



# Informe de Responsabilidad Social Corporativa



## CARTA DEL PRESIDENTE

### *“Cien años al servicio de la sociedad”*

En este año tan especial en el que *cajacírculo* ha cumplido su centenario, supone un verdadero honor presentar por sexto año consecutivo este Informe de Responsabilidad Social Corporativa, con el que rendimos cuentas del desempeño realizado durante el ejercicio 2009 y donde plasmamos nuestros retos para el año 2010.

La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en *cajacírculo* está firmemente vinculada con la estrategia de negocio. Para *cajacírculo*, tal como demuestran el balance y la cuenta de resultados de 2009, lo importante es la calidad de la gestión, la solvencia financiera, asegurar el buen fin de las inversiones realizadas y una gestión excelente de los recursos de clientes. Nuestra misión es garantizar el mejor servicio a nuestros clientes, a los ahorradores que nos confían su dinero y a toda la sociedad con la que *cajacírculo* desarrolla su actividad y con la que se relaciona. Y, la experiencia de cien años nos demuestra que eso se hace con una gestión independiente y eficaz.

La estrategia de *cajacírculo* se basa en dar prioridad a las personas por encima de todo. Nuestra estrategia comercial de **Banca de Clientes** está fundamentada en la individualización de la gestión comercial y en la formulación a cada cliente de una propuesta financiera adaptada a sus necesidades. Para llevar a cabo este objetivo estratégico, *cajacírculo* ha modernizado y dinamizado su estructura comercial interna.

Con este objetivo *cajacírculo* aprobó en el ejercicio 2009 un nuevo Plan Estratégico a ejecutar en un periodo de tres años. Este Plan está basado y realizado conforme a la clara y evidente voluntad y vocación de continuidad en el servicio a su tierra, derivado además por la confianza obtenida tras sus resultados, que garantizan su fortaleza, solvencia y liquidez, que la sitúan en un lugar privilegiado para afrontar el futuro con las mismas garantías que lo ha hecho en el pasado, y que permiten además a *cajacírculo*, ratificar una mayor autonomía e independencia.

*Cajacírculo* mantiene un interés inequívoco, en colaborar y contribuir al desarrollo de su zona natural de actuación, y en consecuencia, crear una línea especial para pequeñas y medianas empresas así como para autónomos, decidi-

dos a aportar la liquidez necesaria en estos tiempos de escasez y ayudar a esta industria, familiar en muchos casos, en la travesía actual. Dentro de estas medidas, podemos destacar el compromiso que **cajacírculo** asumió de no cobrar las comisiones habituales en la operativa bancaria a sus clientes. De esta forma son casi 100.000 el número de personas que se beneficiarán de no pagar este tipo de comisiones.

Dentro de las actuaciones que **cajacírculo** realiza en beneficio de su entorno cabe destacar la iniciativa 100 años 100 árboles, en la que tanto los empleados de **cajacírculo**, como sus familiares y amigos plantaron más de 100 árboles y 1.000 bellotas, con la finalidad doble de repoblar un bonito paraje con especies autóctonas de la zona, a la vez que se realizaba una labor de concienciación con el medio ambiente con todos los participantes.

Durante el año 2009, **cajacírculo** puso a disposición de sus clientes una nueva herramienta informática con la finalidad de sustituir la correspondencia de papel por correspondencia digital: el **buzón virtual de correspondencia**. Esta medida tiene gran potencial de reducción de consumo de papel y de protección ambiental.

En lo que respecta a la acción social, aún más necesaria en estos momentos de crisis, **cajacírculo** ha mantenido sus principales iniciativas a favor de la formación, la integración de personas desfavorecidas y la cooperación al desarrollo de países económicamente deprimidos. A través de las Convocatorias de Ayudas a Proyectos de Interés Social y a Proyectos en el Tercer Mundo, ha sido capaz de influir de manera sostenible en el progreso social, económico y medioambiental de las comunidades en las que se han llevado a cabo.

Toda esta información se recoge ampliamente en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de **cajacírculo**, correspondiente al ejercicio 2009.

José Ignacio Mijangos Linaza  
Presidente de **cajacírculo**

## 1. Cajacírculo

### 1. Introducción

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos, cuyo nombre comercial es *cajacírculo*, es una Institución Católica, Benéfica y Social, de naturaleza privada y carácter social, exenta de lucro mercantil, calificada como Entidad General de Ahorro Popular (2.1) (2.6). El domicilio de la Entidad está ubicado en la ciudad de Burgos, Avenida de los Reyes Católicos, número 1 (2.4). Fue fundada en el año 1909 por el Consejo de Gobierno del Círculo Católico de Obreros de Burgos a instancias del arzobispado de la Diócesis, que aportó el fondo de dotación inicial.

Desde sus inicios *cajacírculo* se dedicó a promover y administrar el ahorro de las clases más desfavorecidas para facilitar su acceso a una vivienda digna y a una instrucción integral de la persona a través de sus obras benéficas y sociales, especialmente en los campos de enseñanza. Este espíritu que guió su fundación, sigue teniendo vigencia en la actualidad, contribuyendo a la formación y reparto de la riqueza y bienestar social mediante la financiación de actividades económicas y prestación de servicios.

*Cajacírculo* ha sido impulsora del crecimiento de la Provincia y capital burgalesa. En la actualidad, formamos parte de todos los proyectos importantes a los que se nos invita, y que consideramos primordiales para el desarrollo de nuestra tierra. Es miembro de las Comisiones Delegadas del Plan Estratégico Ciudad de Burgos y de la Comisión o Mesa Impulsora del Centro de Actividades Económicas de Villafría y su parque tecnológico, que tiene por objeto atraer hacia Burgos nuevas inversiones

generadoras de riqueza y creadoras de puestos de trabajo. Participa en el Consorcio del desvío del ferrocarril, Fundación Atapuerca, Aeropuerto de Burgos, Centro de Transportes de la Aduana, Universidad de Burgos, Facultad de Teología, Centro de Servicios para los empresarios de Villalónquejar, Confederación de Asociaciones Empresariales, Cámara de Comercio, etc.

Destacan los acuerdos firmados con la Confederación de Asociaciones Empresariales de Burgos (FAE) y la Cámara Oficial de Comercio e Industria, para la puesta en marcha de diferentes proyectos que favorezcan la formación de calidad y la creación de nuevas empresas, y con el fin último de favorecer y potenciar la actividad económica y generar nuevos puestos de trabajo.

Asimismo, *cajacírculo* colabora con el Cabildo de la Catedral de Burgos en la ejecución de varias iniciativas que han tenido por objeto la restauración del Templo. Fruto de esta colaboración se han realizado la catalogación del Archivo musical, la restauración integral de las capillas de Santa Tecla, de San Juan de Sahagún y de las Reliquias, y se sigue trabajando, después de 15 años, en una de las mayores y más importantes obras que se han realizando nunca en nuestra Seo: como es la catalogación e informatización de su Archivo Histórico.

Durante el pasado año, finalizaron los trabajos de restauración integral de la Capilla de La Natividad, que estaba pendiente de intervención dentro del Plan Director de la Seo burgalesa, y que se inauguró en noviembre de 2009. La valoración total de las obras de restauración realizadas en esta

capilla han ascendido a 800.000 €, asumidos íntegramente por *cajacírculo*. Según los expertos en la materia, esta capilla de la Natividad reúne en pocos metros todo un compendio de la mejor expresión del Renacimiento español.

También es destacable su compromiso con la Región y en especial con la Junta de Castilla y León, con la que colabora en todos los proyectos trascendentales: Fundación de Patrimonio, Planes Estratégicos, Polígonos Industriales, etc.

*Cajacírculo* es entidad asociada en la *Fundación Instituto Tecnológico de Castilla y León* y del *Consejo de Administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorro*.

*Cajacírculo* es miembro de la Fundación Burgos 2016 y de su comisión ejecutiva, contribuye de forma activa a la difusión de la candidatura de Burgos como Capital Europea de la Cultura para 2016, mediante la inserción del logo en todas sus comunicaciones, sobres, cartas, publicidad en carteles, y en su página web. Pero el compromiso de nuestra Entidad con esta iniciativa no se reduce sólo al ámbito de la promoción, sino que, contribuye a ampliar la programación y la calidad de la oferta cultural y musical de nuestra ciudad, en pro de alcanzar, junto con el resto de entidades burgalesas implicadas en este proyecto, la capitalidad de la cultura en el 2016.

Prueba de ello son las exposiciones que acogió en sus diferentes salas de exposiciones, así como la amplia programación cultural y musical que desarrolló durante el pasado ejercicio.

FAE distinguió a *cajacírculo* con su premio **Excelencia y Desarrollo de Burgos**, que reconoce el esfuerzo realizado a favor

del desarrollo económico y social de Burgos (2.10). La Confederación ha considerado a *cajacírculo* merecedora de este premio:

1. Por ser una entidad financiera que en sus cien años de trayectoria ha **impulsado de forma permanente y determinante el desarrollo urbano, industrial y económico de la provincia de Burgos**, participando activamente en todas las iniciativas vitales para su progreso: Consorcio del Desvío del Ferrocarril, Plan Estratégico de Burgos, Fundación Atapuerca, Aeropuerto de Burgos, Centro de Transportes de la Aduana, Universidad de Burgos Museo de la Evolución, etc...
2. Por su **vocación social** que, desde su nacimiento en 1909 con la filosofía de "introducir en las clases obreras la virtud del ahorro", ha contribuido al reparto de la riqueza y el bienestar social de forma justa entre los ciudadanos burgaleses.
3. Por haber sabido modernizarse sin renunciar a los principios fundacionales que promovieron su creación hace cien años.
4. Por su **apuesta por la formación**: guarderías infantiles, centros educativos, liceos de idiomas, centros de educación de adultos, colonias, bibliotecas, círculos sociales, etc...
5. Por su **compromiso con el patrimonio histórico**: cuyas obras más destacadas se han centrado en los últimos años en la Catedral de Burgos.
6. Por su **relación con el medio ambiente**, cuyo respeto y protección promueve con amplios programas de concienciación.

7. **Por sus acciones culturales**, que se han puesto de manifiesto de forma impresionante durante 2009, con motivo de la celebración de su centenario, y con su apoyo a la candidatura de Burgos 2016 a Capital Cultural Europea.
8. **Por su apoyo a proyectos humanitarios**, a los que en la última década ha aportado más de dos millones de euros.

## 2. Grupo cajacírculo

(2.1, 2.3, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8)

Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos es la sociedad matriz del Grupo.

El Grupo cajacírculo está compuesto además por BancaSeguros cajacírculo S.A., Viviendas cajacírculo S.A., Viajes cajacírculo S.A., y distintas participaciones en sociedades industriales de sectores económicos clave en la economía actual.

Grupo cajacírculo	
Viviendas cajacírculo, S.A.U.	Promoción inmobiliaria y gestoría
Espacio Industrial Cronos, S.L.	Promoción, construcción, gestión, administración y tráfico inmobiliario de carácter industrial
Cajacírculo operador de Banca-Seguros vinculado, S.A.	Intermediación y asesoramiento en seguros
Viajes cajacírculo, S.A.	Agencia de Viajes
Tecnología Informática Financiera, S.A.	Prestación de servicios en relación con el tratamiento de la información
Genética El Bardal, S.A.	Promoción, producción y comercialización de productos y explotaciones agropecuarias

Todas las empresas que conforman el Grupo cajacírculo desarrollan su actividad en España.

En el Informe Anual de cajacírculo, publicado en su página web [www.cajacirculo.es](http://www.cajacirculo.es) se describe la estructura del Grupo, así como las diferentes empresas participadas.

En la página web de cajacírculo podemos encontrar todos los informes anuales y hechos relevantes de la Entidad. Durante el ejercicio 2009 no se han producido actividades de negocio que puedan afectar sensiblemente a la comparabilidad de la memoria respecto a periodos anteriores (3.8).

Durante el ejercicio 2009 no ha habido cambios en la estructura y propiedad de la entidad (2.9).

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

(1.2, 3.10, 3.11, EC1)

A continuación se ofrece un resumen de las principales magnitudes de cajacírculo, que pueden ser consultadas más ampliamente en el Informe Anual de la Entidad.

### Dimensiones de la organización (2.8)

	DIC 2009	DIC 2008
<b>RECURSOS</b> (miles de euros)		
Recursos gestionados de clientes	4.600.046	4.559.431
Recursos propios computables	518.494	532.802
Pasivo + Patrimonio Neto	5.208.035	4.971.177
<b>INVERSIONES</b> (miles de euros)		
Margen de intereses	91.790	91.975
Margen Bruto	145.206	119.602
Resultado de la actividad de explotación	10.278	8.193
Resultado después de impuestos consolidados	6.804	6.540
Resultado después de impuestos cajacírculo	11.174	19.053

Dimensiones de la organización (2.8)

	DIC 2009	DIC 2008
<b>APLICACIÓN DEL RESULTADO</b>		
Impuesto de sociedades		
Dotación a Obra Social	4.500	6.500
A Reservas generales	6.674	15.427
Presupuesto de Obra Social Ejercicio Siguiete	7.520	11.766
<b>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>		
Número de sucursales	155	162
Empleados	699	737
Número de cajeros automáticos	134	140

Cajacírculo cerró el ejercicio 2009 con un beneficio de 11,17 millones de euros, lo que supone un recorte del 41,35% con respecto a los resultados del ejercicio anterior. Esta entidad ha vuelto a apostar por el incremento de provisiones, buena parte de ellas de carácter voluntario, para afrontar con más garantías el ejercicio 2010. Concretamente, estas provisiones se incrementan un 94,10%, situando la cifra en 82,12 millones de euros.

