplinas de escultura, teatro breve y fotografía en color, habiendo contado con la participación de más de 700 artistas de todo el mundo.

El V Premio Caja España de Música Electrónica repitió el éxito de participación de ediciones anteriores. A todas estas convocatorias se unieron otras, entre las que merece destacar el XIV Premio Nacional de Periodismo Miguel Delibes.

Los Campamentos de Verano volvieron a destacar entre las actividades de tiempo libre para niños y jóvenes que, con más de 1.000 participantes, se desarrollaron en 6 destinos distintos de playa y montaña. A las acciones de Tiempo Libre hay que añadir las actividades de promoción del Deporte Base han contado con la participación de cientos de miles de niños y jóvenes.

### Asistencia Social y Sanitaria (LA8)

En el Área de Asistencia Social y Sanitaria destaca nuevamente la convocatoria de los Premios Sociales, dotados con un fondo de 250.000 euros, que en el año 2009 fomentaban el desarrollo de "Programas para erradicar la desnutrición aguda en países del tercer mundo" y proyectos en España con "Programas de acogida y atención a personas en situación de pobreza o precariedad en España". Doce fueron los proyectos que se repartieron el importe del fondo, siendo destacada por el jurado la dificultad de la concesión de los premios debido a la gran calidad de la mayoría de los trabajos presentados.

El segundo Programa Obra Social Empleados de Caja España "Programa contra el SIDA infantil en África - Tratamiento con antirretrovirales a 500 niños en Bulawayo (Zimbabue)", se hizo realidad en 2009, permitiendo el tratamiento de niños infectados por esa enfermedad.

El compromiso con las Personas con Discapacidad es prioritario en nuestras acciones sociales y se traduce en nuestra participación en numerosos ámbitos de ayuda al colectivo de discapacitados, de la mano de sus Asociaciones, Ayun-





tamientos y demás instituciones en distintos territorios de toda nuestra geografía, a través de convenios de colaboración que tienen como objetivo la normalización de la vida diaria de las personas con discapacidad y sus familiares. Como complemento se desarrollan diversas actividades deportivas para personas con discapacidad, física o intelectual, entre los que destacan el “XIII Trofeo Caja España de Baloncesto en Silla de Ruedas”.

Las Personas Mayores son otra de nuestras prioridades en acciones sociales y para ellos tenemos nuestra propia red de Centros de Mayores a los que se suman otros en colaboración. Durante 2009 se continuaron, con gran éxito, los “Programas de Dinamización” y “Crecer en Salud”, con diversos talleres de memoria, escuela de experiencias y aulas de informática, que persiguen una mejor calidad de vida de nuestros mayores.

En el apartado de la Sanidad nos permitimos destacar nuestra participación en varios centros sanitarios como el Hospital Psiquiátrico de León, el Hospital de León o la Unidad de Daño Cerebral de Valladolid. También se realizaron diversas aportaciones para adquisición de vehículos medicalizados, material quirúrgico, colaboraciones para la investigación, atención de pacientes de Alzheimer, leucemia, drogodependencia o tutelares con enfermedad mental.

Durante el año 2009, el programa sanitario “La Carpa de la Salud” estuvo recorriendo diversas ciudades de la geografía española. Una iniciativa que tiene como finalidad sensibilizar y concienciar a la población general sobre las enfermedades cardiovasculares y sus factores de riesgo más importantes, así como orientar sobre las medidas preventivas más recomendables para evitar la aparición de dichas enfermedades. Para ello, la carpa cuenta con cinco zonas diferenciadas dedicadas a la obesidad, hipertensión arterial, diabetes, colesterol y tabaquismo, en las que los visitantes encuentran información detallada de cada uno de estos temas, que podrán consultar de manera más amplia en un pequeño libro donde se aporta más información de cada una de estas áreas.

El programa “Magia en los Hospitales” dirigido a niños ingresados en hospitales y centros de discapacidad, en colaboración con la Fundación Abracadabra de Magos Solidarios, siguió desarrollándose en 2009.

También en 2009 se convocó un nuevo curso del “Programa formativo para ONGD” que se van desarrollando en diversas localidades, con el objetivo de mejorar la calidad del trabajo del voluntariado en la cooperación al desarrollo, con una formación basada en aspectos del desarrollo humano tan importantes como la equidad, la igualdad, la participación, sensibilización, etc.

La magia llega a los hospitales

**MAGIA EN HOSPITALES**

Y ¡CUIDADO!, LOS NIÑOS APRENDEN MUY RÁPIDO. En la Obra Social de Caja España sabemos que la magia puede hacer cosas increíbles. Por ello, con la colaboración de la Fundación Abracadabra de Magos Solidarios, llevamos toda la ilusión de la magia a los niños ingresados en los hospitales de Castilla y León. Para hacer su estancia un poco más llevadera. ¿Y quién sabe? Quizá aprendan algún truco.

www.cajaespana.es

Caja España  
TU OBRA SOCIAL



Para complementar este programa formativo, la Obra Social de Caja España desarrolla distintas acciones destinadas al Tercer Mundo en distintos países, dirigidas primordialmente a la educación y la sanidad, dentro del ámbito de la Cooperación al Desarrollo.

### Educación e Investigación

En el apartado de educación es destacable el éxito que un año más ha tenido la convocatoria de las becas para el Curso de Lengua Inglesa en el extranjero, que hizo posible que 150 jóvenes hayan podido desarrollar sus conocimientos de la lengua inglesa en tres destinos diferentes: Canadá, Irlanda y Reino Unido.

También se realizaron nuevas convocatorias de las Becas de Formación Profesional dirigida a alumnos de Grado Superior para una formación post-ciclo, y de las Becas Universitarias para diplomados, licenciados y titulados que quieran realizar estudios de postgrado o máster para elevar su nivel de conocimientos y propiciar una mejor inserción en el mercado laboral.

Destacables son también los Programas Educativos, entre los que se encuentran “El Juego de la Bolsa”, que en el año 2009 tuvo de nuevo a un equipo de Caja España como ganador nacional, “El viaje en la mirada” en colaboración con el Museo Patio Herreriano, o, “Darwin vive” y “Asómate al Universo” en colaboración con el Museo de la Ciencia de Valladolid.





Además de los Centros Educativos propios, como el Colegio Sagrada Familia y el Instituto Centro Grial, se une nuestra estrecha e histórica colaboración con la Universidad de León, además de la participación en los Centros Asociados de la UNED en Palencia, Ponferrada y Zamora, la Universidad Carlos III de Madrid, la Escuela de Relaciones Laborales de Zamora, adscrita a la Universidad de Salamanca, la Fundación General de la Universidad de Valladolid e Instituto de Oftalmología Aplicada (IOBA) y la Universidad Popular de Palencia.

El programa de desarrollo empresarial “Espacio Empresas”, ha sido creado por la Obra Social de Caja España, como iniciativa de formación e información profesional para empresarios, con la organización de jornadas especializadas en diversas provincias españolas, dirigidas por los más destacados profesionales del país.

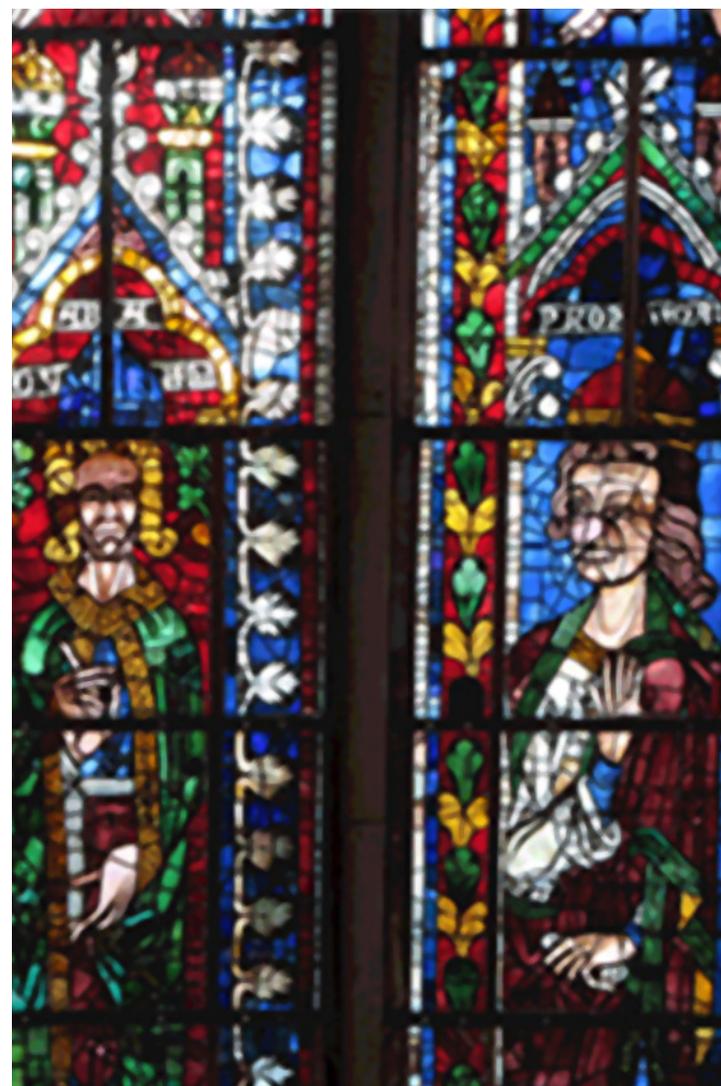
La colección Fuentes y Estudios de Historia Leonesa continuó su incesante labor para potenciar la investigación y el estudio del patrimonio histórico y cultural, y la distribución y edición de trabajos histórico-científicos en su ámbito territorial e histórico. Por otra parte, la colaboración con el Instituto Bíblico y Oriental prolongó su programa a favor de la investigación, conocimiento y divulgación de las paleoculturas, la arqueología, historia y lenguas del Oriente Bíblico.