Durante el pasado ejercicio, cajacírculo mantuvo una estrategia basada el crecimiento equilibrado y rentable, con una gestión eficaz del riesgo, con lo que continúa manteniendo uno de los mejores ratios de cobertura del sector de Cajas y un excelente nivel de eficiencia (41,32%), solvencia, liquidez y recursos propios.

Respecto a la Cuenta de Resultados, el Margen de Intereses se sitúa en 98,68 millones de euros, una cantidad similar a la obtenida en el ejercicio anterior, ya que supone únicamente un descenso del 0,55% con respecto a la cifra de 2008. El Margen Bruto se incrementa un 13,09% hasta alcanzar los 148,15 millones de euros.

Como medida de precaución ante la incertidumbre que presenta el ejercicio 2010, cajacírculo ha aumentado significativamente sus dotaciones hasta los 82,12 millones.

Finalmente, como consecuencia de la prudencia y sobre todo, de una más que eficaz gestión de la mora, política de dotaciones y una vez reflejado el impuesto sobre beneficios, el resultado obtenido por cajacírculo en 2009 refleja un beneficio de 11,17 millones de euros.

De igual manera, las cifras del balance se han cerrado con un incremento en el Activo Total del 4,67% con respecto al pasado ejercicio, lo que se traduce en un volumen de negocio de 5.214 millones de euros.

Los Depósitos de Clientes en balance crecieron un 4,35%, con un saldo final de 4.094 millones, siendo especialmente reseñable el incremento del 12,60% en cuentas de ahorro.

En relación a los recursos gestionados de clientes, dentro de Balance, se ha obtenido una variación con respecto al año 2008 del 1,45%, logrando una cifra de 4.196 millones de euros. Además, existe una evolución en las inversiones crediticias, con un aumento del 3,53% y 3.935 millones de euros.

Dentro del ranking de cajas de ahorro, cajacírculo se posiciona como una de las Cajas con menor ratio de morosidad. A cierre del ejercicio, el índice de morosidad se situó en el 3,60%, muy por debajo de la media del sector de cajas (4,90%). La tasa de cobertura de esta morosidad es del 120,37%, una de las más altas del sector, cuya media se sitúa en el 52,3%.

En relación a la dotación genérica, cajacírculo es una de las pocas entidades

del sector que continúa manteniendo el nivel máximo de dotación (100%), mientras que la llamada **dotación subestandar**, de carácter voluntario, le permite contar con un importante 'colchón' ante un eventual deterioro de la situación de pago de sus clientes.

El último **coeficiente de solvencia** publicado, sobre los riesgos totales ponderados, se sitúa en el 13,07%, por encima del 11,75% del sector de Cajas. Según estos datos, **cajacírculo** es la Caja de Ahorros más solvente de Castilla y León, y ocupa uno de los primeros puestos en el ranking nacional. La entidad, es la única de Castilla y León que no ha acudido al Fondo de Adquisición de Activos Financieros (FAAF).

Particularmente sólido resulta el ratio de solvencia TIER 1 o '**core capital**' que se situaba en el 9,76%; lo que evidencia la fortaleza de los recursos propios de la entidad.

La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, Ausbanc, en su XX Convocatoria de los Euros de Oro otorgó a **cajacírculo** el **Euro de Oro** a la Mejor Entidad Financiera 2009 por haber sabido afrontar con eficacia, compromiso y alta responsabilidad el tsunami financiero internacional. El jurado valoró a **cajacírculo** como el representante más destacado de la pujanza del sector, con liderazgo en su territorio de origen, elevada solvencia, un nivel de morosidad por debajo de la media y con un modelo de gestión centrado en las necesidades del cliente.

Y porque supone una digna representante de la pujanza del sector de cajas de ahorros con liderazgo en su territorio de origen, elevados ratios de solvencia "core capital", y con niveles de morosidad que están muy por debajo de la media (2.10).

## ESTRATEGIA DE NEGOCIO

(1.2) (4.11)

**Cajacírculo** aprobó en el ejercicio 2009 su **Plan Estratégico** para los próximos tres años. Este Plan está basado en la clara vocación de continuidad en el servicio a su tierra, derivado además de la confianza obtenida tras sus resultados, que garantizan su fortaleza, solvencia y liquidez, y que la sitúan en un lugar privilegiado para afrontar el futuro con las mismas garantías que lo ha hecho en el pasado y que permiten, además, a **cajacírculo**, ratificar una mayor autonomía e independencia.

Destaca el compromiso de la Caja en todas las zonas donde tiene implantación, con especial implicación en la capital y provincia de Burgos, origen de la entidad. Y encuadra como principales líneas de actuación a desarrollar la continuidad en el apoyo en la financiación de familias y Pymes solventes, apostar por sectores estratégicos para el desarrollo de Castilla y León y la mayor vinculación de sus clientes.

### \* Directrices y Plan de Actuación para 2010.-

Partiendo de un necesario análisis de situación, el Plan Estratégico de **cajacírculo** se sustenta en un conjunto de objetivos para el periodo 2009-2011 coherentes con los retos de negocio de la Entidad, así como su entorno económico financiero, colaborando en su contraste y desarrollo la prestigiosa firma Deloitte.

Las Directrices Básicas del Plan de Actuación y Objetivos para el año 2010 que se aprobaron en la Asamblea General fueron los siguientes:

- 7 líneas estableciendo las metas a alcanzar considerando el entorno económico y el diagnóstico de su posición competitiva.
- 42 objetivos que definen las estrategias de negocio y funcionales que permitan la materialización de las metas estratégicas.
- 100 acciones de concreción de las estrategias en un conjunto de proyectos.

Estas líneas estratégicas se clasifican en medidas de **estabilización** que son afianzamientos de pilares básicos, y de **transformación**, o potenciación del modelo de gestión:

**De estabilización:**

1. Fortalecimiento de la Solvencia, Tier 1 y Core Capital.

2. Gestión integral del riesgo. Morosidad por debajo de la media sectorial.
3. Refuerzo de la situación de liquidez. Ratio de Perfil de Liquidez superior a la media.
4. Rentabilización del balance actual. Ratio margen bruto / ATM superior a la media.
5. Control y racionalización de costes. Eficiencia normal y básica mejor que la media del sector.

**De transformación:**

6. Impulso de los negocios especializados y las alianzas estratégicas.
7. Optimización y liderazgo de la Caja.

### 3. Presencia geográfica

Cajacírculo desarrolla su actividad en España (2.5). Es una Entidad que tiene su origen en la provincia de Burgos, donde mantiene una sólida implantación.

#### Red de Oficinas.- (FS13)

Una vez iniciado con éxito el plan de racionalización de la red de oficinas, que pretende conseguir una mejor gestión, un incremento de la eficiencia, pero sobre todo, dotarlas de un sistema de calidad con una mayor especialización y funcionalidad en beneficio de sus clientes; cajacírculo conserva operativas un total de 155 oficinas frente a las 162 que mantenía en 2008 (2.9).

De esta manera, cajacírculo sigue presente en 6 comunidades autónomas, entre Castilla y León, Madrid, la Rioja, Cantabria, País Vasco y Aragón.

Cajacírculo se ha marcado como objetivo para el año 2010 ampliar su radio de actuación en la provincia de Burgos a través de dos nuevas "oficinas móviles", cuya idea o proyecto ha sido muy bien valorado por muchas de estas localidades de escasa población a las que ahora se podrá acceder y ofrecer un mejor servicio, constituyendo además un beneficio social para estas localidades afectadas por una alta y preocupante despoblación.

El objetivo de la entidad, fundamentado en los principios de calidad e innovación, es dar servicio a todas aquellas personas, empresas y comercios que lo deseen, ofreciendo el bagaje de una dilatada experiencia casi centenaria, y el aval de su eficacia, seriedad y profesionalidad.

Las oficinas de cajacírculo destacan por su imagen basada en los colores corporati-

vos, la eliminación de barreras arquitectónicas y el servicio de cajeros automáticos adaptados para personas con deficiencias visuales; el predominio de la luminosidad y transparencia y de las líneas vanguardistas, adaptadas al logotipo de la entidad, con colores y formas circulares.

Comunidad Autónoma	2008	2009	Provincia	2008	2009
Castilla y León	145	137	Burgos	125	117
			León	1	1
			Palencia	5	5
			Salamanca	1	1
			Valladolid	13	13
Cantabria	1	1	Santander	1	1
País Vasco	1	1	Vitoria	1	1
Madrid	11	12	Madrid	11	12
Aragón	1	1	Zaragoza	1	1
La Rioja	3	3	La Rioja	3	3

#### N.º de oficinas de cajacírculo en poblaciones de menos de 5.000 habitantes\*

	2008	2009
Burgos	71	69
Palencia	1	1

\* Cifras de población referidas al 01/01/2009 Real Decreto 1918/2009, de 11 de diciembre.

#### N.º de oficinas de cajacírculo en poblaciones de menos de 1.000 habitantes\*

	2008	2009
Burgos	-	55
Palencia	-	1

\* Cifras de población referidas al 01/01/2009 Real Decreto 1918/2009, de 11 de diciembre.

## 4. Estructura organizativa (2.3, 2.6, 2.7, 2.8)

La Estructura Organizativa de cajacírculo se compone de tres estructuras diferenciadas:

### 4.1 GOBIERNO CORPORATIVO DE cajacírculo

#### ASAMBLEA GENERAL

Grupo al que pertenecen	Número de consejeros generales	% sobre el total
Corporaciones municipales	25 consejeros	20 %
Impositores	25 consejeros	20 %
Entidad Fundadora	50 consejeros	40 %
Empleados	9 consejeros	7,2 %
Entidades de Interés General	4 consejeros	3,2 %
Cortes de Castilla y León	12 consejeros	9,6 %
<b>Total</b>	<b>125 consejeros</b>	<b>100 %</b>

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Grupo al que pertenecen	Número de miembros del Consejo	% sobre el total
Corporaciones municipales	3 vocales	17,647%
Impositores	3 vocales	17,647%
Entidad Fundadora	7 vocales	41,176%
Empleados	1 vocales	5,882%
Entidades de Interés General	1 vocales	5,882%
Cortes de Castilla y León	2 vocales	11,765%
<b>Total</b>	<b>17 vocales</b>	<b>100 %</b>

#### COMISIÓN DE CONTROL

Grupo al que pertenecen	Número de comisionados	% sobre el total
Corporaciones municipales	1 miembro	14,286%
Impositores	1 miembro	14,286%
Entidad Fundadora	2 miembro	28,571%
Empleados	1 miembro	14,286%
Entidades Interés General	1 miembro	14,286%
Cortes de Castilla y León	1 miembro	14,286%
<b>Total</b>	<b>7 miembro</b>	<b>100 %</b>

#### COMISIÓN EJECUTIVA

Presidente del Consejo de Administración	1 miembro
Vicepresidente primero Consejo de Administración	1 miembro
Consejo de Administración	5 miembros

#### COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

#### COMISIÓN DE INVERSIONES

#### PRESIDENTE EJECUTIVO

#### COMITÉ DE DIRECCIÓN

Órganos de Gobierno de cajacírculo (4.1) (4.3) (4.4) (4.15)

Órganos de Gobierno:

- Asamblea General.
- Consejo de Administración.
- Comisión Ejecutiva.
- Comisión de Control.
- Comisión de Retribuciones.
- Comisión de Inversiones.

4.1.1. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE *caja círculo*

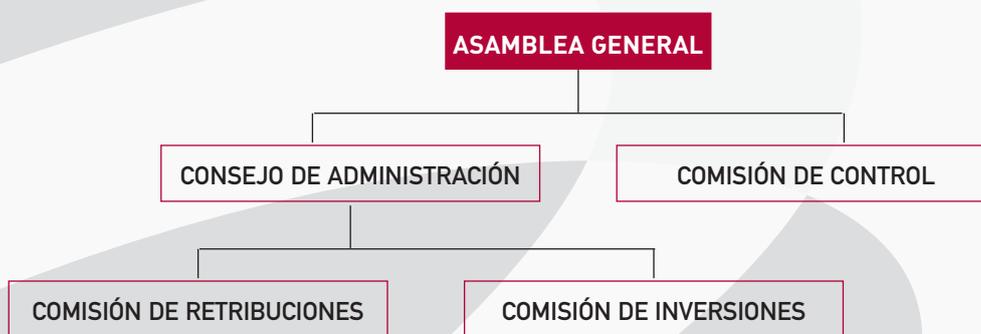


Gráfico 1: Esquema general Órganos de Gobierno de *caja círculo*

La administración, gestión, representación y control de la Caja corresponden a los Órganos de Gobierno, conforme a sus respectivas competencias establecidas en los Estatutos vigentes y en las demás normas de aplicación.

El gobierno, administración, gestión, representación y control de la Entidad corresponde a la Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control.

Los miembros de sus órganos rectores representan a diferentes intereses sociales y colectivos de la zona de actuación de *caja círculo*: impositores, empleados, Junta de Castilla y León, Corporaciones Municipales, Entidades de Interés General y represen-

tantes del Círculo Católico de Obreros de Burgos, entidad fundadora de *caja círculo*.

Los órganos de gobierno de *caja círculo* actúan con carácter colegiado y sus componentes ejercen sus funciones en beneficio exclusivo de la Caja y del cumplimiento de su función social, de acuerdo con los fines y espíritu de la Entidad, y con plena independencia de cualesquiera otros intereses y sin estar ligados por mandato imperativo alguno.

Tal y como se establece en el art.8 de los Estatutos de la Entidad, los compromisarios y los miembros de los órganos de gobierno de *caja círculo* tienen carácter honorífico y gratuito, y por tanto, no perciben ninguna cantidad en concepto de dietas

por asistencia a reuniones, y únicamente perciben los gastos originados con motivo de los desplazamientos (4.5). La remuneración percibida por el personal clave de la dirección y por los miembros del Consejo de Administración en su calidad de directivos se puede consultar en el apartado H del Informe de Gobierno Corporativo de *caja círculo*, disponible en su página web.

Los Estatutos de *caja círculo*, accesibles en la web de la entidad [www.cajacirculo.es](http://www.cajacirculo.es), establecen, en los artículos 9 y 11, los requisitos de elegibilidad y ejercicio del cargo, así como las causas de incompatibilidad de los miembros de los Órganos de Gobierno para evitar conflictos de intereses entre la Entidad y sus Consejeros (4.6).

En art.9.e. se establece como requisito de capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno, la honorabilidad comercial y profesional necesaria, la preparación técnica y la experiencia adecuada para el ejercicio de sus funciones (4.7).

Los miembros de los órganos de gobierno son nombrados por un periodo máximo de cuatro años, aunque el límite temporal del ejercicio del cargo no podrá superar los doce años.

Durante 2005, los Estatutos de nuestra Entidad fueron adaptados al Texto Refundido de la Ley de Cajas de Ahorro de Castilla y León, aprobado por Decreto Legislativo 1/2005, de 21 de julio y al Decreto 66/2005, de 22 de septiembre, que lo desarrolla en materia de Órganos de Gobierno y de Dirección.

#### ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de *caja círculo*, siendo de su competencia el mantenimiento del espíritu y de los fines que informaron su creación a la Entidad Fundadora. Representa los intereses de los depositantes, de los trabajadores, así como

GRUPOS DE EDAD	Género	Asamblea General	Consejo de Administración	Comisión de Control	TOTAL
< 30	H	1	0	0	1
	M	1	0	0	1
De 30 a 50	H	24	4	2	30
	M	17	1	2	20
> 50	H	44	12	2	58
	M	14	0	1	15
Total	H	69	16	4	89
	M	32	1	3	36
Edad Media	H	55	57	52	55
	M	47	41	45	44

Composición de los órganos de gobierno corporativo, desglosado por sexo y grupos de edad (LA13)

los sociales y generales del ámbito de actuación de la Caja (4.14).

Se reúne dos veces al año con carácter ordinario, siendo requisito indispensable el poner a disposición de los asistentes la información y documentación relacionada con los temas a tratar, con al menos quince días de antelación (4.9) (4.16).

Sus miembros ostentan la denominación de Consejeros Generales y representan los intereses de los depositantes, de los trabajadores, así como los sociales y generales del ámbito de actuación de la Caja. Está integrada por 125 Consejeros Generales, siendo la distribución:

#### ASAMBLEA GENERAL

Grupo al que pertenecen	Número de consejeros generales	% sobre el total
Corporaciones municipales	25 consejeros	20 %
Impositores	25 consejeros	20 %
Entidad Fundadora	50 consejeros	40, %
Empleados	9 consejeros	7,2 %
Entidades de Interés General	4 consejeros	3,2 %
Cortes de Castilla y León	12 consejeros	9,6 %
<b>Total</b>	<b>125 consejeros</b>	<b>100 %</b>

Tanto las funciones como los procesos de elección para cada uno de los grupos que forman la Asamblea General están regulados por los Estatutos y por el Reglamento Electoral, que se puede visitar en la página web [www.cajacirculo.es](http://www.cajacirculo.es)

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano que ostenta la representación de la Entidad. Tiene encomendada la administración y gestión financiera de la Caja y la de

su Obra Social, así como la vigilancia sobre el cumplimiento de los fines de la Entidad.

El Consejo de Administración tiene plenas facultades para la formulación de las Cuentas Anuales conforme a las disposiciones legales y procura adoptar las medidas necesarias para evitar formular citadas cuentas con salvedades en el informe de Auditoría.

El Consejo de Administración de la Entidad estará integrado por 17 miembros, que ostentarán las siguientes representaciones:

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Grupo al que pertenecen	Número de miembros del Consejo	% sobre el total
Corporaciones municipales	3 vocales	17,647 %
Impositores	3 vocales	17,647 %
Entidad Fundadora	7 vocales	41,176 %
Empleados	1 vocales	5,882 %
Entidades de Interés General	1 vocales	5,882 %
Cortes de Castilla y León	2 vocales	11,765 %
<b>Total</b>	<b>17 vocales</b>	<b>100 %</b>

Los vocales del Consejo de Administración serán elegidos por la Asamblea General entre los miembros de cada grupo, a propuesta del grupo respectivo.



Sala del Consejo de cajacirculo

## COMISIÓN EJECUTIVA

Es el órgano delegado del Consejo de Administración, con excepción de la rendición de cuentas, la elevación de propuestas a la Asamblea General, las facultades delegadas por ésta en el Consejo de Administración salvo que fuese expresamente autorizado para ello, y aquellas otras declaradas como no delegables por la ley.

La Comisión Ejecutiva estará integrada por:

- a) El Presidente del Consejo de Administración, que lo será asimismo de la Comisión Ejecutiva.
- b) El Vicepresidente primero de la entidad que, además, lo será de esta Comisión.
- c) Cinco Vocales del Consejo de Administración, elegidos en su seno, en representación de cada uno de los grupos que componen aquél, con excepción del que corresponda al Vicepresidente.

## COMISIÓN DE CONTROL

La Comisión de Control tiene por objeto velar por el cumplimiento de la gestión del Consejo de Administración con la máxima eficacia y precisión, dentro de las directrices generales de actuación aprobadas por la Asamblea General y de acuerdo con la normativa vigente (4.10).

La Comisión de Control informa al Consejo de Administración o a la Comisión ejecutiva de las irregularidades detectadas cuando entienda que vulneran las disposiciones vigentes o afectan injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados o al prestigio de la Entidad.

También debe analizar los informes de control interno y externo y las recomendaciones que se formulen a los mismos.

La Comisión de Control estará constituida por 7 miembros:

### COMISIÓN DE CONTROL

Grupo al que pertenecen	Número de comisionados	% sobre el total
Corporaciones municipales	1 miembro	14,29 %
Impositores	1 miembro	14,29 %
Entidad Fundadora	2 miembros	28,57 %
Empleados	1 miembro	14,29 %
Entidades Interés General	1 miembro	14,29 %
Cortes de Castilla y León	1 miembro	14,29 %
<b>Total</b>	<b>7 miembros</b>	<b>100 %</b>

En *caja círculo*, la Comisión de Control tiene asumidas las funciones del Comité de Auditoría.

## COMISIÓN DE RETRIBUCIONES Y COMISIÓN DE INVERSIONES

### Comisión de Retribuciones

Garantiza el cumplimiento de la normativa vigente sobre deberes de información y transparencia, relativa a los sistemas de retribución de los miembros del Consejo y personal directivo.

La Comisión de Retribuciones estará constituida por tres personas de diferentes Grupos de representación, que serán designadas de entre sus miembros por el Consejo de Administración.

### Comisión de Inversiones

Garantiza el cumplimiento de la normativa vigente sobre deberes de información y

transparencia, relativa a la comunicación de la toma de decisiones sobre inversiones permanentes (o desinversiones), de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo.

La Comisión estará constituida por tres personas de diferentes Grupos de Representación, que serán designadas de entre sus miembros por el Consejo de Administración atendiendo a su capacidad técnica y experiencia profesional.

Al designar las personas que van a formar parte de las Comisiones de Retribuciones e Inversiones, se deberá garantizar que todos los grupos de representación estén presentes en, al menos, una de las dos Comisiones anteriores.

Con el objetivo de cumplir su función de informar al Consejo de Administración de las inversiones/ desinversiones de carácter estratégico, la Comisión de Inversiones remitirá anualmente al mismo un Informe con la relación y descripción de las inversiones, incluyendo el sentido de los informes emitidos por la Comisión de Inversiones. Este informe anual se incorporará al Informe de Gobierno Corporativo de la Caja. Se entenderá como inversión estratégica la adquisición o venta de cualquier participación significativa de cualquier sociedad cotizada, o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno.

## PRESIDENTE

El Presidente de *cajacírculo* no desempeña funciones ejecutivas, las funciones ejecutivas las desempeña el Director General (4.2).

Asimismo ostenta la Presidencia de la Asamblea General, del Consejo de Administración y la Comisión Ejecutiva, representa oficialmente a la Caja en todos los actos en que ésta tenga que figurar o intervenir. Asimismo, no percibe sueldo ni retribución económica alguna a excepción de las posibles dietas por asistencia y los gastos de desplazamiento a las reuniones de los respectivos órganos de gobierno.

## 4.2 COMITÉS DIRECTIVOS

Se pueden diferenciar dos tipologías de Comités/Comisiones de decisión, atendiendo a su criticidad y a sus funciones:

### COMITÉS ESTRATÉGICOS

Son los responsables de la formulación de políticas y estrategias, toma de decisiones al máximo nivel y coordinación de proyectos e iniciativas de interés estratégico para la Caja.

#### Comité de Dirección

Es el encargado de tomar decisiones sobre la dirección estratégica, definición de políticas, gestión y control al primer nivel de las operaciones e inversiones de *cajacírculo*, asegurando su rentabilidad y competitividad a medio y largo plazo.

Está compuesto por el Director General de la Entidad, por el Director General Adjunto, por el Director del Área de Recursos Humanos, por el Director del Área de Planificación, Control de Gestión y Contabilidad, por el Director del Área de Secretaría General, por el Director del Área del Gabinete de la Dirección General, por el Director del Área de Negocio, por el Director

del Área Financiera, el Director del Área de Medios y Operaciones, el Director del Área de Riesgos y el Director del Área de Supervisión Interna.

### Comité de Activos y Pasivos

Es el encargado de gestionar el conjunto de riesgos que afectan al balance de la Caja (riesgo de tipo de interés y riesgo de liquidez, principalmente), proponiendo la política de gestión óptima de los recursos propios, en base a las directrices del Comité de Dirección.

Está compuesto por los siguientes miembros permanentes: Director General, el Director General Adjunto, el Director del Área de Planificación, Control de Gestión y Contabilidad, el Director del Área de Negocio, el Director del Área Financiera, el Director de Participadas, el Director del Área de Riesgos, el Director del Área de Supervisión Interna y la Unidad de Tesorería.

### Comité de Inversiones

Su misión como órgano decisorio y de control respecto a la aplicación de las políticas de aprobación y control del riesgo de crédito en la Caja.

### Comité de Auditoría

Es el encargado del seguimiento de las auditorías realizadas por el departamento de Auditoría Interna y proposición, en su caso, de acciones puntuales a realizar.

### Comité de Compras y Contrataciones

Su misión es garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en la entidad en materia de compras y contrataciones con

terceros, garantizando en todo momento la gestión de los gastos derivados de la actividad de la Entidad.

## COMITÉS EJECUTIVOS

Son los encargados de apoyar la gestión del negocio, decidir los medios de que debe disponer la Entidad y asegurar el cumplimiento de la normativa y legislación establecida por los organismos de supervisión bancaria.



### Comité de Riesgos

Su misión es velar por el estricto cumplimiento de las directrices emanadas de la Dirección General en la resolución de operaciones crediticias.

### Comité de Seguimiento de Mora

Su misión es determinar los procedimientos a seguir con un cliente ante una situación de impago de la deuda contraída con **caja círculo**, establecimiento de calendario de pagos, refinanciación de deuda, inicio de procedimiento judicial o regularización.

### Comité Comercial

Su misión es implantar, realizar un seguimiento y proponer las acciones correctoras oportunas para ejecutar la estrategia comercial definida por la Dirección, para cada ejercicio o periodo determinado de tiempo.

### Comité de Microcréditos

Su misión es analizar las solicitudes presentadas en la Entidad por aquellos colectivos que, cumpliendo las condiciones y normativa, y que por falta de recursos y de avalistas que garanticen las operaciones, no pueden acceder a la financiación normal y presentan iniciativas de lanzamiento de actividades empresariales por cuenta propia.

### Comité de Medios

Su misión es realizar un seguimiento de las actividades realizadas por las distintas direcciones del Área, con el objeto de ver su evolución y coherencia con respecto a la estrategia de la Entidad.

### Comité de Mercado de Capitales

Su misión es orientar la estrategia de inversiones en los mercados de capitales, en base a la evolución del mercado, y coordinar la ejecución de proyectos del Área.

### Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales

Su misión es debatir y proponer a la Dirección la política a desarrollar en la materia de Prevención de Blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y mitigar con ello los riesgos inherentes existentes, principalmente los relacionados

con el riesgo operativo, legal y reputacional o de imagen.