La Obra Social Agropecuaria mantiene un alto nivel de actividad, con la colaboración en diversas áreas de investigación en el ámbito agrícola y ganadero, así como en Programas de desarrollo rural. El Centro de Investigación Agro-Ganadera Estación Agrícola Experimental de León del C.S.I.C., Consejos Reguladores de Denominación de Origen, Programas Proder y Leader, o Grupos de Acción Local y Desarrollo Rural, son algunos de los colectivos con los que la Obra Social de Caja España mantiene una colaboración eficaz.

### Patrimonio Cultural

La defensa y conservación de nuestro patrimonio cultural es una de las prioridades de nuestra Obra Social, con una destacada participación en importantes programas desarrollados en el año 2009.

Destacable es nuestra decisiva intervención en la restauración de las Vidrieras de la Catedral de León, con el programa “El sueño de la luz”, un ambicioso plan de restauración, formación y difusión que garantiza la pervivencia de las vidrieras de la seo leonesa para el futuro.





Nuestra contribución a la Fundación del Patrimonio de Castilla y León permite llevar a cabo actuaciones urgentes de conservación y preservación del vasto patrimonio histórico artístico de nuestra comunidad.

La conservación y restauración del rico y valioso patrimonio diocesano de nuestra comunidad se incluye también en los programas de nuestra Obra Social, por eso se renovaron los convenios con las Diócesis de Astorga, León, Palencia, Valladolid y Zamora.

Importante también es nuestra participación en algunas de las iniciativas más relevantes en el ámbito del Patrimonio de Castilla y León, como son el Museo Etnográfico de Castilla y León, ubicado en Zamora, el Museo Etnográfico de León, en el antiguo Convento de San Agustín de Mansilla de las Mulas, el Monasterio San Joaquín y Santa Ana, en Valladolid, la Fundación Joaquín Díaz o la Fundación Las Médulas.

En colaboración con el Consejo Regional de Cámaras de Comercio y la Junta de Castilla y León, la Obra Social de Caja España también participa en una iniciativa pionera en nuestro territorio para la conservación del Patrimonio Histórico Industrial de Castilla y León, "Un legado con futuro".

Igualmente es reseñable el programa de actuaciones para el enriquecimiento y mantenimiento de los Fondos Propios, artísticos, documentales y etnográficos de la Obra Social.





## 8.3 PRODUCTOS SOCIALMENTE RESPONSABLES (FS1) (FS7) (EC9) (FS14)

Con objeto de seguir avanzando en la contribución al desarrollo de la sociedad, Caja España pone a disposición de sus cliente productos y servicios con condiciones especiales destinados a determinados colectivos que contribuyen a la reducción de la exclusión financiera, así como, productos y servicios mediante los cuales se puede participar y contribuir en proyectos solidarios.

Entre estos productos, destacar los siguientes:

- **Fondo de Inversión denominado Fondespaña Catedrales**, en el que Caja España cede el 50% de la comisión de gestión para la rehabilitación de la catedral que escoja el partícipe entre un conjunto de catedrales recogidas al efecto. A 31 de Diciembre de 2009 este fondo tiene un saldo de 1.095.000 euros.
- **Productos y servicios adecuados a las necesidades de los inmigrantes.**

El segmento de clientes extranjeros ha experimentado en 2009 un incremento del 9,2%.

Con objeto de adaptarnos a las especiales de necesidades de este colectivo, Caja España pone a disposición del mismo un servicio de envío de dinero a sus lugares de origen, a través de este servicio se realizaron 50.651 operaciones de envío de dinero y 6.762 operaciones de recepción de dinero.



Conscientes de otra de las grandes preocupaciones de este colectivo, ofrecemos seguros de repatriación gratuitos a los clientes que domicilian su nómina o pensión.

Asimismo, hemos continuado potenciando la comunicación en el idioma propio de nuestros clientes, con objeto de minimizar la principal barrera de integración en determinadas nacionalidades, el idioma.

Durante 2009 ha continuado la colaboración con la Fundación de la Lengua en lo relacionado a acciones de formación entre el colectivo inmigrante.

### Convenios

Como instrumento de impulso al desarrollo, Caja España es especialmente activa en la firma y difusión de distintos acuerdos con las Administraciones Públicas, que facilitan la financiación de proyectos relacionados con el desarrollo económico y social, acceso a la vivienda, creación de empleo y desarrollo agrario, entre otros.



ORGANISMO	FINALIDAD	Nº OPERACIONES	CONCEDIDO EUROS
Ministerio de Vivienda	Moptma Plan Estatal 2005/2008 - Año 2005 RD. 801/2005	66	4.378.800,00
Ministerio de Vivienda	Moptma Plan Estatal 2005/2008 - Año 2006 RD. 801/2005	90	6.915.100,00
Ministerio de Vivienda	Moptma Plan Estatal 2005/2008 - Año 2007 RD. 801/2005	603	59.571.813,40
Ministerio de Vivienda	Moptma Plan Estatal 2005/2008 - Año 2007 DT1 RD. 2066/2008 DT1ª 1B	98	17.322.769,79
Junta de Extremadura	Financiacion Integral 2004	4	301.000,00
Junta de Castilla y León	Pymes Comerc. Invers. Y Circulante 1997	26	489.670,00
Junta de Castilla y León	Prestamos A Universitario Curso 2005/2006	41	5.424.652,23
Junta de Castilla y León	Hipoteka Joven 2.006	23	176.000,00
Junta de Castilla y León	Empleados Jojoma	58	3.082.892,59
Junta de Castilla y León	Vivienda Rural 2.009	122	8.845.817,60
Junta de Castilla la Mancha	Pymes Finanzas 2006/2007	4	340.320,28
Instituto de Crédito Oficial	Plan Avanza 2.006	926	2.806.697,45
Instituto de Crédito Oficial	Turismo Tramo Publico 2.006	1	267.649,00
Instituto de Crédito Oficial	Plan Vive 2008/2010	279	2.719.384,61
Instituto de Crédito Oficial	Liquidez 2009	198	11.384.200,00
Instituto de Crédito Oficial	Pymes 2009 - Prestamos	242	12.125.412,69
Instituto de Crédito Oficial	Pymes 2009 - Leasing	95	3.792.518,15
Instituto de Crédito Oficial	Emprendedores 2009	11	541.631,51
Instituto de Crédito Oficial	Renove Turismo 2009	2	1.048.900,00
Instituto de Crédito Oficial	Liquidez Medianas Empresas 2009	3	2.260.000,00
Instituto de Crédito Oficial	Icex 2009	1	40.000,00
Instituto de Crédito Oficial	Ico-Future-E	3	93.360,00
Instituto de Crédito Oficial	Linea de Avaes	15	123.030,72
Instituto de Crédito Oficial	Cobertura Financiacion V.P.O.	92	8.106.047,96
Inem	I.N.E.M. - Desempleados	1	7.000,00
Igape	Igape -Lineas De Apoyo	7	533.589,00
Iberaval	Financiacionempresas Largo Plazo	51	8.081.000,00
Iberaval	Ade Financia 2009	85	5.964.800,00
Comunidad Foral de Navarra	Financiacion Vivienda Gob. Navarra Año 1998	15	2.023.492,85
		<b>3.162</b>	<b>168.767.549,83</b>

Tabla 8.3 Principales Convenios

Además, en 2009 se ha creado la Cuenta Fondos Inversión Local, cuenta de crédito destinada a las Corporaciones Locales, con el fin de que éstas puedan realizar la gestión financiera de sus proyectos de inversión especialmente generadores de empleo, mediante la contratación de obras en el ámbito municipal.



Por otra parte, Caja España realizar un importante esfuerzo en el estudio y adaptación de su oferta comercial a las necesidades de diversos colectivos. En 2009 se han firmado 275 convenios y ofertas específicas, que contemplan de manera pormenorizada las mejores soluciones a las necesidades financieras de cada uno de ellos.

DESTINATARIO	CONVENIO	OFERTA	TOTAL
Organismos	59	59	118
Sector Agropecuario	32	34	66
Empresas	12	21	33
Asociaciones	12	13	25
Colegios Profesionales	18	15	33
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>142</b>	<b>275</b>

Tabla 8.4: Número de convenios y ofertas financieras firmadas o presentadas durante 2009

Especial mención merecen los convenios que tienen por objeto distintas ayudas al sector agrícola y ganadero, en este apartado se han concedido 884 anticipos sin intereses por un volumen global de 3.850.354 €.

También destaca el servicio de asesoramiento y tramitación que la Caja presta a sus clientes en materia de Política Agraria Común, habiendo tramitado en 2009 un total de 17.142 ayudas.