Una de sus principales funciones es promover el desarrollo e implantación de los procedimientos de prevención y gestión del riesgo, adoptando la normativa interna de *caja círculo* y aprobando las actuaciones de los anexos al Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, así como evaluar periódicamente la eficiencia y efectividad de los procedimientos implantados para la detección de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, y promover cualquier medida para su mejora, especialmente las relativas a la adopción de herramientas informáticas para el análisis de los clientes y de sus operaciones.

### Comisión de vigilancia del Mercado de Valores

Su misión es organizar y gestionar los dispositivos de control establecidos en el Reglamento Interno de Conducta de la Caja de Ahorros del Círculo Católico de Obreros de Burgos en el ámbito del Mercado de Valores, así como en el Código General de Conducta y resto de la normativa contenida en la Ley 44/2002.

### Comité de Observancia a Promotores Inmobiliarios

Su misión es velar por la correcta evolución de los productos y servicios contratados con promotores inmobiliarios.

### Comité de Negocio / Bancaseguros

Su misión es gestionar el desarrollo de la evolución de la actividad de mediación de seguros de *caja círculo*, así como su planificación, seguimiento y control.

### Comisión Delegada del Comité de Activos y Pasivos

Su misión es gestionar el conjunto de actuaciones necesarias para poder analizar el impacto de las medidas propuestas por el Comité de Activos y Pasivos en relación a los riesgos que afectan al balance de la Caja (riesgo de tipo de interés y riesgo de liquidez, principalmente), determinando el reflejo en la cuenta de pérdidas y ganancias de la Entidad.

### Comité de Supervisión Interna

El Comité tiene competencias horizontales en materia de riesgos de cumplimiento, crédito, mercado y operacional, y ajustará sus responsabilidades a lo previsto en el Estatuto de Supervisión Interna. Entre sus principales funciones están el promover la implantación del control de los riesgos de cumplimiento, de crédito, mercado y operacional de la Entidad e identificar y evaluar las cuestiones relativas a los riesgos de cumplimiento, crédito, mercado y operacional, así como los planes para su gestión.

## 4.3 ESTRUCTURA EJECUTIVA



Estructura Ejecutiva de cajacírculo (2.3)

Descripción	
Dirección General	<p>El Director General, con la colaboración de la alta dirección de la Caja y bajo la supervisión del Consejo de Administración, desempeña la función de dirección ordinaria y permanente de la Caja, asumiendo la ejecución de todos los acuerdos del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva y, en su caso, de la Asamblea General, lo que comprende la gestión de las políticas económicas, ambientales y sociales que se adopten (4.9.).</p> <p>Define las directrices generales de la Entidad, orientadas a lograr un crecimiento estable y rentable de la actividad y contribuyendo al desarrollo económico de su mercado de actuación, alineando la ejecución de la actividad con procedimientos internos eficientes y eficaces con la satisfacción de clientes, empleados y sociedad en general.</p> <p>Actúa como nexo de relación entre los Órganos de Gobierno de la Caja y la Estructura Ejecutiva, siendo el responsable de poner en marcha los acuerdos adoptados por los diferentes Órganos de Gobierno.</p>
Dirección General Adjunto	<p>Colabora en la definición de las directrices generales de la Entidad.</p> <p>Actúa como nexo de relación entre el Director General y las Direcciones de Área a su cargo, siendo el responsable de poner en marcha las directrices marcadas por el Director General y los acuerdos adoptados por los diferentes Órganos de Gobierno, cuando el Director General lo requiera.</p>
Gabinete de la Dirección General	<p>Proporciona apoyo a las necesidades en el ámbito administrativo de la Dirección General. Gestiona la imagen y publicidad corporativa de la Entidad. Propone, coordina y ejecuta las actividades de comunicación externa y los actos institucionales. Dirige la actividad de la Obra Social de cajacírculo, gestionando y aplicando el presupuesto. Representa a cajacírculo en la relación con las instituciones gubernamentales. Preserva la integridad de las personas y bienes de cajacírculo, asegurando la gestión y coordinación de los recursos de seguridad. La responsabilidad de RSC corresponde dentro de la Alta Dirección de cajacírculo al Director del Gabinete de la Dirección General.</p>
Recursos Humanos	<p>Garantiza la disponibilidad y adecuación de los recursos humanos a la evolución de la actividad de cajacírculo, gestionando su contratación, el desarrollo profesional de la plantilla de la Entidad y la salvaguarda del ejercicio de sus funciones en unas condiciones laborales óptimas.</p> <p>Dirige la política de personal de acuerdo con los planes y objetivos estratégicos de la Entidad, estableciendo e implantando programas para alcanzar los niveles de motivación, clima laboral y adecuación del personal necesario para obtener los niveles de productividad y eficacia fijados por la Dirección General.</p>

Descripción	
Recursos Humanos	Garantiza la vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los riesgos derivados del trabajo.
Supervisión Interna	<p>Vela por la adecuación de los sistemas de supervisión y control de los procedimientos internos de la Caja, instaurando en todos los niveles de la Entidad una cultura de minimización de la exposición a los riesgos específicos de la actividad financiera, imagen y/o reputación.</p> <p>Verifica y evalúa el cumplimiento, adecuación de las normas y procedimientos de control interno, sugiriendo las medidas correctoras oportunas para su perfeccionamiento y permanente adecuación al entorno de actuación de la Entidad.</p> <p>Identifica, mide y establece límites operativos y procedimientos de control, informa de los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la Caja y transmite progresivamente la cultura de Gestión del Riesgo en toda la Entidad.</p> <p>Procura que los procedimientos y controles establecidos faciliten la detección y prevención de operatorias anómalas, facilitando el desempeño de las funciones de auditoria (interna y externa) con la máxima eficiencia.</p> <p>Asimismo, vela por el cumplimiento de comportamientos honestos de la Caja en el desarrollo de su actividad.</p>
Secretaria General	Atiende y resuelve las reclamaciones de los clientes, tanto las presentadas por los medios habilitados en la Caja, como las tramitadas a través del Banco de España o de otros Organismos. Asesora y presta cobertura jurídica en todas las actuaciones que realiza <i>caja círculo</i> , de acuerdo con el objeto social de la misma. Asiste a la Dirección General, a la Presidencia y a los Órganos de Gobierno de la Caja para el normal y efectivo cumplimiento de sus funciones, así como en la gestión con los Consejeros de la Entidad.
Área Financiera	Diseña y ejecuta la estrategia de inversiones de <i>caja círculo</i> en los mercados de capitales. Gestiona las inversiones crediticias de la Entidad. Proporciona soporte a las transacciones y servicios de inversión/financiación relacionados con la operatoria de extranjero solicitada por los clientes. Asegura la óptima gestión y mantenimiento del patrimonio inmobiliario de <i>caja círculo</i> .
Área de Medios y Operaciones	Propone la filosofía, principios generales y políticas en materia de organización, informática, nuevos canales, servicios operativos, medios de pago, administración de operaciones crediticias y gestión de servicios generales.

Descripción	
<p>Área de Medios y Operaciones</p>	<p>Impulsa mejoras de eficiencia, conteniendo los gastos y alineando las inversiones propias de la Dirección con las necesidades del negocio, de modo que estas inversiones se orienten al logro de mejoras en productividad.</p> <p>Orienta la actuación de la estructura dependiente de la Dirección hacia una vocación de servicio al resto de la Entidad, proporcionando la tecnología soporte para garantizar un desarrollo sostenido y eficiente del negocio.</p>
<p>Planificación, Control de la gestión y Contabilidad</p>	<p>Propone y define la estrategia corporativa de la Entidad y los planes necesarios para su desarrollo, supervisando la gestión realizada en todos los niveles de <i>caja círculo</i> y detectando áreas de mejora para apoyar las iniciativas de crecimiento.</p> <p>Garantiza el cumplimiento de las normas establecidas por los organismos supervisores, a través del establecimiento de los criterios del plan contable de la Entidad y su Grupo.</p>
<p>Área de Riesgos</p>	<p>Establece las políticas, métodos y procedimientos que se aplicarán en el estudio, concesión y seguimiento de las operaciones de activo. Adapta la normativa interna de procedimientos y asignación de atribuciones a las necesidades reales, con objeto de mejorar la eficiencia en la toma de decisiones. Participa y asesora en la implantación de las políticas de decisión relacionadas con Basilea II, así como en la calibración y testeo de los modelos propuestos de riesgo de crédito. Define los criterios internos de concesión de riesgos, tanto a los segmentos de Particulares como Empresas. Establece los procedimientos de actuación para minimizar los riesgos derivados de las operaciones en situación irregular y agilizar la recuperación de la deuda.</p> <p>Gestiona el proceso de riesgo de crédito de la Caja, y apoya la toma de decisiones relativas a las operaciones de activo. Supervisa el cumplimiento de la normativa interna de atribuciones en materia de riesgos. Garantiza la calidad de las inversiones crediticias en el mercado minorista, atendiendo a las directrices internas de la Caja en materia de riesgos. Supervisa y determina la adhesión a los distintos convenios de la Administración. Propone nuevas líneas de financiación basándose en la evolución del mercado. Colabora en la reestructuración de operaciones morosas y actualiza el clausulado de los modelos contractuales de las operaciones.</p> <p>Gestiona el Monte de Piedad.</p>
<p>Área de Negocio</p>	<p>Mejora la posición competitiva de <i>caja círculo</i>, logrando un incremento de la cuota de mercado a través de la potenciación del negocio que proporcionará el nuevo modelo de gestión de clientes por segmentos:</p>

Descripción	
Área de Negocio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ofrece a cada cliente el producto que necesita en todo momento, con la mayor calidad y a través del canal más adecuado.</li><li>- Construye una tupida red de relaciones con cada uno de ellos a través de la venta cruzada.</li><li>- Mide la rentabilidad del cliente a través del conjunto de relaciones comerciales.</li><li>- Evalúa al cliente sobre la premisa de los posibles beneficios futuros como compensación de los menores rendimientos actuales.</li></ul>

## 2. Cajacírculo y la Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social es una concepción estratégica que afecta a todas las áreas de gestión de una compañía, y que, una vez adoptados sus principios, como en el caso de *cajacírculo*, inspira su estrategia futura y proyecta a la Entidad hacia un entorno social, institucional, laboral y ecológico socialmente responsables. Es la herramienta de gestión que nos conecta con el exterior, con los valores sociales y medioambientales que demandan los clientes y los consumidores en general. La RSC nos permite anticiparnos y adaptarnos a las exigencias que los cambios económicos, sociales y ambientales impondrán en el futuro, y al mismo tiempo incorporar los planteamientos del desarrollo sostenible en nuestra visión y gestión empresarial.

El actual contexto de crisis financiera internacional ofrece una importante oportunidad para reenfocar la Responsabilidad Social Corporativa del sector financiero hacia estrategias más contributivas para la sostenibilidad.

La lucha contra la exclusión financiera, la prevención del blanqueo de capitales, la educación financiera, la necesidad de com-

batir el cambio climático desde todos los frentes posibles... no son meras proyecciones de una sociedad mejor. Son demandas ciertas respecto de las cuales los agentes sociales esperan una contribución, por parte del sistema financiero, firme, decidida y sincera.

La RSC se fundamenta, en última instancia, en un proceso de diálogo constante y abierto entre la empresa y los distintos grupos de interés que interaccionan con ella. No cabe duda de que a través de este diálogo la empresa puede alcanzar una amplia comprensión de las expectativas de sus stakeholders (especialmente de las de sus clientes), y por lo tanto desplegar las estrategias y acciones necesarias para atenderlas convenientemente y anticiparse incluso a las nuevas necesidades.

A raíz de la crisis, la sociedad ha comenzado a reaccionar planteando demandas muy concretas: más transparencia, mayor vigilancia por parte de los poderes públicos y el regreso al modelo tradicional de banca, centrada en el cliente y con una visión de sostenibilidad a largo plazo.

La RSC no es tanto la fijación de un determinado orden del día, como la posibilidad de sentar en una misma mesa a un conjunto variado de actores para discutir sobre la contribución de la empresa a la sostenibilidad. Desde esta perspectiva, la RSC aporta un encuadre, un marco de interpretación en el que aspectos como la voluntariedad o el impacto de la actividad en el medio ambiente, fijan un contorno muy básico que ayuda a decir cuáles son los límites de la discusión.

El modelo de RSC de *caja círculo* tiene como principal objetivo integrar los intereses de todos aquellos con los que se relaciona y que más directamente puedan verse afectados por su actuación empresarial.

En 2005 se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y forma parte de la Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con esta adhesión, la Caja asumió el compromiso de implantar y desarrollar sus diez principios ante su equipo humano, los clientes, los proveedores y ante la sociedad; así como informar y publicar periódicamente las medidas adoptadas y los avances obtenidos. En este sentido, *caja círculo* publica anualmente un informe de Responsabilidad Social Corporativa para dar a conocer los compromisos asumidos con sus grupos de interés, sus logros en materia de buen gobierno y transparencia y la contribución al desarrollo sostenible.

La Adhesión al Pacto Mundial supone el compromiso de *caja círculo* para con el cumplimiento de los diez principios descritos a continuación:

### Derechos humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional
2. Evitar cualquier relación con situaciones de menoscabo de derechos humanos.

### Normas laborales

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y abogar por el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. La abolición efectiva del trabajo infantil;
6. La no discriminación laboral en razón de sexo, raza, religión, etc.

### Medio Ambiente

7. Las empresas deben aplicar el principio de "precaución" en el terreno ambiental;
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental;
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

### Principio anticorrupción

10. Las empresas deberán combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y la criminalidad.

Tras la publicación del quinto informe de Responsabilidad Social Corporativa en mayo del 2009, *cajacírculo* cumple, por sexto año consecutivo, con su compromiso anual de divulgar la realidad de su implicación en los ámbitos sociales en los que actúa, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009 (3.1) (3.2). Asimismo, presentó en 2009 su tercer Informe de Progreso, con información relativa al ejercicio 2008. El Informe de Progreso es un documento imprescindible para ser considerado firmante de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa impulsada por el anterior secretario general de la ONU, Kofi Annan, con el fin de continuar avanzando en su compromiso con la RSC en el área de Derechos Humanos, trabajo, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción.

Este Informe de RSC 2009 constituye un documento que recoge de manera sistemática el compromiso de la Entidad en ámbitos como el social, el económico y el medioambiental y su contribución al desarrollo sostenible de las poblaciones en las que ejerce su actividad. En su proceso de elaboración se han aplicado los principios y orientaciones de la Guía G3 del Global Reporting Initiative (3.9). A la hora de definir los contenidos y garantizar la calidad de la información, se ha respondido a lo solicitado por cada indicador, excepto en aquellos en los que por su ámbito de actividad no se consideran de aplicación.

Los principios en los que se basa la elaboración de este informe son los siguientes (3.5).

**Materialidad:** el contenido de la memoria trata de dar respuesta a todos los indicadores de la Guía G3 (3.9). *Cajacírculo* ha

colaborado en el proyecto que han realizado 14 cajas de ahorros coordinadas por CECA, de elaboración de un estudio de materialidad, cuya finalidad ha sido identificar aquellos asuntos considerados como relevantes para el sector financiero desde el punto de vista de su contribución a la sostenibilidad, cruzando las expectativas de los grupos de interés con aquellos asuntos destacados por las principales iniciativas y expertos en la materia.

Para la elaboración de este estudio, se solicitó la ayuda de un consultor externo, con rondas de consultas a 50 expertos y 7 focus group con responsables de distintas áreas de las Cajas.

El estudio partió de un análisis de las prácticas vinculadas al negocio financiero, comparando un grupo de Bancos Mundiales en sus políticas de RSC y a un grupo de Cajas de Ahorros españolas, teniendo en cuenta que, aunque el negocio al que se dedican es el mismo, sus orígenes, estructuras de gobierno y modo de actuar son difícilmente asimilables.

El resultado de este trabajo ha sido un documento que plantea la reflexión sobre la implicación de la sostenibilidad en la estrategia de las entidades financieras, particularmente en el marco de la crisis financiera que sufrimos, denominado Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero.

El sector financiero es uno de los pioneros en cuanto a la incorporación de políticas y prácticas de Responsabilidad Social Corporativa orientadas a la sostenibilidad.

El Libro Verde pone de relieve el intenso protagonismo de las Cajas de Ahorros españolas en el desarrollo del fenómeno de

la RSC. Ello obedece, no sólo a la presencia desde su origen de la Obra Social, si no también a cuestiones más vinculadas al modelo de negocio como la capilaridad de estas instituciones sobre el territorio, y su consiguiente capacidad de facilitar el acceso a la financiación. Y, naturalmente, a su modelo corporativo, que favorece el dialogo constante con los stakeholders y, por tanto, la asunción de políticas de RSC consensuadas.

El Libro Verde pretende aportar nuevas ideas sobre los nuevos caminos a los que se abre la RSC en nuestros días. La coyuntura económica actual ofrece, además, una importante oportunidad para modificar la RSC hacia enfoques más estratégicos. Es el momento, por lo tanto, de diseñar una "nueva agenda de sostenibilidad". La lucha contra el blanqueo de capitales, el gobierno de las entidades, la inclusión financiera, el desarrollo del tejido empresarial, los impactos derivados de la financiación de grandes proyectos o a Inversión Socialmente Responsable, son asuntos claves para el sector.

Las Cajas de Ahorros han sido las entidades que más se han volcado en la inclusión financiera, puesto que su origen, muy arraigado al territorio, implica una fuerte presencia en áreas donde sus competidores no llegaban. En este sentido, cabe señalar que el 97,3% de la población española recibe cobertura por sucursales fijas de Cajas de Ahorros, mientras que el 2,7 restante por oficinas móviles. Otro dato interesante es que las Cajas de Ahorros son únicas entidades presentes en un 13% de los municipios españoles. Estas cifras convierten a España en uno de los países europeos situados a la cabeza en inclusión financiera desde la perspectiva geográfica o territorial.

**Participación de los grupos de interés:** en *cajacírculo* pensamos que el diálogo con nuestros grupos de interés nos puede ayudar a mejorar nuestro sistema de gestión.

**Exhaustividad** en la información aportada en este informe.

**Comparabilidad:** se ha tratado de utilizar tablas y gráficos para representar la información procedente del anterior informe y así facilitar la comparación de datos.

**Precisión y claridad:** la información recogida en el informe se ha intentado exponer de forma clara y precisa, intentando evitar el uso de tecnicismos que dificulten su comprensión.

**Periodicidad:** *cajacírculo* presenta anualmente su Informe de Responsabilidad Social Corporativa (3.3).

**Contexto de Sostenibilidad:** Se plasma el desempeño en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad económica, social y ambiental. De esta forma se crea valor y riqueza de forma equitativa y responsable con la sociedad y el entorno.

El objetivo principal de la Guía G3 es mejorar los informes de sostenibilidad para que sean más comparables, más fácilmente auditables y estén mejor enfocados en relación a los aspectos claves de la RSC.

La información contenida en este Informe de Responsabilidad Social Corporativa versa sobre las actuaciones llevadas a cabo por *cajacírculo* a lo largo del año 2009, en su vertiente económica, ambiental y social (3.6). Esta información puede ser completada con el Informe Anual de *cajacírculo*, con la Memoria Anual de la Obra Social de *cajacírculo*, así como con el Informe de Gobierno Corporativo 2009 (3.1).

Este Informe no recoge información relativa a las empresas participadas del grupo, ni se incluyen aquellos indicadores que se consideran no afines al sector, indicando su no aplicación. Igualmente se indicarán aquellos de los que la entidad no dispone de información por carecer de sistemas de medición adecuados (3.7).

La estructura del presente Informe se encuentra inspirada en las pautas del GRI, que constituye un marco internacionalmente reconocido en la medición y comunicación de las actividades socialmente responsables de las empresas.

En el presente Informe no ha habido reexpresión de información contenida en informes anteriores, ni se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria (3.10) (3.11).

A través de la lectura de este informe se puede ver las relaciones de *caja círculo* con todos sus grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, el medio ambiente y la sociedad en general. Excepto los proveedores, todos los grupos están representados en los órganos de gobierno corporativo de la entidad (4.14).

Para cualquier información adicional relacionada con el contenido de este Informe, así como para enviar cualquier consulta, sugerencia o aclaración, puede ponerse en contacto con nosotros a través del siguiente correo electrónico: [rsc@caja-circulo.es](mailto:rsc@caja-circulo.es) (3.4).

*Cajacírculo* es miembro de ASEPA (Asociación Española del Pacto Mundial), cuya finalidad es lograr el compromiso ético de todos los países para acoger como una parte integral de su estrategia y de sus

operaciones diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Como prueba del compromiso de *caja círculo* por progresar en el desarrollo de los principios que orientan la Responsabilidad Social Corporativa, nuestra entidad participa en el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de CECA, creado a finales del año 2007, cuyo objetivo es convertirse en un foro de debate e intercambio de información y experiencias, pero sobre todo en una plataforma para el desarrollo de iniciativas sectoriales y proyectos conjuntos en materia de RSC (4.13).

*Cajacírculo* colabora con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) como miembro y participante en grupos de trabajo, a través de los cuales se han desarrollado los siguientes proyectos (4.12) (4.13):

- Participación en la elaboración del "Libro Verde sobre la RSC en el sector financiero".
- Segunda Convención del Comité de RSC de las Cajas de Ahorro.
- Elaboración de la memoria de Responsabilidad Social de Cajas de Ahorros 2009, única memoria sectorial calificada in accordance por GRI.

En el ámbito de la sostenibilidad, los hechos más destacables en 2009 fueron (4.12):

- Refuerzo de los sistemas de gestión de riesgos, en especial el crediticio, para afrontar el cambio de coyuntura económica, prevenir la morosidad y optimizar el recobro.

- Apoyo financiero a los clientes particulares y familias afectadas por la crisis, con medidas específicas para reconducir las situaciones particulares.
- Suscripción de los distintos convenios ofrecidos por organismos oficiales para dotar de financiación y liquidez al tejido empresarial de Microempresas y Pyme, en condiciones preferentes.
- Comercialización de dos Planes de Pensiones con Inversión Socialmente Responsable: Caser Responsabilidad Plus y Caser Ético Europa. El primero de ellos selecciona empresas socialmente responsables de los índices Ibex 35 y Eurostoxx 50, y su política de inversiones se basa en criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno de estas firmas.
- Realización de Estudio de Materialidad Sectorial.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Para garantizar el cumplimiento estricto de la legalidad vigente, *cajacírculo* cuenta con un Departamento de Cumplimiento Normativo, cuya misión es velar por la aplicación de las normas en todos los ámbitos de actuación de la Entidad.

La Unidad de Cumplimiento Normativo identifica, evalúa, y realiza un seguimiento de los riesgos de cumplimiento que pueden afectar a la Caja y asesora, desarrolla e implanta los sistemas de prevención y corrección de los mismos. Asimismo, coordina y controla el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, e informa a la Alta Dirección de los riesgos de cumplimiento en los que está incurriendo la Caja y las acciones correctoras puestas en marcha.

*Cajacírculo* por su cualidad de entidad financiera, tiene como referencia normativa a las autoridades financieras y organismos supervisores como el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

La Cuenta de Resultados de *cajacírculo* se encuentra en la Memoria de la Actividad Económico Financiera, a disposición de todos en la web de la Entidad [www.cajacirculo.es](http://www.cajacirculo.es) (EC1).

No existe ninguna multa, significativa o no, durante el periodo de cobertura de la presente Memoria (PR9).

## PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL Y MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN

El blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo interviene en los sistemas financieros a nivel mundial, provocando daños en la reputación de las Instituciones Financieras y debilitando sus relaciones con los intermediarios, los reguladores, y el público en general.

El Grupo de *cajacírculo* une sus esfuerzos al resto del sistema financiero europeo y a las entidades e instituciones financieras españolas, estableciendo como política global de su gestión la de luchar contra toda forma de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, habiendo quedado plasmadas sus bases en la declaración política aprobada y publicada en la página web de la Entidad.

A tal fin se han constituido el Comité y la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales con funciones específicas, se han nombrado representantes ante el Servicio

Ejecutivo y se han atribuido funciones a los empleados. Asimismo se han establecido unos procedimientos de actuación recogidos en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo de la Entidad. En dicho manual se establece que *cajacírculo* no aceptará relaciones de negocio, ni efectuará operaciones, con clientes que no hayan sido previamente identificados en los términos establecidos en la normativa española.

*Cajacírculo* ha establecido unos protocolos específicos de actuación y un catálogo para la detección y comunicación interna de los hechos y operaciones que deban ser sometidos a un examen especial por presentar indicios o certezas de estar relacionados con actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo. En estos casos comunicará al Servicio Ejecutivo, a través del representante, las operativas sospechosas, las que deban ser incluidas en la declaración mensual de operaciones y las informaciones que solicite en ejercicio de sus funciones en estas materias.

Como ya hemos mencionado anteriormente, *cajacírculo* cuenta con una Unidad de PBC que tiene como misión gestionar la adecuada cobertura de los riesgos derivados del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, dando cumplimiento a todos los requerimientos normativos en esta materia. Esta Unidad depende orgánicamente del Área de Cumplimiento Normativo y funcionalmente del Comité de PBC y de los Representantes ante el Servicio Ejecutivo (4.11).

Para una correcta prevención, existe una herramienta informática que nos permite detectar operaciones irregulares y gestiona el análisis y, en su caso, la comunicación a las autoridades competentes. *Cajacírculo*

con esta plataforma tecnológica, automatiza todas las tareas de detección y prevención de blanqueo de capitales, hasta ahora realizadas de forma manual, aumentando sus capacidades.

La Entidad envía informes con periodicidad mensual al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEP-BLAC) y de forma puntual ante cualquier operación sospechosa o hecho susceptible de estar relacionado con el blanqueo de capitales o financiación terrorista.

La formación de la plantilla es entendida como una parte inseparable del sistema de prevención, para que los empleados puedan aplicar los procedimientos establecidos. A través de los Planes Anuales de Formación, los empleados de *cajacírculo* reciben formación en prevención del blanqueo de capitales y medidas anticorrupción. Durante el ejercicio pasado, 462 empleados de la Entidad recibieron formación en políticas y procedimientos vinculados con la prevención del blanqueo de capitales (S03).

*Cajacírculo* está convencido de que la formación de sus empleados en este tipo de prácticas fraudulentas facilita mucho su detección, y la comunicación inmediata de este tipo de operaciones a las autoridades competentes.