### 8.4 EDUCACIÓN FINANCIERA (FS15) (FS16)

Caja España, consciente de la importancia que tiene el conocimiento de aspectos financieros por parte de los clientes, participa en diferentes iniciativas con la finalidad de potenciar la educación financiera, entre las que destacamos:

- Portal Inmobiliario, a través del cual Caja España pone a disposición de los ciudadanos información detallada de aquellos aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de adquirir una vivienda, con objeto de evitar el sobreendeudamiento y de que los usuarios conozcan con detalle los aspectos más técnicos derivados de la compra y financiación de una vivienda. Entre otras herramientas se facilita un simulador que indica en función del ahorro del cliente y la cuota, el importe máximo del préstamo o del precio de la vivienda que sería aconsejable, está disponible, así mismo, una guía financiera y de compra.
- Nueva edición del "Juego de la Bolsa de las Cajas de Ahorros Europeas", para alumnos de centros escolares cuyo objetivo es iniciarles en la gestión de una cartera de valores ficticia. En 2009 tuvo de nuevo a un equipo de Caja España como ganador nacional.
- Foro Tributario, Caja España colabora con la editorial Thomson-Aranzadi en la celebración de dicho foro, donde participan profesionales y estudiosos en materia fiscal, desarrollando interesantes ponencias como las referidas a la fiscalidad en productos financieros.
- Red Española de Educación Financiera, Caja España participa a través de CECA en esta plataforma para la promoción de la educación financiera de nuestro país. La citada red tiene como soporte un portal ([www.rededucacionfinanciera.es](http://www.rededucacionfinanciera.es)) donde los profesionales de este ámbito (entidades de crédito, organismos públicos, instituciones privadas, ONG, etc.) pueden intercambiar experiencias y conocimientos. Además, el portal recogerá los proyectos que en materia de educación financiera se estén realizando en España.



### 8.5 EL MONTE DE PIEDAD (FS1) (FS7) (FS14) (EC9)

El Monte de Piedad de Caja España presta un servicio crediticio rápido y con garantía prenda a aquellas personas que tienen mayor dificultad para acceder a un crédito, evitando su exclusión financiera. El perfil de los clientes que suelen solicitar este tipo de servicios, son principalmente mujeres e inmigrantes, observándose últimamente un repunte en pequeños empresarios autónomos.

Durante 2009, a través del Monte de Piedad se formalizaron 11.793 préstamos, por un importe de 5.078.746 euros, un 32,49% más que en 2008, siendo el importe medio concedido de 430,66 euros.

Se realizaron un total de 12 subastas por internet y 4 presenciales. Cada año la recaudación obtenida por la venta de los catálogos de las subastas presenciales se destina a fines sociales. En 2009 los beneficiarios fueron la Asociación leonesa de mujeres operadas de cáncer de mama y a la Fundación CALS proyecto hombre.

### 8.6 INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO DE ESTUDIOS (EC9)

Ante la demanda creciente de información económica debidamente contrastada y actualizada, Caja España pretende complementar su aportación a la sociedad con la difusión de los trabajos e informes de coyuntura económica elaborados por el Servicio de Estudios de la Entidad, ofreciendo a los investigadores, empresas, y a la sociedad en general, una serie de análisis y datos estadísticos que contribuyen al mejor conocimiento de los diferentes aspectos de la actividad económica. Entre los trabajos realizados en 2009, destacamos los siguientes:

- Base de Datos Económicos y Sociales de los Municipios de España, con la que Caja España pone a disposición de los interesados una información exhaustiva sobre la realidad municipal y comarcal de España.
- Boletín Económico de Castilla y León, contiene un extenso informe trimestral de coyuntura desagregado a nivel provincial, y puntualmente incluye una sección monográfica dedicada al análisis de temas de especial interés en Castilla y León.
- Análisis Regional del Mercado Laboral y de la Inflación, incorpora predicciones trimestrales sobre crecimiento económico, precios, empleo y paro para las comunidades autónomas que configuran el estado español.
- Sección permanente en la revista trimestral Nuevas Iniciativas, denominada Perspectivas Económicas, que aborda los problemas de mayor relevancia y actualidad que presenta la economía.

La mayoría de estos trabajos están disponibles en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es).



Caja España participa de forma activa en el Observatorio Inmobiliario de las Cajas de Ahorros, proyecto pilotado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, con la creación y gestión de 15 paneles para la identificación y seguimiento de los cambios en el sector de la vivienda en los que se integran 300 expertos. El deterioro del mercado inmobiliario y las expectativas adversas sobre la evolución del mismo, dotan a este proyecto de especial relevancia. Las conclusiones serán aportadas al sector de la construcción y entidades vinculadas al mismo.

### 8.7 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS (2.10)

La actuación de Caja España a lo largo de 2009 se ha visto reconocida con diversos premios y distinciones, destacando:

- Galardón de la revista Actualidad Económica, reconociendo la labor de la Obra Social de Caja España en la categoría de Patrimonio Histórico, Artístico y Natural, por la adaptación para personas con discapacidad del centro en la Sierra de Brezo.
- Galardón de la revista Mi Cartera de Inversión, en reconocimiento al apoyo de Caja España a la restauración, recuperación y puesta en valor del patrimonio industrial de Castilla y León.
- Calificación como Entidad Colaboradora Preferente, por el Ministerio de la Vivienda, en base al volumen de créditos concedidos en 2007-2008.
- Diploma entregado por La Universidad de Alicante, en reconocimiento por su participación en el programa de prácticas en empresa de esa facultad.
- Diploma expedido por La Universidad de Burgos y Servicio Público de Empleo de Castilla y León, por su participación en el Programa de Formación mediante Prácticas en Empresas para alumnos de la Universidad de Burgos.
- Diploma entregado por la Universidad de León y Servicio Público de Empleo de Castilla y León, por su participación en el Programa de Formación mediante Prácticas en Empresas para alumnos de la Universidad de León.
- Diploma expedido por el Ayuntamiento de Ponferrada, en concepto de Mejor Entidad Privada Colaboradora con el Deporte.
- Galardón de Punto Radio a Caja España, como mejor entidad colaboradora con el deporte.
- Galardón al mérito nacional a la donación altruista de sangre en España, del Comité Nacional de la Federación de Donantes de Sangre a la Obra Social de Caja España.



## 9. Desarrollo y Valor para el Medio Ambiente



- **SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**
- **PROMOCIÓN DE LA SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL**
- **CRITERIOS AMBIENTALES EN PRODUCTOS Y SERVICIOS**

## Valores Corporativos

### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios
- La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad
- La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación
- **El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia**
- El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados

## DATOS RELEVANTES

Consumo de papel	265.080 Kg
% Papel reciclado sobre el total	65,63%
Consumo de agua	39.432 m3
Consumo de agua por empleado	12,70 m3
Consumo de energía eléctrica	86.759 GJ
Consumo de energía eléctrica por empleado	27,93 GJ
Consumo directo de energía	13.031 GJ
Consumo directo de energía por empleado	4,20 GJ
Emisiones totales de CO2	9.474 t
Emisiones de CO2 por empleado	3,05 t
Financiación proyectos energías renovables	133.750 miles de euros
Gastos en medio ambiente	1.207 miles de euros



### 9.1 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (4.8) (4.11) (FS4)

El sistema de gestión ambiental implantado en Caja España asegura el control de los principales aspectos ambientales de nuestra actividad y contempla la estructura organizativa, la planificación de actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos y procesos para implantar los principios recogidos en nuestra Política Ambiental, todo ello bajo la dinámica de un ciclo de mejora continua.

La política ambiental de Caja España es pública (disponible en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)) y se ha transmitido, además de a los empleados, al conjunto de proveedores de mayor incidencia ambiental.

La estructura organizativa para la gestión ambiental descansa en el Departamento de Mantenimiento y Medio Ambiente, perteneciente a la División de Medios y se ha nombrado un Comité de Medio Ambiente como órgano consultivo y de asesoramiento.

El sistema de gestión ambiental de Caja España obtuvo, en agosto 2005, la certificación ISO 14001 por parte de Aenor (Asociación Española de Normalización y Certificación), para sus dos edificios más emblemáticos (Botines - Sede Social y El Portillo - sede de los Servicios Centrales), lo que acredita la adecuada gestión ambiental en los mismos, siendo la primera entidad financiera en conseguirlo en Castilla y León.

No obstante, independientemente del alcance de la certificación, las directrices establecidas en el sistema de gestión ambiental certificado se hacen extensivas a la red de oficinas y a otros edificios de la Caja. Esto se hace posible fundamentalmente a través del Manual Ambiental del Empleado, puesto a disposición de toda la plantilla de Caja España, donde se establecen los criterios básicos de actuación en materia de gestión ambiental además de un conjunto de buenas prácticas y recomendaciones ambientales.

### Consumo de recursos (3.9) (EN1) (EN2) (EN3) (EN4) (EN5) (EN6) (EN7) (EN8)

Uno de los principios de nuestra política ambiental es el uso eficiente de los recursos naturales consumidos para la prestación de nuestros servicios, por lo que se han puesto en marcha diferentes actuaciones para la medición, optimización y reducción de sus consumos. Los principales recursos consumidos por Caja España son papel, agua, electricidad y combustibles.

#### Consumo de papel

En 2009 más del 97% del papel DIN A4 utilizado en la entidad es reciclado, este papel es 100% reciclado postconsumo, avalado por el sello "El Ángel Azul". Sus criterios marcan los estándares más exigentes, ofreciendo una protección para el medio ambiente y garantizando la elección del papel más ecológico.