La concesión de operaciones de riesgo a partidos políticos y sindicatos no está delegada, siendo competencia directa del Consejo de Administración. En el ejercicio 2009 no se concedieron operaciones crediticias, donaciones ni subvenciones a partidos políticos.

En el alcance de sus revisiones se incluye el análisis de los riesgos crediticios concedidos, sin que se detectaran casos relevantes relacionados con la corrupción.

Adicionalmente, los sistemas de prevención de blanqueo de caja *círculo* fueron revisados en 2009, tanto por el SEPBLAC de capitales, como por un experto externo, en cumplimiento de la legislación vigente en esta materia (S02).

Como parte del examen se realizaron muestreos de clientes y operaciones.

También se revisaron todos los departamentos de Servicios Centrales que de una u otra forma se encuentran afectadas por la normativa de prevención de blanqueo de Capitales.

Por parte del departamenteo de Auditoria Interna se auditaron 53 oficinas, además de las visitadas con el experto externo, en las que realizaron diversas pruebas de auditoria en relación con la Prevención de Blanqueo de Capitales.

	2009
N.º de unidades de negocio analizadas	59
Porcentaje de unidades de negocio analizadas	38 %
N.º de comunicaciones sospechosas de blanqueo	5

En aplicación de la normativa que regula la actividad, cuando se ha detectado algún incumplimiento de la misma, se han adoptado las medidas disciplinarias correspondientes (S04).

## GESTIÓN DEL RIESGO

Las grandes pérdidas producidas por errores operacionales en las instituciones financieras en estos últimos años han puesto de relevancia la importancia del estudio del riesgo operacional en las entidades.

Por todo ello, y en el marco de una mejora relevante de los sistemas de control interno en las entidades financieras, de unos requisitos más estrictos para el cumplimiento de la normativa, y de un mayor grado de sofisticación de la operativa bancaria y de los mercados financieros, caja *círculo* desarrollo un sistema que permite realizar un análisis y seguimiento del riesgo operacional de un modo automatizado.

La Entidad gestiona los diferentes tipos de riesgo (de crédito, de mercado, de interés, liquidez, riesgo operacional,...) en los que incurren las unidades de negocio en el desarrollo de sus actividades. Esta metodología permite la identificación y gestión de los diferentes riesgos asociados a las operaciones, medirlos sobre bases homogéneas e integrar y gestionar las exposiciones de la entidad en sus diferentes dimensiones (productos, grupos de clientes, segmentos o sectores económicos, zonas geográficas,...).

En las operaciones de caja *círculo* están asumidas toda la normativa y recomendaciones del Banco de España en cuanto a concentración de riesgos, para lo que existen controles previos a la admisión de operaciones y la concentración de todo tipo de riesgos con los clientes, agrupándose los de todos los titulares que puedan constituir un grupo económico, y realizándose un seguimiento mensual de todas las operaciones.

Dentro de la estructura organizativa de la Entidad se incluye el Departamento de Gestión del Riesgo, cuya misión es identificar, medir, establecer límites operativos y procedimientos de control, informar de los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la Caja y transmitir progresivamente la cultura de Gestión del Riesgo en toda la Entidad.

Procura que los procedimientos y controles establecidos faciliten la detección y prevención de operaciones anómalas, facilitando el desempeño de las funciones de auditoría (interna y externa) con la máxima eficiencia.

## GESTIÓN DE RECUPERACIONES

El cambio de coyuntura económica ha supuesto centrar importantes esfuerzos en la revisión y mejora de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de operaciones activas. Durante el ejercicio 2009, la Dirección de *caja círculo* estableció como prioridad absoluta la gestión de la morosidad dentro de la estrategia comercial de la Entidad

Desde el año 2008, en *caja círculo* utilizamos una nueva herramienta denominada GIREC (Gestión Integral de Recuperaciones), que nos permite gestionar más eficientemente los expedientes que están en impago. La entrada de expedientes es automática en función de los parámetros establecidos por Seguimiento de Riesgos y el objetivo es centrar nuestros esfuerzos de recuperación sobre los expedientes.

Al incorporar **GIREC** a nuestra gestión de recuperaciones **Mejoramos:**

- Alta automática de todas las operaciones objeto de Seguimiento y Recuperación.
- Repositorio único y uniforme de gestiones de Recuperación.
- Integración de actuaciones departamentales con un único fin: Recuperación de desfases.
- Solución adaptada por funciones de usuario (Oficina, Zona, Recuperaciones, Asesoría, Letrados Externos).
- Posición global de la cuenta en desfase dentro de la Herramienta. El

soporte permite almacén de notas, correspondencia, control de plazos y gestión de alarmas. (Módulos Recuperaciones y Asesoría).

- Inmediatez en la consulta o reporte de actuaciones. Vista solapada y dinámica de Gestión.

## TRANSPARENCIA INFORMATIVA

La página web de *caja círculo* contiene información respecto de los órganos de gobierno, e incluye los Estatutos de la Entidad y el Reglamento de procedimiento regulador del sistema de designaciones de los órganos de gobierno, así como el Informe de Gobierno Corporativo.

Como se puede comprobar en el Informe de Gobierno Corporativo de la Entidad, punto B.3., *caja círculo*, en la actualidad no ha concedido ningún crédito, ni realizado aportaciones en especie a favor de grupos políticos **(S05) (S06)**.

## DERECHOS HUMANOS

**(HR1)(HR2)(HR6)(HR7)(HR9)**

*Caja círculo* garantiza el máximo respeto a los derechos humanos en cualquier aspecto de su política, estrategia y estructura organizativa. Desarrolla sus actividades en un marco normativo en el que el estricto cumplimiento de la normativa aplicable garantiza los derechos humanos y en el que el Convenio Colectivo vigente en la Entidad garantiza los derechos laborales de sus trabajadores.

Por el tipo de actividad y ámbito de actuación de *caja círculo*, la vulneración de los principios internacionales en materia de derechos humanos, tales como la abolición del trabajo infantil o del trabajo forzoso y obligatorio, no son factores de riesgo.

**Cajacírculo** exige un comportamiento ético en todas sus relaciones y asume como mínimos el máximo cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable. En este sentido, no se han detectado riesgos específicos en esta materia en los sectores objeto de la inversión.

**Cajacírculo** tiene un modelo de banca universal, basado en el principio de no discriminación. Asimismo, a través de su Obra Social, atiende a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, aludiendo a prácticas de no discriminación y accesibilidad.

### 3. Cajacírculo y sus clientes

#### 1. Clientes

El contexto actual de crisis financiera internacional ofrece una importante oportunidad para reenfocar la Responsabilidad Social Corporativa del sector financiero hacia estrategias más contributivas para la sostenibilidad. Un paso fundamental en esta dirección sería abordar desde la RSC los aspectos más troncales del modelo de negocio, como son el sistema de Gobierno Corporativo, el negocio de banca minorista y de inversión, o el negocio basado en la gestión de activos.

Vivimos una delicada situación financiera a nivel mundial que afecta a todos los protagonistas de la economía, tanto a los particulares como a las empresas e incluso a los Estados.

No cabe duda que vivimos tiempos de incertidumbre en los que el talento cobra una especial relevancia y supone una ventaja competitiva para alcanzar el éxito, que

en algunos casos va a ser la supervivencia una vez superada esta situación de crisis.

En relación con el negocio de la banca minorista y la contribución a la sociedad de las entidades financieras, se subraya como asunto principal la **inclusión financiera**. La accesibilidad a los productos y servicios financieros para la totalidad de la sociedad –incluidos aquellos colectivos en riesgo de exclusión y aquellas zonas geográficas normalmente excluidas de la provisión de servicios– es una manera directa de contribuir a la igualdad de oportunidades y a la reducción de la pobreza.

Por otra parte, facilitar el acceso a la financiación a las pequeñas y medianas empresas es otra forma de contribuir al desarrollo económico y social. En este sentido, se ha observado que las Cajas de Ahorros son una fuente de financiación fundamental para este tipo de empresas, dado su carácter arraigado al territorio y su negocio enfocado, especialmente, a particulares y pymes.

La prioridad de **cajacírculo** es satisfacer las necesidades del cliente a través de la calidad del servicio para consolidar una relación de confianza duradera, intensiva e integral con él. La alta cualificación de nuestros recursos humanos, su constante formación y una desarrollada infraestructura lo hacen posible.

La estrategia de **cajacírculo** se basa en dar prioridad a las personas por encima de todo. Nuestra estrategia comercial de **Banca de Clientes** está fundamentada en la individualización de la gestión comercial y en la formulación a cada cliente de una propuesta financiera adaptada a sus necesidades.

El servicio prestado por *cajacírculo* a sus clientes pretende ser un servicio personalizado, con asesoramiento permanente y con una oferta de productos y servicios competitiva.

La actual crisis económica está suponiendo para numerosas familias, empresas y autónomos, dificultades de diversa índole: pérdida del puesto de trabajo, disminución de ingresos, pago de préstamos y dificultades para la contratación de otros nuevos. Conscientes de ello, en *cajacírculo* se han decidido poner en marcha una serie de medidas dirigidas a facilitar y apoyar a los particulares, profesionales y pequeñas y medianas empresas en su adaptación al nuevo contexto económico:

#### APOYO A LAS FAMILIAS

- Financiación de compra vivienda habitual mediante préstamo hipotecario con límite del 80%, plazo máximo de 35 años.
- Ampliación a los desempleados que perciban su prestación a través de una cuenta abierta en *cajacírculo*, las ventajas de la Operación Cero, por lo que se evitan el pago de muchas comisiones bancarias: emisión de tarjeta de crédito y débito, emisión de transferencias nacionales por nuestros cajeros y *circul@*, ingreso de cheques nacionales, custodia y administración de valores nacionales, mantenimiento de cuenta, por descubierto en cuenta, compra-venta de moneda extranjera (billetes), por el número de apuntes en cuenta, por emisión de extractos o duplicados, por domiciliación de recibos, transferencias en euros a la Unión Europea de hasta 50.000 €, etc.

- Estudiamos la carga financiera de las familias con el objetivo de adaptar las cuotas a la situación económica de cada cliente.
- Préstamos personales con interés rebajado en función a la vinculación para los clientes con nómina, pensión, desempleo o autónomos domiciliados en *cajacírculo*.
- Préstamos para la adquisición de ordenadores sin comisión de apertura ni intereses a través del Plan Avanza.

#### *Cajacírculo* ofreció su apoyo a los damnificados en el atentado al Cuartel de la Guardia Civil de Burgos

Con motivo del atentado producido en el Cuartel de la Guardia Civil de Burgos en agosto de 2009, *cajacírculo* ofreció a los damnificados en el mismo, y en función a la casuística personal y financiera de cada uno de ellos y sus familias, soluciones acordes con cada una de sus necesidades más urgentes. En este sentido, ofreció un apoyo financiero inmediato y puntual, con anticipos de su nómina o pensión, o de posibles percepciones futuras que fueran a recibir por los daños que les hubiera causado el atentado, o incluso la elaboración de planes o soluciones a más largo plazo.

Para ello, la red de Oficinas de *cajacírculo* en Burgos estuvo a su disposición para poder ofrecer su ayuda o información a todos los afectados.

#### APOYO A LAS EMPRESAS Y AUTÓNOMOS

- Financiamos proyectos de inversión a pequeñas y medianas empresas y

autónomos solventes, hasta el 70% y hasta 1.000.000 €.

- Hemos firmado con el Instituto de Crédito Oficial (ICO) convenios para facilitar financiación a las empresas en las mejores condiciones:
  - Préstamos sin comisiones de apertura ni intereses para mejoras informáticas (Plan Avanza).
  - Línea ICO Liquidez para PYMES y autónomos.
  - Línea ICO 2009 para proyectos de inversión.
- Nos comprometemos a adherirnos a todos los convenios con la Administración que puedan facilitar financiación a empresas y autónomos.

## OPERACIÓN CERO

Cajacírculo puso en marcha en el año 2007 la denominada **Operación Cero**, con la que eliminaba la mayoría de las comisiones que cobraba a sus clientes por servicios financieros y que suelen ser habituales de cobro en el resto de cajas y bancos. En un principio estaba dirigida a los clientes particulares que tenían domiciliada en la entidad su nómina, o su pensión de jubilación o el cobro del subsidio de desempleo.

Pero ante la aceptación que tuvo esta nueva propuesta financiera, cajacírculo amplió esta propuesta comercial a otro colectivo no menos importante como es el de los trabajadores autónomos, haciéndoles partícipes de los beneficios en idénticos términos.

Al incorporar a este segmento de trabajadores autónomos, con su cotización domiciliada en cuentas de cajacírculo a las

ventajas de esta propuesta, se acercan ya a 100.000, el número de personas que se benefician de no pagar la mayoría de las comisiones bancarias, y que supone para sus clientes un ahorro estimado superior a los 300 euros.

Esta medida es una demanda reiterada por parte de los usuarios a la que la entidad ha dado respuesta en aplicación de la filosofía de banca de clientes con la que se gobierna el negocio de cajacírculo.

La iniciativa "0 comisiones" beneficia a los clientes de cajacírculo, que no tienen que abonar cantidad alguna por el uso de los servicios financieros habituales, entre los que destaca las comisiones por la apertura de préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda o de consumo.