Durante el año 2009 se llevaron a cabo en Caja España diferentes iniciativas, algunas ya iniciadas en años anteriores, para reducir el consumo de papel, entre las que destacamos:

- Sensibilización a los empleados sobre medidas de ahorro de consumo de papel.
- Servicio de correo web a través de Línea@España evitando el envío de correspondencia postal a los clientes (en la actualidad más de 100.000 clientes utilizan este servicio).
- Publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es) y en CD exclusivamente.
- Se continúa con el desarrollo del proyecto de gestión documental, consistente en la digitalización de toda la documentación asociada a un expediente o a una persona, con el consiguiente ahorro de papel.
- Incorporación de un mensaje ambiental en los cajeros, con objeto de evitar la impresión innecesaria de papel.
- Impresión de un mensaje ambiental en la ventanilla de los sobres, con la finalidad de que los clientes soliciten el correo a través de la Web de Caja España.

### Consumo de agua

Los consumos de agua corresponden a agua sanitaria, riego y red contra incendios. El abastecimiento de agua proviene de la red municipal, contando además el Edificio El Portillo con un pozo para el riego.

Durante 2009 se ha procedido a la instalación de perlizadores en la grifería en edificios emblemáticos y algunas oficinas, para minimizar el consumo de agua, y hemos seguido insistiendo en la concienciación a los empleados a través del Manual Ambiental del Empleado.

### Consumo de electricidad y combustibles

Los principales consumos de energía eléctrica corresponden a iluminación, equipos de climatización y equipos informáticos.

Durante 2009 se ha continuado acometimiento diferentes iniciativas para optimizar este consumo, entre las que destacamos la sensibilización a los empleados sobre medidas de ahorro energético en el puesto de trabajo, adquisición de equipos informáticos de bajo consumo, sustitución de lámparas por otras de bajo consumo, y programación del encendido/apagado de sistemas de alumbrado y climatización.

Se ha aprobado la instalación de placas fotovoltaicas en el Edificio del Portillo, estando a la espera de licencias para proceder a la instalación.

En cuanto a la interpretación de los datos de consumos se han producido dos hechos significativos en 2009, la sustitución de las calderas del Edificio del Portillo de gasóleo a gas natural, y por otra parte los consumos de energía eléctrica de la red comercial, que en ejercicios anteriores eran estimados, en 2009 son reales.



CONSUMO DE PAPEL	2009	2008	2007
Consumo de papel blanco no reciclado (Kg.)	91.108	110.406	185.736
Consumo de papel reciclado (Kg.) <sup>[1]</sup>	173.972	163.418	101.582
<b>Total consumo de papel (Kg.)</b>	<b>265.080</b>	<b>273.824</b>	<b>287.318</b>
Consumo de papel por empleado (Kg.)	85,34	87,79	90,89
CONSUMO DE AGUA			
Agua de red consumida en Servicios Centrales (m3)	5.126	5.267	5.107
Agua de pozo consumida en Servicios Centrales (m3)	32.491	36.240	35.405
Agua consumida en red comercial (m3) <sup>[2]</sup>	1.815	1.803	1.773
<b>Total consumo de agua (m3)</b>	<b>39.432</b>	<b>43.310</b>	<b>42.285</b>
Consumo de agua por empleado (m3)	12,70	13,89	13,38
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA			
<b>Total consumo de energía eléctrica (GJ)</b>	<b>86.759</b>	<b>142.945</b>	<b>135.346</b>
Consumo energía eléctrica por empleado (GJ)	27,93	45,83	42,82
CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (desglosado por fuente primaria consumida)			
Consumo de gas natural (m3)	199.340	63.206	66.311
Consumo de gasóleo (l)	144.121	273.897	307.656
<b>Total consumo directo de energía (GJ)</b>	<b>13.031</b>	<b>12.452</b>	<b>13.804</b>
Consumo directo de energía por empleado (GJ)	4,20	3,99	4,37
CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA (Desglosado por fuente primaria consumida) <sup>[3]</sup>			
Carbón (GJ)	112.437	185.253	175.403
Gas Natural (GJ)	3.998	6.588	6.237
Derivados del petróleo (GJ)	23.654	38.972	36.900
Biomasa (GJ)	2.004	3.302	3.127
Eólica (GJ)	1.649	2.718	2.573
Hidráulica (GJ)	13.207	21.760	20.603
Nuclear (GJ)	106.539	175.534	166.201
<b>Total consumo indirecto de energía (GJ)</b>	<b>263.489</b>	<b>434.127</b>	<b>411.045</b>

[1] Papel reciclado referido a A4 con el sello "El Ángel Azul".

[2] Los consumos de la red comercial se han estimado en función de consumos medios.

[3] Cálculo de la energía indirecta según Energy Sheet, Energy Balance.

[4] En el cálculo de consumo por empleado, se han computado los jubilados parciales con una jornada efectiva del 15%.

**Tabla 9.1: Consumo de recursos y energía en Caja España**



### Gestión de residuos (EN2) (EN22)

El conjunto de las actividades y servicios desarrollados por Caja España, así como el mantenimiento de las instalaciones generan residuos, los cuales son gestionados interna y externamente según establece la normativa aplicable. Asimismo, se están cuantificando con mayor detalle los residuos generados con objeto de tomar las medidas pertinentes para su minimización en origen. A continuación indicamos los principales residuos generados y su gestión:

- El papel que contiene información de carácter confidencial es retirado y destruido de manera controlada para asegurar la protección de los datos.
- Los residuos tipificados como peligrosos (pilas y fluorescentes fundamentalmente) son debidamente segregados y almacenados hasta la entrega a gestores autorizados para su tratamiento externo.
- Los equipos informáticos fuera de uso en la Caja, son donados normalmente a entidades de acción social para un segundo uso, salvo aquellas partes o componentes que no sean aprovechables y que se entregan a gestores autorizados.
- Los envases ligeros (botellas, vasos, latas, embalajes, etc.) se depositan en contenedores específicos para asegurar su posterior incorporación a los pertinentes Sistemas Integrados de Gestión (ECOEMBES y ECOVIDRIO) y garantizar su recuperación y reciclaje.
- Los medicamentos caducados son segregados y gestionados según protocolos farmacéuticos, para incorporarlos al sistema de gestión de residuos de medicamentos (SIGRE).
- Se controlan, asimismo, los escombros generados en las obras y reformas de las oficinas.
- En cuanto a los tóneres, cartuchos y cintas de tinta, se han mejorado los procesos de reciclaje, alcanzando los residuos reciclados el 82,91% del consumo total en 2009, frente al 50,02% del 2008.



## Minimización de emisiones (3.9) (EN16) (EN17) (EN18) (EN19) (EN20) (EN29) (SO1)

Caja España no genera emisiones significativas de gases de efecto invernadero (GEI) ni de sustancias destructoras de la capa de ozono. Las emisiones de GEI generadas en la Entidad son producidas por el consumo de combustibles, y el transporte de personas y mercancías. También hay que tener en cuenta las emisiones indirectas producidas por el consumo eléctrico. Algunas de las medidas implantadas para la minimización de estas emisiones, son:

- Establecimiento de un servicio de autobuses para el transporte de los empleados a los edificios centrales ubicados en El Portillo (León) y evitar el uso de vehículos particulares.
- Organización de rutas para optimizar el envío y recogida de material de todos los inmuebles de la Entidad.
- Disposición de medios para la realización de videoconferencias, evitando en lo posible desplazamientos.
- Uso de técnicas de formación en línea, a través del portal de Form@Espana, evitando los desplazamientos a los lugares de formación.
- Cambio de las calderas del edificio del Portillo, de gasóleo a gas natural, reduciendo de esta manera las emisiones de gases.

Asimismo, indicar que se continúa con un plan de sustitución de los equipos que utilizan gas R22. A lo largo del 2009 se han sustituido 20 instalaciones de climatización por otras nuevas dotadas con gas ecológico R-407 y R-410.

RESIDUOS RECICLADOS	2009	2008	2007
Fluorescentes y lámparas de mercurio (unidades)	5.662	4.356	4.342
Papel (t)	114,11	184,80	180,20
Equipos informáticos (t)	10,10	25,52	18,07
Envases (t)	4,66	4,21	4,79
Tóneres, cartuchos y cintas de tinta (unidades)	9.588	7.563	6.897
Baterías de plomo (kg)	159	-	302
Plásticos de embalajes (t)	0,28	1,11	1,35
EMISIONES DE CO2			
Emisiones de CO2 por consumo energético (t)	8.292	14.352	15.780
Emisiones indirectas de CO2 por desplazamientos (t) <sup>[1]</sup>	1.182	1.405	1.307
EMISIONES DE OTRAS SUSTANCIAS CONTAMINANTES			
SOx de gasóleo consumido (t)	0,17	0,26	0,27
NOx de gasóleo consumido (t)	6,08	10,22	11,26
COVNM de gasóleo consumido (t)	1,28	2,07	2,26
CO de gasóleo consumido (t)	3,56	5,39	5,82

[1] No se han incluido las emisiones derivadas de los servicios de mensajería.

Tabla 9.2: Residuos reciclados y emisiones generados en Caja España



### **Implicación ambiental de los proveedores** (FS5)

Algunos de los servicios o productos contratados por Caja España a proveedores o subcontratistas tienen impacto sobre el medio ambiente. Por ello, hacemos partícipe a este colectivo de nuestro respeto por el medio ambiente y les hacemos extensivo el compromiso asumido en la Política Ambiental a través de las siguientes actuaciones:

- Envío de información medioambiental a aquellos proveedores cuya actividad pueda tener una incidencia relevante en este ámbito, que incluye tanto la implicación medioambiental de la Caja, como pautas de minimización del consumo de recursos y adecuada gestión de residuos, según sea la actividad del proveedor.
- Existencia de un procedimiento operativo que regula y controla ambientalmente a los proveedores: en contratos con incidencia medioambiental se establecen requerimientos orientados al cumplimiento tanto de nuestros principios, como de los requisitos legales que les apliquen durante la prestación de los servicios.

### **Control y seguimiento del sistema de gestión ambiental** (FS9)

Para el adecuado control del desempeño ambiental, el Área de Servicios Generales e Inmovilizado elabora y analiza los diferentes registros del sistema de gestión ambiental, y los mantiene conjuntamente con el resto de la documentación que soporta el sistema. Asimismo, los diferentes departamentos implicados cumplimentan fichas de gestión ambiental asociadas a un conjunto de indicadores seleccionados, básicamente ligadas a consumo de recursos.

En este apartado, cabe resaltar las auditorías ambientales internas y externas llevadas a cabo en 2009 para comprobar el grado de implantación de las directrices establecidas:

- Se superó con éxito la auditoría externa realizada por AENOR para el seguimiento de la certificación.
- Se llevó a cabo un programa de auditorías internas en la red de oficinas y en los servicios centrales. De las 226 oficinas auditadas el 64,60% de ellas obtuvieron una calificación excelente, respecto al grado de cumplimiento de las pautas ambientales de oficinas.



## Formación ambiental

Caja España cuenta con un programa de formación ambiental que es fundamental para involucrar a todos los empleados en la gestión medioambiental de la Entidad, y para adiestrar en tareas específicas a los técnicos más directamente implicados en el sistema de gestión.

En 2009 se ha implantado un curso de sensibilización ambiental en Form@España, para impartir contenidos de gestión ambiental a todos los empleados de la Entidad, y conseguir de esta manera concienciar a los mismos en cuanto a su impacto y su correcto comportamiento medioambiental; así como sobre los efectos beneficiosos del buen comportamiento ambiental en sus puestos de trabajo y en la vida cotidiana.

La formación se complementa con el lanzamiento de circulares y notas informativas de carácter ambiental, y con la inclusión en el boletín informativo de Caja España (BICE) de un apartado medioambiental, en el que se informa de contenidos concretos y de las actuaciones que la Entidad ha acometido o se tiene en proyecto acometer.

Finalmente, indicar que todos los empleados tienen la posibilidad de enviar cualquier sugerencia, propuesta de mejora o incidencia de carácter medioambiental a través de un canal informático.

## 9.2 PROMOCIÓN DE LA SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

(FS5) (EC1) (EC8) (EC9) (EN11) (SO1)

Caja España promueve y colabora en proyectos ambientales que buscan concienciar y valorar la protección y el respeto al medio ambiente a corto, medio y largo plazo (información detallada en [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)).

La Obra Social convocó en 2009 una nueva edición de los Premios Medio Ambiente Caja España, para apoyar proyectos que trabajen en entornos de especial riqueza natural, y colaboren con el desarrollo de sus poblaciones para la conservación de la biodiversidad en el territorio nacional. La convocatoria va dirigida a fundaciones, asociaciones, agrupaciones y ONG's, sin ánimo de lucro, con sede social en España.



La convocatoria de 2009 seleccionó cinco proyectos que fueron premiados con 20.000 euros cada uno:

- Itagra.ct. Centro Tecnológico Agrario y Agroalimentario, por su trabajo “GRAVERDE. Estudio de alternativas de restauración medioambiental que favorezcan el desarrollo rural de zonas sometidas a actividades de extracción de áridos en Palencia”.
- Fundación Centro de Supercomputación de Castilla y León, por su trabajo “Monitorización de eficiencia energética en centros de proceso de datos”.
- Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife), por su trabajo “Creación de herramienta de internet para la divulgación del proyecto Cernícalo primilla en La Moraña”.
- Unión de Ganaderos y Agricultores de León (UGAL-UPA), por su trabajo “Educción agroambiental: hacia una agricultura sostenible”.
- Federación de Asociaciones Forestales de Castilla y León, por su trabajo “Pasado, presente y futuro de nuestros bosques: Los incendios forestales”.

En el ámbito educativo, la Obra Social ha desarrollado el proyecto Futuro Agua, que nació en 2009 con el ánimo de profundizar en la concienciación ciudadana para un mejor uso, disfrute y cuidado del agua dulce disponible.

Un programa científico-divulgativo compuesto de instalaciones expositivas para un recorrido visual e interactivo, soportes gráficos y panelaciones explicativas sobre los diferentes aspectos y enfoques, equipos audiovisuales y soportes para su visionado, pupitres interactivos con programas informáticos, totems e hitos fotográficos indicadores, elementos didácticos para inducir la sensibilización hacia un comportamiento respetuoso con el medio natural y en especial con el uso racional del agua. La exposición ha recorrido 6 ciudades en 2009: Ourense, A Coruña, Santiago de Compostela, Vigo, León, Valladolid, con más de 90.000 visitantes.

En 2010 continuará su itinerancia por las ciudades de Cáceres, Pamplona, Murcia, Valencia o Málaga, entre otras.



También dentro del ámbito educativo, la Obra Social volvió a organizar el programa Biodivertido, un concepto educativo de conservación de la naturaleza basado en el conocimiento de la diversidad de nuestro planeta, para llegar a comprender el valor de cada individuo en su relación con los demás. Biodivertido es un programa educativo para aprender jugando, para hacer comprender a nuestros escolares que sólo con la diversidad es posible el desarrollo de los seres vivos. Es también un programa en que los valores solidarios, el respeto por lo diverso y por los demás, la necesidad del grupo, de la variedad, de la solidaridad...etc., está en todos y cada una de sus actividades y talleres.

En esta cuarta fase Biodivertido se ha dirigido a 1.500 alumnos de Educación Secundaria de entre 12 y 14



años. Una edad en la que los escolares empiezan a tener un sentido crítico y participativo y a comprender la importancia de las acciones en grupo y la interrelación de sistemas naturales.

En 2009, la Fundación MonteLeón continuó con los Foros sobre Desarrollo y Medio Ambiente, en colaboración con la Obra Social de Caja España, en los que se dio a conocer los avances y divulgación científica en el ámbito del medio ambiente. En este ejercicio se dedicó a "El paisaje como recurso natural" en las que participaron 1.500 personas.

La edición de este X Foro, se completó con la exposición "Paisajes sensoriales" que recorrió diversas ciudades de Castilla y León, y la publicación "El paisaje leonés".

Por otra parte, destacar nuestras instalaciones de la Sierra de Brezo que mantiene la Obra Social de Caja España, en las que se desarrolla un Programa de ocio activo y de medio ambiente, dirigido a jóvenes y niños, personas con discapacidad. El centro está ubicado en un entorno privilegiado de la montaña palentina, asentado en una finca de 28.000 metros cuadrados y cuenta con una capacidad de 200 plazas. Caja España ha realizado en los últimos años un gran esfuerzo inversor en sus instalaciones para conseguir la máxima adaptación para personas con discapacidad y personas mayores, se han desarrollado múltiples actividades que han permitido acercar estas instalaciones a todos los colectivos, y promover el respeto hacia el medio ambiente y el contacto con la naturaleza.



Otras actividades de difusión, promoción y desarrollo del medio ambiente destacables en 2009 son la colaboración con el Ayuntamiento de El Escorial para la rehabilitación medioambiental "Casamiñana", y con el Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat para la creación de una instalación educativa para la reproducción de la lechuza.



### 9.3 CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

(4.11) (FS1) (FS2) (FS3) (FS8) (EC2) (EN26)

Caja España puede generar impactos ambientales indirectos relacionados con el cambio climático, derivados del riesgo en la financiación de actividades susceptibles de producir impactos ambientales negativos.

Dentro de los principios básicos que rigen la política de gestión del riesgo de crédito de la entidad, acorde con el Plan de Responsabilidad Social Corporativa, la Caja tiene especial interés en financiar proyectos directamente relacionados con la protección del medio ambiente, que sigan un criterio de precaución respecto a los problemas medioambientales, que adopten medidas para promover una mayor responsabilidad ambiental y que alienten el desarrollo de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

A través de sus operaciones financieras, Caja España sigue apoyando las iniciativas empresariales y financieras ambientalmente responsables y, al mismo tiempo, restringe los fondos destinados a operaciones que pudieran tener repercusiones negativas sobre el medio ambiente. De este modo se materializa la evaluación de los impactos ambientales indirectos, derivados de la financiación a empresas y proyectos de inversión.

En este sentido, desde Banca de Inversiones que en Caja España se enmarca en una estrategia global de diversificación y complemento al negocio tradicional, se apoya la puesta en marcha de importantes iniciativas empresariales y proyectos de inversión que, entre otros aspectos, se caracterizan por la creación de empleo, la generación de riqueza y la sostenibilidad.