Concretamente, estas comisiones gratuitas para este importante colectivo de clientes de cajacírculo son:

- Mantenimiento de cuenta.
- Emisión de tarjeta de débito y crédito.
- Mantenimiento de tarjeta de débito y crédito.
- Ingreso de cheques nacionales.
- Emisión de transferencias nacionales por nuestros cajeros automáticos y por **círculo@**, la banca por Internet.
- Emisión de transferencias a la Unión Europea de hasta 50.000 € (excluido España)
- Compra de moneda extranjera (Billetes).
- Venta de moneda extranjera (Billetes).
- Custodia y administración de valores.
- Emisión de extractos o duplicados.

Esta propuesta de eliminación de comisiones tiene carácter indefinido y está garantizada al menos hasta el 1 de Enero del año 2011.

Por otra parte y para aquellas personas que tengan su nómina, desempleo o pensión comprometidos con otra Caja o banco, como consecuencia de alguna operación crediticia, *caja círculo* les ofrece la posibilidad de estudiar cada caso para intentar hacerles una oferta más ventajosa que les permita ahorro de dinero en sus préstamos así como en el resto de sus operaciones crediticias.

También continúa la línea de comunicación iniciada a mediados de 2007 por la que son los propios clientes de *caja círculo* los encargados de transmitir de forma desinteresada, y en todas sus acciones publicitarias, las ventajas de trabajar con esta Entidad. Los modelos que hemos utilizado han sido clientes reales que cobran su Nómina o Pensión por nuestra Caja. Con la ayuda de una agencia de publicidad externa y de fotógrafos profesionales, los clientes pusieron su mejor cara ante las cámaras convencidos de que, ser clientes de *caja círculo*, ofrece un valor añadido.

En definitiva, acciones como la Operación Cero ponen de manifiesto que el verdadero protagonista, no solo de nuestras campañas publicitarias, sino de la propia Entidad es y debe seguir siendo el cliente.

Continuando con el proceso de mejora de las instalaciones de la Sede Central de la Entidad, y con la intención de prestar un mejor servicio a los clientes y adecuar las instalaciones a las nuevas necesidades, *caja círculo* procedió durante el año 2009 a la completa remodelación del Complejo Cultural Espolón, todo ello con el objetivo

de convertirla en una sala moderna en la que se pueda disfrutar de los eventos que en ella se realicen con las mejores condiciones técnicas y de comodidad.

## 2. Productos y servicios responsables *caja círculo*

*Caja círculo* ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros para particulares y empresas, que se pueden identificar en alguna de las siguientes líneas de producto: Ahorro, Financiación, Medios de Pago, Servicios Financieros, Seguros, etc. Todos ellos, así como sus denominaciones comerciales, pueden ser consultados en la página web de la entidad: <http://www.cajacirculo.es> (2.2).

La cartera de productos y servicios que *caja círculo* oferta a sus clientes ha aumentado considerablemente, con la pretensión de dar cobertura a las necesidades de todos los segmentos de población.

Para llevar a cabo este objetivo, *caja círculo* ha emprendido un proceso de cambio en su estrategia comercial con el fin de mejorar su eficacia y productividad. Esto ha supuesto, entre otras cosas, efectuar una permuta de su actual modelo de banca, pasando de un modelo de banca de productos a otro pro-activo de banca de clientes, que se caracteriza especialmente por alcanzar la satisfacción y fidelización de los mismos a través del asesoramiento personalizado, el establecimiento de políticas de precios y productos adaptados a cada necesidad, anticipándonos en la medida de lo posible a esas necesidades; y a través del conocimiento y la formación humana especializada.

Para llevar a cabo este objetivo estratégico, *caja**circulo*** ha modernizado y dinamizado su estructura comercial interna.

En el marco de esta nueva línea de actuación, nuestra oferta incorpora productos y servicios que benefician sensiblemente a los colectivos específicos, en la medida que incorporan ventajas financieras frente a las del resto del mercado o contienen un valor añadido.

Los productos que *caja**circulo*** ofrece a sus clientes son de naturaleza financiera, y por tanto no tienen componentes que puedan afectar a la salud de los clientes. Las cuestiones sobre salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios de *caja**circulo*** se refiere básicamente a la seguridad en sus oficinas y dependencias de la Entidad (PR1)(PR2).

Una de las principales apuesta de *caja**circulo*** es su servicio de Caja Electrónica por Internet *circul@*, a través de la cual, empresas y particulares pueden realizar un gran número de operaciones y gestiones, incluida la compra y venta en Bolsa, cómodamente, y con las mayores garantías de seguridad y privacidad. *Circul@* es una completa oficina virtual abierta los 365 días del año, las 24 horas del día.

Este servicio de banca electrónica permite a las empresas y particulares realizar diversas operaciones por medio de Internet. Una de las principales novedades es el cambio del sistema de firma electrónica, mediante la entrega a los clientes de una tarjeta de coordenadas, un sistema de rúbrica de las operaciones que ofrece la máxima seguridad, ya que en cada operación se solicita una clave diferente de las contenidas en esta tarjeta. Además, esta tarjeta es anónima, por lo que externamen-

te no se puede asociar de ninguna manera con su propietario, protegiéndole en caso de robo o extravío.

Otra de las novedades está en la posibilidad de contratar depósitos de tipología muy variada. Es posible contratar depósitos a tipos de tabla, a los mismos tipos de interés que en cualquier oficina, además de un depósito específico del canal *circul@*, el depósito *circul@* 12 meses, con un tipo de interés muy ventajoso para el cliente.

Para completar esta operatoria, se ha incluido la consulta de posición de depósitos y la consulta genérica de datos de cualquier depósito asociado al servicio.

*Caja**circulo*** ha incrementado las operaciones enlazadas desde la posición global, pudiendo seleccionar diferentes menús y ofrece la posibilidad de devolución de recibos domiciliados, sin necesidad de presentarlos físicamente en ventanilla.

Para gestorías y asesorías con autorización, a principios de año se incorporaron las operaciones que permiten a estas sociedades el envío de impuestos por lotes, su consulta y la recepción de la respuesta a la presentación.

Aunque la seguridad de *circul@* se ha reforzado, *caja**circulo*** ha efectuado la contratación de un seguro antifraude, con el que pretende salvaguardar el dinero de sus clientes, que pueden ser objeto de un delito informático.

El auge de la banca online es un hecho real, cada día hay más personas que acceden y usan este servicio para realizar transferencias, consultas, pagos, compra-venta de valores, etc. Cada vez es más importante el porcentaje de operaciones

que se realizan a través de **circul@**, siendo principalmente las empresas, autónomos y jóvenes los mayores usuarios del canal.

En nuestra página web corporativa tenemos publicados unos consejos básicos de seguridad, a tener en cuenta en la operatoria bancaria por Internet. Pero el más importante de los consejos es la **PREVENCIÓN**.

#### **Mejorando la seguridad:**

La implantación del sistema de firma por coordenadas dotó a **circul@** de un avanzado sistema de seguridad, de los denominados "fuertes". Este tipo de sistema de firma lo está adoptando un gran número de entidades financieras.

Próximamente, daremos un paso adelante en la seguridad: la implantación del uso del DNI electrónico (DNI-e) para el acceso a **circul@**. De esta manera, los clientes tendrán a su disposición dos maneras de identificarse: la habitual (código de usuario y contraseña) y con DNI-e, para lo que necesitarán disponer del apropiado lector.

#### **Seguimos avanzando:**

Actualmente, **circul@** tiene más de 120 operaciones diferentes, disponibles para clientes. **Circul@** está en constante evolución, desarrollando nuevos servicios y operaciones a disposición de los clientes de la entidad. Alguno de los desarrollos proyectados para este año son:

**Creación del buzón virtual:** conexión de **circul@** con Tabelarius. Los clientes tendrán a su disposición la generación de los documentos de Tabelarius, así como la posibilidad de darse de alta una dirección de correo electrónico para el envío de todos los comunicados.

**Operaciones pendientes de firma:** los clientes podrán ordenar operaciones, pero su firma y ejecución se hará posteriormente. Esta funcionalidad es especialmente útil en el caso de las empresas donde, por ejemplo, un empleado ordena las operaciones (transferencias, envío de ficheros, etc.) y, más tarde, un apoderado la firma para que se ejecuten.

**Operatoria de confirming:** destinada tanto a deudores como a proveedores.

## **CONTACT CENTER**

En **caja**circulo**** hemos puesto en funcionamiento el Contact Center Corporativo, que nos permite desarrollar intensivamente el negocio de medios de pago y su apuesta por la multicanalidad.

Este hito forma parte del objetivo principal de la Entidad de mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes dentro del plan estratégico de optimizar los procesos y de reforzar nuestro destacado lugar en eficiencia, posición que ya venimos consiguiendo en los últimos ejercicios.

Uno de los beneficios que obtienen los clientes de la Caja es el establecimiento de un servicio de atención telefónica con horario extendido, más allá del horario de las oficinas y servicios centrales. De esta manera, se garantiza la atención permanente del servicio ante cualquier contingencia.

La tarjeta de crédito o débito es uno de los medios de pago más utilizados en España. Por la posibilidad de sacar dinero en efectivo de los cajeros automáticos (España es el país europeo con mayor número de cajeros por habitante) unida a

que es la forma más cómoda y sencilla de realizar las transacciones con comercios, se ha convertido en el instrumento de pago más habitual de los españoles.

Sin embargo, esta simplicidad de uso para el particular exige por el contrario una organización bien compleja sin cuyo soporte no sería posible su circulación. Campañas de promoción, atención de solicitudes, aceptaciones, emisión, control del riesgo, seguimiento, sustituciones por desperfectos en la propia tarjeta, incidencias con los cajeros, robos, fraudes, reclamaciones, etc. conforman una casuística difícil de gestionar si no se cuenta con los medios apropiados para dar un servicio eficaz.

Todo esto viene englobado en la idea de crear un Centro de Servicios Financieros Compartidos, CENSER, cuyo objetivo es mejorar los procesos de nuestra Caja, centrando nuestros esfuerzos en el "core business" de nuestro negocio y colaborando con los mejores especialistas en cada caso para obtener las mejores sinergias.

Con esta iniciativa *cajacírculo* da un paso decisivo en el camino de ir modernizando su organización en beneficio de sus Clientes y Empleados. Siendo consustancial a su plan de expansión el objetivo de ganar excelencia en el campo comercial, la optimización de procesos se identifica como oportunidad para su rediseño, para la automatización de muchas de sus tareas y para la creación de un nuevo modelo operativo que facilite el acercamiento y la atención a sus clientes.

Por medio de un acuerdo de colaboración con Indra, *cajacírculo* ha puesto en funcionamiento el Contact Center Corporativo que le permitirá desarrollar intensivamente el negocio de medios de pago y su apuesta por la multicanalidad.

**CONTACT CENTER 902 201 717**

**Oficina - 510**

[censer.510@cajacirculo.es](mailto:censer.510@cajacirculo.es)



## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

La Agencia de Certificación en Innovación Española (ACIE), entidad acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), ha emitido varios informes certificando que los proyectos de *cajacírculo* tienen una naturaleza de I+D+i de acuerdo con lo establecido en la Ley.

La Agencia de Certificación en Innovación Española, creada en 2005, es una de las pocas empresas acreditadas por ENAC para certificar proyectos de I+D+i, tanto por el RD 1432/2003 como por la Norma UNE 166001, de cara a la posterior consecución del informe que emite el Ministerio de Industria.

En concreto, los proyectos de *cajacírculo* reconocidos por ACIE son: "Nueva Plataforma Financiera" y "ASR" sobre el análisis y seguimiento de riesgos.

Para *cajacírculo*, el reto tecnológico consiste en compatibilizar eficiencia e innovación, un aspecto con el que esta entidad financiera ha logrado diferenciarse del resto del sector, y que la sitúan entre las más eficientes en materia de seguridad, innovación y calidad de servicio.

Especialmente durante estos últimos años, *cajacírculo* ha dedicado un importante esfuerzo a la investigación y la modernización de sus equipos y servicios, iniciado a través del cambio a una nueva plataforma informática en 2006, junto al fortalecimiento del área de medios y sistemas de la entidad, y en general, una fuerte inversión realizada con el objetivo de adaptarse a la últimas tecnologías, que garantizan el crecimiento sostenible de *cajacírculo*.

El desarrollo e innovación tecnológica son prioritarios para *cajacírculo* a fin de

ofrecer servicios financieros en las condiciones que el mercado exige, con una visión de negocio que va más allá de la realización de desarrollos tecnológicos para uso propio. De esta forma, trata de satisfacer las necesidades de sus clientes a través de la calidad del servicio para consolidar una relación de confianza duradera, intensiva e integral.

## 3. *Cajacírculo* con los más jóvenes

*Cajacírculo* destina a los más jóvenes los siguientes productos:

- **LIBRETA JOVEN y AHORRO JUVENIL:** con el objetivo de fomentar el ahorro entre niños y menores en edad escolar. Está dirigida a economías familiares con hijos menores de edad, que deseen constituir de forma gradual y con perspectiva de futuro pequeños capitales a su nombre. Constituye una ayuda en la educación al menor en lo que respecta al hábito del ahorro.
- **CARNET JOVEN EURO < 26:** tarjeta de débito dirigida a jóvenes entre catorce y veinticinco años que permite beneficiarse de descuentos en toda Europa en viajes, actividades, museos y multitud de establecimientos, así como disfrutar de un seguro de asistencia en viaje gratuito.
- **CARNET +26:** tarjeta de débito dirigida a jóvenes entre veintiséis y treinta años que permite obtener los beneficios de la tarjeta joven, además de descuentos en algunos comercios de Castilla y León.
- **CUENTA VIVIENDA *cajacírculo*.**

- **HIPOTECA JOVEN:** préstamo con unas condiciones exclusivas para jóvenes de hasta 38 años que desean financiarse el acceso a la primera vivienda habitual.