Es preciso destacar la existencia de una estrategia de inversión selectiva y apoyo a las energías renovables. Fuimos pioneros en la dirección de la financiación de los primeros parques eólicos del Principado de Asturias y de la provincia de León, así como en la dirección de la financiación de las primeras plantas de tratamiento de purines en las provincias de Valladolid, León y Burgos. Dentro de esta estrategia, en 2009 estamos financiando proyectos por un valor de 133,75 millones de euros:

- 25 parques eólicos: 101,10 M/€
- 1 planta de cogeneración: 1,12 M/€
- 4 plantas de biocarburantes: 27,73 M/€
- 2 mini-centrales hidráulicas: 0,74 M/€
- 1 huerta solar fotovoltaica: 3,06 M/€

Adicionalmente para la mejora de la eficiencia energética y desarrollo de energías renovables, a través de convenios de energías renovables establecidos con ICO (Instituto de Crédito Oficial)- IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro Energético), Iberaval y Junta de Castilla y León (Plan Solar), se están financiando un total 179 operaciones por un importe de 14,71 millones de euros.

El riesgo ambiental en la financiación de proyectos e inversiones es objeto de análisis en profundidad a través de procesos de "Due Dilligence", por parte de expertos técnicos y asesores legales, que forman parte de nuestro procedimiento interno. Además de los beneficios para el medio ambiente, esta política de inversión responsable tiene también ventajas desde el punto de vista de la seguridad financiera, ya que con su aplicación Caja España limitará de manera progresiva los fondos destinados a proyectos que puedan verse comprometidos por una gestión medioambiental deficiente.

En la financiación de empresas se dispone de un modelo integrado de calificación, que clasifica a las empresas clientes en un nivel de riesgo representativo de su calidad crediticia. Uno de los aspectos que se tienen en cuenta en esta calificación son las posibles contingencias medioambientales que podrían afectar al patrimonio o resultados de la empresa.



## **10. Desarrollo y Valor para los Proveedores**



- **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS**
- **HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

## Valores Corporativos

### Personas leales con la entidad, profesionales con el cliente y comprometidas con el desarrollo

- La orientación al cliente como principio de actuación
- La calidad y la innovación como guía de prestación de servicios
- La eficiencia en la gestión como resultado de nuestra actividad
- La ética, lealtad, profesionalidad y cooperación como criterio de actuación
- El compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental como base de nuestra estrategia
- El desarrollo profesional de nuestros empleados como dinamizador de los resultados

#### DATOS RELEVANTES

Nº de proveedores	3.206
Proveedores locales <sup>(1)</sup>	100 %
Volumen de compras	137.684 miles de euros
Franja de facturación (euros)	Nº proveedores
0 a 6.000	1.840
6.001 a 100.000	1.190
100.001 a 1.000.000	148
> 1.000.000	28

(1) Se considera el territorio nacional como local



## 10.1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS (4.6) (4.8) (4.11) (EC6) (EC9)

El sistema de gestión de compras definido por Caja España establece las pautas y los principios de actuación con proveedores, recogidos en el Manual de Procedimientos. Éstos son de obligado cumplimiento para el personal implicado en la gestión de compras, haciéndose extensible a toda la organización de Caja España, incluyendo la Obra Social.

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN CON PROVEEDORES

- Concurrencia de proveedores: Buscando la selección de productos y servicios que mejor respuesta den a las necesidades de las unidades que, dentro de la organización, promueven la compra.
- Transparencia: Existencia de procesos normalizados donde se analizan y resuelven las propuestas de forma colegiada, mediante comités, asegurando la igualdad de oportunidades para todos los proveedores.
- Diversificación: Evitando la concentración de compras en pocos proveedores, fomentando la generación equilibrada de riqueza.
- Prestigio y crédito de las empresas: La selección de proveedores se realiza mediante la comprobación de unos requisitos de calidad, que son evaluados permanentemente.
- Compromiso ambiental: haciendo extensivo los principios de nuestra política ambiental a la actuación de los proveedores, asegurando un correcto comportamiento ambiental durante la prestación de los servicios.
- Beneficio mutuo: Se han desarrollado herramientas para facilitar la labor de los proveedores, que redundan en la mejora de los servicios prestados a la Entidad.
- Calidad de los productos y los servicios: Por medio de procedimientos homologados se seleccionan los más adecuados para atender las necesidades de la Caja.
- Compromisos frente a sus proveedores: Caja España se compromete a cumplir con los pagos y compromisos adquiridos contractualmente, renunciando a acciones que presupongan posiciones de dominio frente a sus suministradores.

El Departamento de Central de Compras, dentro de la División de Medios, es el encargado de gestionar todas las contrataciones de servicios y compras de bienes, así como de la selección y contratación de proveedores, marcando criterios y coordinando inversiones o gastos. Las propuestas de compra son trasladadas al Comité de Medios, creado con el objetivo de dotar de una máxima transparencia a la política de compras establecida.



El objetivo principal de los procedimientos para la gestión de compras es maximizar la satisfacción del receptor final de un producto/servicio, a través de la optimización de la relación calidad-servicio-coste. Los principios bajo los que se ha definido dichos procedimientos son:

- Mejora de la efectividad y productividad
- Reducción de costes y mejora del nivel de servicio
- Rigor y transparencia
- Seguridad y protección.

El sistema de compras de Caja España asegura el prestigio y crédito de los proveedores contratados por la Entidad, así como el cumplimiento de la legislación y acuerdos adoptados por la Caja en materia medioambiental, laboral y de calidad.

Para prevenir la existencia de conflictos de intereses, Caja España recoge en sus Estatutos una serie de disposiciones concretas que emanan de la Ley de Cajas de Castilla y León. Asimismo, en el Código de Buen Gobierno y en los Principios Éticos se establecen las pautas de comportamiento que regulan las relaciones de los miembros de los órganos de gobierno y empleados con los proveedores, con la finalidad de evitar la obtención no ética de beneficios.

En 2008 se procedió a actualizar los principios éticos que deben respetar los empleados intervinientes en los procesos de compras.

Para más información acerca de los Estatutos de Caja España, dirigirse a [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es).



	2009	2008	2007
<b>Nº de proveedores</b>	<b>3.206</b>	<b>3.332</b>	<b>3.029</b>
% de proveedores locales (1)	100	100	100
Volumen de compras (miles de euros)	137.684	160.077	158.197
<b>Franja de facturación (euros)</b>	<b>Nº de proveedores</b>		
0 a 6.000:	1.840	1.784	1.661
De 6001 a 100.000:	1.190	1.327	1.164
De 100.001 a 1.000.000:	148	184	169
> 1.000.000:	28	37	35

(1) Se considera el territorio nacional como local.

**Tabla 10.1: Datos de proveedores**

## 10.2 HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES

(4.16) (FS5) (EC6) (EC9) (HR2)

Para incrementar el compromiso de los proveedores con el medio ambiente, y potenciar el respeto de las relaciones laborales y de los derechos humanos, los proveedores participan en un proceso de homologación en el que se han incorporado aspectos relativos a responsabilidad social corporativa, adhesión de los proveedores al Pacto Mundial y gestión medioambiental, valorándolos de forma positiva en dicho proceso.

Los procesos de homologación y concurso de proveedores son obligatorios para las compras que superan los 6.000 €, no obstante, Central de Compras exige la cumplimentación del impreso de homologación para cualquier importe. A finales de 2009, el número de proveedores homologados era de 383, de ellos el 15,66% contaban con distintas certificaciones relacionadas con el ámbito de la RSC.

En el ámbito contractual, como se ha comentado en el capítulo de medio ambiente, a los proveedores con posible impacto medioambiental se les exigen determinados requerimientos contractuales que refuerzan su implicación en este ámbito. También se contemplan en los contratos cláusulas específicas sobre obligatoriedad de gestión de riesgos laborales y certificaciones de prevención de riesgos laborales.



A lo largo del proceso de compra Caja España lleva a cabo un seguimiento y control del cumplimiento de las condiciones contractuales, asegurándose que se realiza la compra a los proveedores adecuados en las condiciones pactadas. Central de Compras ha trabajado en la mejora de sus procedimientos para optimizar los procesos de revisión de los criterios de homologación, los proveedores son reevaluados cada dos años.

En 2009 se ha vuelto a realizar la evaluación anual de los proveedores más significativos con objeto de:

- Valorar la actividad de los distintos proveedores en relación con la satisfacción de sus clientes internos, desde el punto de vista de los niveles de eficiencia y calidad con los que proporcionan sus servicios.
- Investigar y precisar las expectativas de cada cliente interno con el propósito de concentrar esfuerzos de mejora en aquellos aspectos de mayor criticidad para el funcionamiento de la Entidad.
- Disponer de la información necesaria para poder establecer objetivos de mejora en los niveles de eficiencia y calidad de los proveedores, asociados a la mejora de la satisfacción de sus clientes.
- Identificar y priorizar oportunidades de mejora en sistemas, procesos u operaciones.
- Realizar un benchmarking interno.

La consecución de estos objetivos permite a Caja España mejorar su nivel de gestión, estableciendo las áreas de mejora prioritarias en colaboración con los distintos proveedores.

En 2009 se realizó por segundo año, sobre estos mismos proveedores, una encuesta para conocer su opinión sobre la actuación de Caja España, y su respeto a los principios de actuación con proveedores. Se enviaron cuestionarios a los 30 proveedores más significativos, siendo el nivel de respuesta del 26,7% y la valoración media fue de 4,2 en una escala de 1 a 5.

Destacar asimismo, que en el año 2009 se ha adjudicado los servicios generales de Caja España (gestión de valija, gestión de correspondencia interna y gestión de almacenes) a SOLTRA, esta empresa tiene por objeto la actividad de promoción, educación y rehabilitación de personas con minusvalía, a fin de lograr su integración laboral y social.



# 11. Índice GRI



## Análisis de contenidos GRI G3 – Suplemento Financiero

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	PÁGINAS
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad	31, 34-40
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1	Nombre de la organización	12-15
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	14, 54-62
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	16-20
2.4	Localización de la sede principal de la organización	14
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas	14
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	12-15
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	53, 58
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados</li> </ul>	12-15
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)</li> </ul>	12-13, 53
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	103
3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	8
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	8
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	8



3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	9
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria</li> </ul>	8-9, 23, 29-31
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	9
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	9
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 comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	9
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	9, 12-13, 63-65, 77-82, 85-86, 93-98, 106-108, 110
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	9
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	9
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	124-135
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	9, 137-139
<b>4</b>	<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS</b>	
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	16, 34-40, 43-48
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)	[1]
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	43-48
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	45-46



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)	49-50
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	34-40, 49-50, 119-121
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	43-48
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	15-16, 24-28, 34-40, 49-50, 63-65, 69-70, 88-89, 92, 106-112, 119-121
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	34-40
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	43-48
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	23-28, 34-40, 68-69, 106-112, 115-116, 119-121
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	32-33, 69-70
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas	32-33
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	23
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	8, 23
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	29, 43-48, 63-67, 84-85, 92, 121-122
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	29-31

[1] El presidente de Caja España no desempeña funciones ejecutivas.





## Enfoques de gestión e indicadores de desempeño GRI G3 –Suplemento Financiero

	ENFOQUE GEST/INDIC.	TIPO INDICADOR	PÁGINAS	
<b>IMPACTO PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>Cartera de productos</b>				
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	E	24-28, 53-54, 59-62, 99-102, 115-116	
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	E	28, 31, 34-40, 115-116	
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos y transacciones	E	115-116	
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio	E	79-82, 106-112	
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	E	17-20, 29-31, 92, 111-114, 121-122	
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (ej.:Microempresas/PYMEs/grandes) y el sector	I	C	14, 58
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	I	C	17-20, 99-102
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	I	C	17-20, 115-116
<b>Auditoría</b>			38-40, 111	
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	I	C	38-40, 111
<b>Activismo accionarial</b>			17-20	
FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	I	C	17-20
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	I	C	[1]



FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o reconocimiento de voto	I	C	[2]
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>				
<b>Desempeño económico</b>		E		12-13, 86-87, 93-98, 112-116
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	I	C	12-13, 93-98, 112-114
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	I	C	115-116
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	I	C	86-87
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	I	C	[3]
<b>Presencia en el mercado</b>		E		77-82, 85-86, 119-122
EC5	Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	I	A	85-86
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	I	C	119-122
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	I	C	77-82
<b>Impacto económico indirecto</b>		E		17-20, 53-54, 59-60, 93-103, 112-114, 119-122
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	I	C	93-98, 112-114
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	I	A	17-20, 53-54, 59-60, 93-103, 112-114, 119-122
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>				
<b>Materiales</b>		E		106-109
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	I	C	106-108
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	I	C	106-109



	<b>Energía</b>	E		106-108
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	I	C	106-108
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	I	C	106-108
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	I	A	106-108
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	I	A	106-108
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	I	A	106-108
	<b>Agua</b>	E		106-108
EN8	Captación total de agua por fuentes	I	C	106-108
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	I	A	[4]
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	I	A	[4]
	<b>Biodiversidad</b>	E		112-114
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	I	C	112-114
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	I	C	[4]
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	I	A	[4]
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	I	A	[4]
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	I	A	[4]



	<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>	E		109-110
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	I	C	110
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	I	C	110
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	I	A	110
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	I	C	110
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	I	C	110
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	I	C	[5]
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	I	C	109
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	I	C	[4]
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	I	A	[4]
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	I	A	[4]
	<b>Productos y servicios</b>	E		115-116
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	I	C	115-116
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de empaque, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	I	C	[4]
	<b>Cumplimiento normativo</b>	E		106
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	I	C	[6]
	<b>Transporte</b>	E		110
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	I	A	110



	<b>Aspectos generales</b>	E		106
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	I	A	[7]
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>				
<b>PRACTICAS LABORALES Y ETICA EN EL TRABAJO</b>				
	<b>Prácticas laborales</b>	E		73-82, 86-87
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	I	C	73-82
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	I	C	73-82
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	I	C	86-87
	<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>	E		84-85
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	I	C	84-85
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	I	C	84-85
	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	E		84-85, 88-89, 94-96
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	I	C	84-85
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	I	C	88-89
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	I	C	88-89, 94-96
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	I	A	88-89
	<b>Formación y educación</b>	E		79-83
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	I	C	79-82
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	I	A	79-83



LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	I	A	82-83
	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	E		43-48, 73-76, 85-86
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	I	C	43-48, 73-76
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	I	C	85-86
	<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
	<b>Prácticas de inversión y provisionamientos</b>	E		32-33, 121-122
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	I	C	[8]
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	I	C	121-122
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	I	A	[9]
	<b>No discriminación</b>	E		32-33, 73-76, 88-89
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	I	C	[10]
	<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>	E		84-85
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	I	C	84-85
	<b>Abolición explotación infantil</b>	E		32-33
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	I	C	[11]
	<b>Prevención trabajo forzoso y obligatorio</b>	E		32-33
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	I	C	[11]



	<b>Quejas y procedimientos conciliatorios</b>	E		88-89
	<b>Prácticas de seguridad</b>	E		32-33
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	I	A	[12]
	<b>Derechos de los indígenas</b>	E		32-33
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	I	A	[11]
	<b>SOCIEDAD</b>			
	<b>Comunidad</b>	E		53-56, 73-76, 92-102, 110, 112-114
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	I	C	53-54, 92-98, 110, 112-114
FS13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo	I	C	54
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	I	C	53-56, 73-76, 99-102
	<b>Corrupción</b>	E		36, 38-39
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	I	C	36, 38-39
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	I	C	36
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	I	C	38-39
	<b>Política Pública</b>	E		49-50
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	I	C	49-50
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	I	A	Infor. recogida en el Inf. Anual de Gob. Corp. 2009 (pág. 44)
	<b>Comportamiento de competencia desleal</b>	E		40, 69-70
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	I	A	[13]



	<b>Cumplimiento normativo</b>			34-40
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	I	C	[14]
	<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
	<b>Salud y seguridad del cliente</b>	E		36-37, 53, 63-69
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	I	C	36-37, 53, 63-69
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	I	A	[15]
FS15	<b>Etiquetado de productos y servicios</b> Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros	E		15-16, 24-28, 34-40, 58, 69-70, 79-82, 101
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	I	C	58, 69-70
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	I	A	[15]
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	I	A	63-67
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	I	C	101



	<b>Comunicaciones de marketing</b>	E		69-70
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	I	C	69-70
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	I	A	[15]
	<b>Privacidad del cliente</b>	E		36-37, 68-69
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	I	A	[15]
	<b>Cumplimiento normativo</b>	E		40
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	I	C	[16]

E: Enfoque de gestión

I: Indicador de desempeño

C: Indicador central

A: Indicador adicional

(1) 0%.

(2) No existe una política específica de voto, si bien la misión y valores de la Caja recogen el compromiso social y ambiental de la Entidad.

(3) En 2009 no se ha percibido ninguna.

(4) Dada la actividad desarrollada por Caja España y en aplicación del principio de materialidad, no aplica este indicador.

(5) Caja España no ha realizado ningún vertido significativo en 2009.

(6) A lo largo del ejercicio 2009 Caja España no ha recibido multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.

(7) Las inversiones de ámbito medioambiental realizadas por la Caja en 2009 ascienden a 1.206.789,72 euros, de los que 17.433,72 euros correspondieron al mantenimiento del sistema de gestión ambiental y el resto a actuaciones de sensibilización medioambiental.

(8) No existen acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos al considerar que no existe ningún acuerdo de este tipo que pueda implicar riesgos en esta materia.

(9) No se han detectado riesgos significativos en esta materia por lo que no se ha desarrollado un programa específico.

(10) En 2009 no se ha producido ningún incidente de discriminación.

(11) No aplicable dado que las actividades se desarrollan exclusivamente en España.

(12) No disponible al ser ajeno el personal de seguridad.

(13) No se han producido acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

(14) No se ha incurrido durante el ejercicio 2009 en ninguna sanción o multa significativa por incumplimiento de leyes y regulaciones.

(15) No se han registrado en 2009 incidentes al respecto.

(16) No se ha incurrido durante el ejercicio 2009 en ninguna sanción o multa significativa de este tipo.



## 12. Evaluación y Verificación

## 12. Evaluación y Verificación



La presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa ha sido elaborada siguiendo los principios y directrices propuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de 2006 (versión 3.0), así como en el suplemento para el sector de servicios financieros publicado en 2008.

Caja España considera que su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa reúne los requisitos asociados a la calificación A+ de aplicación de la citada guía, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A en cuanto a perfil, enfoques de gestión e indicadores de desarrollo y que ha sido sometida a mecanismos de verificación externa.

En el Capítulo 11 de esta Memoria se indican los enfoques de gestión, los indicadores y las páginas donde se desarrollan. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

Nivel de calificación		C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificado externamente	Reportar de todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13,4.16-4.17	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de gestión G3	No se requiere		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económico, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto.		Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión.	

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Autodeclaración			Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		<input checked="" type="checkbox"/>
	Verificación por tercera parte							<input checked="" type="checkbox"/>
Opcional	Verificación GRI							



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD (en adelante CAJA ESPAÑA) verificación independiente del documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009 CAJA ESPAÑA.

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 CAJA ESPAÑA.

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

### 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), suplemento sectorial para servicios financieros (V.3) y AA1000 Assurance Standard (2003), 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.

En particular, para ésta verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por Deloitte, S.L. (Fecha Informe 26 de febrero de 2010).

El equipo verificador estuvo formado por personal de SGS:

- Dña. Cristina Montero Esteban
- Dña. Lourdes González Fernández
- Dña. Virginia Górriz Barbacil

### AREAS DE MEJORA

- Seguir avanzando en la ampliación de la información de algunos indicadores.
- Seguir ampliando la información sobre empresas participadas del Grupo Caja España.



### INFORME DE VERIFICACIÓN

#### PUNTOS FUERTES

- La identificación de asuntos relevantes para el sector financiero de cara a orientar la agenda futura de sostenibilidad de CAJA ESPAÑA.
- La participación activa de CAJA ESPAÑA en diferentes iniciativas relacionadas con la sostenibilidad.
- El esfuerzo realizado por CAJA ESPAÑA para el mantenimiento de beneficios sociales en un entorno de crisis económica.

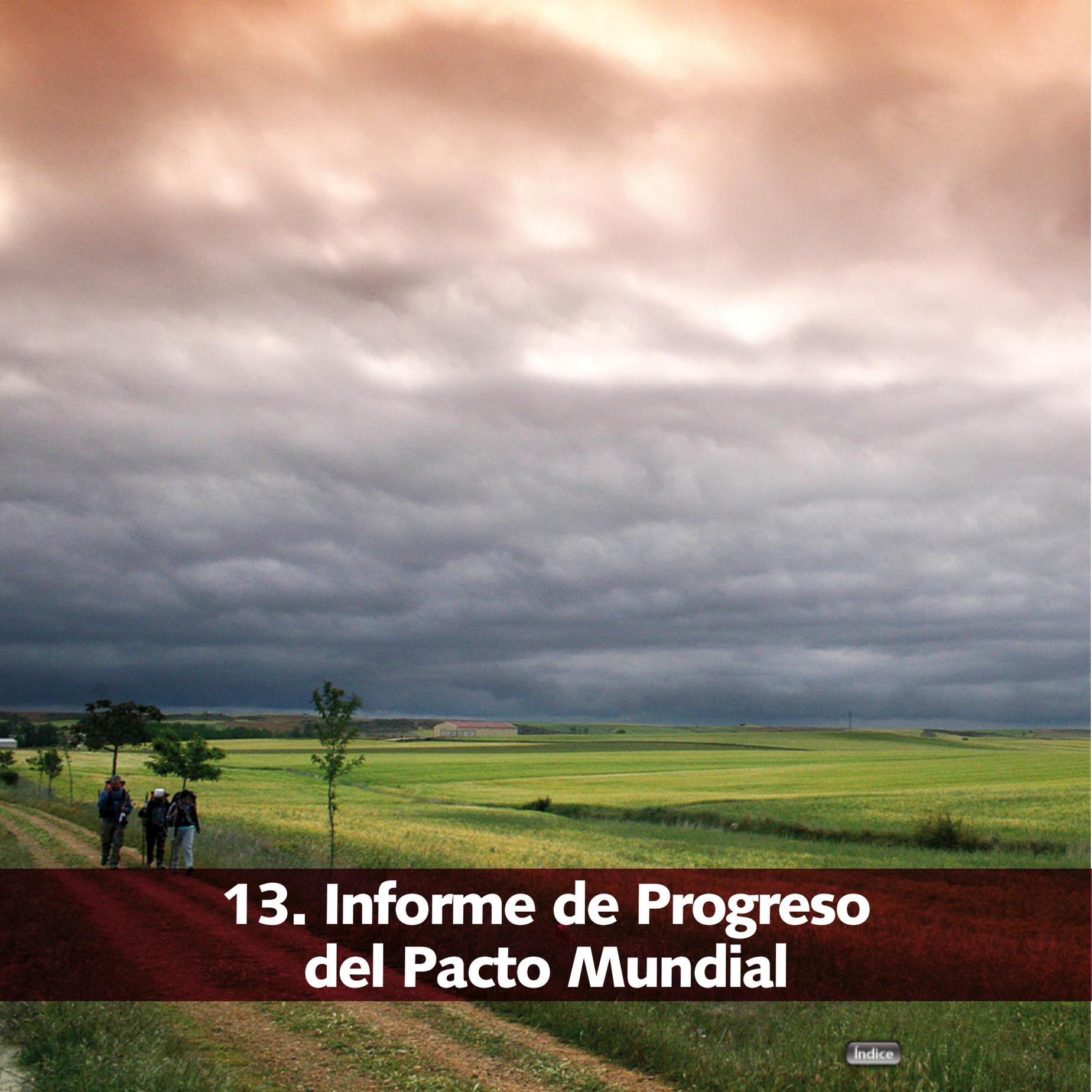
#### CONCLUSIONES

Con base en la verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:

- El documento MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2009 de CAJA ESPAÑA 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 del Global Reporting Initiative (GRI).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por CAJA ESPAÑA (A+), es apropiado.
- CAJA ESPAÑA 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.

3 de MAYO de 2010

Firmado: V. Górriz -SGS ICS Ibérica, S.A.



# 13. Informe de Progreso del Pacto Mundial



Caja España firmó en 2004 su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndose a integrar en su gestión 10 principios en materia de derechos humanos, laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, nuestro compromiso con el Pacto Mundial nos llevó a ser miembro fundador de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Desde nuestra adhesión, Caja España informa de sus actuaciones y avances en los informes de progreso disponibles en la web [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org). Este año, y dada la complementariedad entre esta información y la de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, hemos incorporado un documento que relaciona los principios del Pacto Mundial con los indicadores GRI, además en los diferentes capítulos se describen las medidas adoptadas por la Entidad en la aplicación de los referidos principios, y el compromiso de Caja España con el Pacto Mundial se ratifica por nuestro Presidente en su carta de presentación.

Por tanto, esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 se presenta al Pacto Mundial como quinto informe de progreso de Caja España.



ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI DIRECTAMENTE RELEVANTES
DERECHOS HUMANOS	<b>Principio 1</b> -Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	LA6-LA9, LA13-14, HR1-HR9, SO5, PR8
	<b>Principio 2</b> -Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	FS5, HR1- HR2, SO5
RELACIONES LABORALES	<b>Principio 3</b> -Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4-LA6, LA9, HR5
	<b>Principio 4</b> -Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7
	<b>Principio 5</b> -Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6
	<b>Principio 6</b> -Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	LA1-LA2, LA9, LA13-14, HR4
MEDIO AMBIENTE	<b>Principio 7</b> -Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	FS5, FS9, EN6-EN7, EN18,EN26,EN30
	<b>Principio 8</b> -Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	FS4-FS5, EC2, EN2,EN5-EN7,EN10,EN26,EN29,EN30
	<b>Principio 9</b> -Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN5-EN7,EN18, EN26,EN30
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	<b>Principio 10</b> -Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	FS9, SO2-SO6



## 14. Su Opinión nos importa



## CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Caja España es consciente de la importancia de la presente Memoria como herramienta de comunicación y de diálogo con sus grupos de interés, por lo que los comentarios o sugerencias que aporten los lectores serán de gran utilidad para la Entidad, y se tendrán en cuenta en futuras ediciones.

Para ello, incorporamos el presente cuestionario de evaluación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Identifique su pertenencia a alguno de estos grupos:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Órganos de Gobierno | <input type="checkbox"/> Medios de Comunicación |
| <input type="checkbox"/> Clientes            | <input type="checkbox"/> Público en general     |
| <input type="checkbox"/> Empleados           | <input type="checkbox"/> ONG's                  |
| <input type="checkbox"/> Proveedores         | <input type="checkbox"/> Otros (Indicar) _____  |

Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, siendo 1 nada de acuerdo y 7 muy de acuerdo:

AFIRMACIONES	1	2	3	4	5	6	7
La Memoria tiene una estructura clara que permite encontrar la información fácilmente.							
La Memoria expresa de forma transparente y con contenidos relevantes la forma de actuar de Caja España, en cuánto a aspectos económicos, sociales y medioambientales.							
Los datos e información recogidos en la Memoria son de interés.							
De la valoración global de la Memoria se desprende que Caja España es una Entidad financiera socialmente responsable.							

Por favor, indique a continuación los comentarios y observaciones que considere oportunos en relación a la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009:

---



---



---



---

Una vez completado el cuestionario, puede hacérselo llegar por correo ordinario, fax o correo electrónico:

Caja España  
 Secretaría Técnica y Responsabilidad Social Corporativa  
 Avenida de Madrid 120 • 24005 León.  
 Tfno.: 987 292733 • Fax: 987 292640 • Email: [rsc@cajaespana.es](mailto:rsc@cajaespana.es).



Edita: **Caja España** 

**Dirige y Coordina:**

Secretaría General/Secretaría Técnica y Responsabilidad Social Corporativa  
Avda. de Madrid 120 • 24005 León  
Tel. 987 29 27 33 • Fax 987 29 26 40  
[rsc@cajaespana.es](mailto:rsc@cajaespana.es) • [www.cajaespana.es](http://www.cajaespana.es)

**Producción:**

Editorial MIC • Tel: 902 271 902  
[www.editorialmic.com](http://www.editorialmic.com)

D.L.: LE-1.065.2009

**Caja España** 



Índice