#### 4. Cajacírculo con los más mayores

La atención a los mayores es uno de los compromisos adquiridos por cajacírculo, y por ello les ofrece distintos productos adaptados a sus necesidades, como son:

- **CUENTA PENSIÓN:** cajacírculo ofrece grandes ventajas a aquellos clientes que quieran domiciliar su pensión en nuestra entidad, como por ejemplo, seguro de asistencia en viaje gratuito, descuentos especiales en hipotecas y préstamos personales, descuentos en determinados viajes,...
- **TARJETA CLUB DE LOS 60:** tarjeta personal de débito destinada a mayores de 60 años que desean conseguir descuentos en ciertos establecimientos situados en la comunidad de Castilla y León, seguro de accidentes gratuito, seguro de asistencia en viajes gratuito,...
- **TARJETA CLUB DE LOS 60 + RENFE:** además de las ventajas de la tarjeta club de los 60, el titular podrá disfrutar de importantes descuentos en RENFE.
- **CIRCULO TELEASISTENCIA:** servicio personalizado de ayuda a domicilio durante las 24 horas del día, para cubrir las necesidades de aquellas personas que por su situación personal, edad o estado físico requieran

atención puntual y asistencia rápida en casos de emergencia. Especialmente indicado para personas que viven solas o que viviendo acompañadas pueden tener accidentes domésticos, enfermedades físicas o necesidades médico-psicológicas, minusválidos, enfermos crónicos,.... Ofrece conexión permanente 24 horas al día los 365 días al año; asistencia para emergencias por enfermedades o accidente; conexión para casos de intrusismo o intento de robo en el domicilio; localización e información a los familiares o personas de contacto; envío de medicamentos al domicilio; servicio de orientación médica; orientación psicológica; servicio de información, orientación y gestión de ayuda a domicilio; servicio de información, orientación, y gestión de servicios profesionales; agenda; tarjeta personal; coberturas en caso de viaje; multiconferencia; y seguimiento personalizado. Este servicio está bonificado para aquellos clientes que tengan la pensión domiciliada en cajacírculo.

#### 5. Colectivos desfavorecidos

Nuestra Entidad ha prestado especial interés hacia los grandes problemas de desigualdad económica que existen en la sociedad.

Prueba de ello es la existencia de diferentes programas de su Obra Social, que colaboran y apoyan a entidades no lucrativas, y pone al servicio de estas su profesionalidad y capacidad para conocer y resolver las distintas carencias detectadas en determinados colectivos.

## MICROCRÉDITOS

Desde *cajacírculo* se considera que el microcrédito es una herramienta indispensable de lucha contra la pobreza, que fomenta la inclusión financiera y la generación de autoempleo sostenible, que propicia la incorporación de la mujer al mercado de trabajo y sirve para la integración de los inmigrantes en la estructura productiva del estado.

Entre los productos destinados a reducir la exclusión financiera, *cajacírculo* cuenta con una línea especial de préstamos denominada "Microcréditos Obra Social". Esta línea está dotada con 15.000 euros con cargo a los presupuestos de la Obra Social de *cajacírculo* tiene como fin emprender una actividad económica que permita el autoempleo, la creación de una pequeña empresa o la satisfacción de necesidades de extrema urgencia, cuyos beneficiarios lo constituyen prioritariamente personas con riesgo de exclusión social o con acceso cerrado al sistema financiero tradicional, como son los mayores de 45 años, inmigrantes, mujeres, discapacitados y parados de larga duración (HR1).

*Cajacírculo* desde su Departamento de Obra Social, aprovecha sus amplios conocimientos de la realidad social y los problemas de exclusión social de las capas más desfavorecidas de la población para establecer un modelo de microcrédito que ha contado con muy buenos resultados, tanto por su baja morosidad como por el éxito de los proyectos financiados. *Cajacírculo* cuenta con el apoyo de Cáritas, el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Burgos, la Cámara de Comercio, SECOT (Seniors Españoles para la Cooperación Técnica) o la Fundación Lesmes, como entidades cerca-

nas a los beneficiarios, presentadoras y colaboradoras de los microcréditos, siendo la Obra Social de *cajacírculo* la concesionaria de los mismos.

## CATASTROFES NATURALES

En *cajacírculo* siempre hemos creído que es posible crear un futuro mejor para todos y por eso en 2005, abrió una cuenta destinada a recaudar donativos contra las catástrofes naturales, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los afectados por los desastres que últimamente han asolado a ciertas partes de nuestro planeta, como el Sudeste Asiático, Sudamérica y Centroamérica.

Pero para *cajacírculo* esta iniciativa no responde a un hecho puntual, sino que forma parte de un gran número de acciones realizadas habitualmente desde su Obra Social. En este sentido, coinciden con los objetivos de las aportaciones que realiza nuestra Entidad a todas aquellas entidades privadas sin ánimo de lucro a través de la Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Desarrollo en Países del Tercer Mundo.

Las personas interesadas en realizar alguna aportación pueden hacerlo a través de nuestra red de oficinas en el número de cuenta 2017-0091-57-3009001121.

## SERVICIO "REMESAS DE INMIGRANTES"

El Servicio de envío de transferencias para inmigrantes de *cajacírculo* se puso en marcha durante el 2005. A través de este sistema, el cliente puede enviar dinero, en efectivo o con cargo a su cuenta de ahorro,

a su país de origen de forma rápida, económica y segura, vía Internet.

Gracias a este servicio, se pretende dar más facilidades a un colectivo, cada día más numeroso e importante como son los inmigrantes. Este hecho se enmarca dentro de la política de *caja círculo*, que proyecta un futuro en el que destaca la ayuda a inmigrantes con el objetivo de alcanzar cuanto antes su normalidad financiera en España.

Actualmente los países asociados a este proyecto son: Ecuador, Perú, Colombia, Bolivia, Republica Dominicana, Argentina, Brasil, Marruecos, Senegal, Malí, Pakistán, Rumania, y Filipinas.

	2009	2008
N.º de operaciones	65	207

#### MONTE DE PIEDAD

El origen de las cajas de ahorro está vinculado históricamente a las instituciones de tipo benéfico, de manera especial a los Montes de Piedad.

La evolución de los Montes de Piedad ha sido reflejo de los cambios sociales y de los ciclos económicos, de ahí que en los últimos años los inmigrantes están siendo uno de los principales usuarios de esta fórmula financiera (FS14).

El Monte de Piedad es un servicio mediante el cual el cliente puede obtener un crédito pignoraticio sobre alhajas, oro, plata y objetos de valor, obteniendo a cambio la cantidad de dinero correspondiente a la tasación del objeto, tasación que es realizada por peritos independientes, teniendo

en cuenta principalmente el valor del material del que se compone el objeto. Normalmente no se suele considerar el valor artístico del objeto.

Durante 2009 se han realizado un total de 677 empeños por un valor de 320.849,40 euros, manteniéndose a 31 de diciembre de 2009, 2.624 préstamos en vigor.

	2009
Número de préstamos	
Concedidos	677
Renovados	151
Cancelados	455
En Vigor	2.624
Importe medio	371
Número de clientes	2.624
Cientes nuevos	222

El perfil de cliente del Monte de Piedad es el siguiente:

	2009
Distribución por sexo (%)	
Hombres	40
Mujeres	60
Distribución por grupos de edad (%)	
Entre 18 y 35 años	40
Entre 35 y 50 años	40
Entre 50 y 65 años	15
Más de 65 años	5
Nuevos residentes (%)	60

Los préstamos pignoraticios se ofrecen a distintos tipos de interés, dependiendo de los tramos del importe prestado. El plazo

máximo de depósito son 15 meses, aunque puede haber prórrogas previo pago de los intereses vencidos. Pasado el tiempo estipulado, el Monte de Piedad puede organizar una subasta con esos artículos, aunque *cajacírculo* no ha realizado ninguna subasta ni tiene previsto hacerlo.

Existe una cuantía máxima de 3.000 euros por cliente sumando todos sus empeños vivos. Con ello, se pretende preservar el fin social de este tipo de créditos. Con el objetivo de evitar que los objetos depositados no sean producto de robos, un inspector policial revisa frecuentemente las operaciones que se realizan en el Monte de Piedad.

#### CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA PERSONAS CON DEFICIENCIAS VISUALES

No todos los dispositivos tecnológicos existentes en el mercado son susceptibles de ser utilizados fácilmente por cualquier individuo. En muchos casos, se requiere su adaptación para evitar que supongan un factor más de desventaja para determinados ciudadanos.

Este es el caso de los cajeros automáticos, ya que debido a la importancia de su contenido visual, afectan a las personas con ceguera o deficiencia visual. Con la intención de eliminar este tipo de barreras *cajacírculo* adaptó sus cajeros automáticos para que el colectivo de personas con deficiencias visuales puedan acceder a las funciones bancarias básicas.

Los cajeros de esta entidad guían a sus usuarios, adaptando la pantalla e incluyendo una tipografía de gran tamaño, recurriendo

al contraste de blanco y negro para poder ser utilizado por personas que poseen un resto visual. Para acceder a esta aplicación, antes de introducir la tarjeta o libreta es preciso pulsar "1" en el teclado numérico y posteriormente un código de acceso único para todos los clientes, el "1111". Además, y si la invidencia fuera total, unos sonidos les permiten comprobar si los movimientos realizados son correctos.

#### 6. *Cajacírculo* con las familias (FS16)

La actual crisis económica está suponiendo para numerosas familias dificultades de diversa índole: pérdida del puesto de trabajo, disminución de ingresos, pago de préstamos y dificultades para la contratación de otros nuevos. Conscientes de ello, en *cajacírculo* se han decidido poner en marcha una serie de medidas dirigidas a facilitar su adaptación al nuevo contexto económico:

- Financiación de compra vivienda habitual mediante préstamo hipotecario con límite del 80%, plazo máximo de 35 años.
- Ampliación a los desempleados que perciban su prestación a través de una cuenta abierta en *cajacírculo*, las ventajas de la Operación Cero, por lo que se evitan el pago de muchas comisiones bancarias: emisión de tarjeta de crédito y débito, emisión de transferencias nacionales por nuestros cajeros y *circul@*, ingreso de cheques nacionales, custodia y administración de valores nacionales, mantenimiento de cuenta, por descubierto en cuenta, compra-venta de moneda extranjera (billetes), por el

número de apuntes en cuenta, por emisión de extractos o duplicados, por domiciliación de recibos, transferencias en euros a la Unión Europea de hasta 50.000 €, etc.

- Estudiamos la carga financiera de las familias con el objetivo de adaptar las cuotas a la situación económica de cada cliente.
- Préstamos personales con interés rebajado en función a la vinculación para los clientes con nómina, pensión, desempleo o autónomos domiciliados en *cajacírculo*.
- Préstamos para la adquisición de ordenadores sin comisión de apertura ni intereses a través del Plan Avanza.

## FAMILIAS NUMEROSAS

*Cajacírculo* colabora con la Junta de Castilla y León aportando ventajas económicas y financieras a los hogares con tres o más hijos.

*Cajacírculo* se compromete a eximir a las familias numerosas de la Comunidad del pago de "todo tipo de comisiones", de reducir los intereses en los créditos hipotecarios y en los planes de estudios, además de descuentos o facilidades en viajes y seguros. Estas ayudas son para aquellas familias numerosas que así lo acrediten.

Ventajas a familias numerosas:

- Beneficios
  - Intereses bonificados en planes de estudios.
  - Exoneración de todo tipo de comisiones.
  - Hipotecas bonificadas en la adquisición de viviendas.

- Mejores condiciones en los seguros.
- Mejores condiciones en los viajes.

### ➤ Beneficiarios

- Familias con tres o más hijos a su cargo.

## AYUDA PARA ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS

*Cajacírculo* suscribió un convenio de colaboración con el ICO denominado PLAN VIVE 2008-2010 con el que ponen en marcha una Línea de Financiación destinada a facilitar la adquisición de vehículos, con el fin de incentivar la sustitución de vehículos antiguos por otros menos contaminantes.

## SEGUROS *cajacírculo*

La unidad especializada en seguros de *cajacírculo*, fue constituida para asegurar el bienestar del conjunto de sus clientes.

Su principal objetivo es ofrecer un servicio de calidad y los productos más adecuados a las necesidades de sus clientes. Además, se caracteriza por desarrollar un sistema de gestión novedoso y totalmente informatizado para ser más eficaces y asesorar mejor.

La especialización del equipo humano y los 15 años de experiencia en la distribución de seguros que les avalan, son la mejor garantía del servicio al cliente.

*Cajacírculo* ha obtenido una nueva certificación de calidad, que se suma a la ISO 9001 de AENOR lograda en 2004. Por otro lado AENOR ha renovado para los tres próximos años la certificación de Calidad ISO

9001 de todos los procesos de la sección especializada en Seguros de entidad de ahorro (FS9).

Al amparo de la ley de Mediación de Seguros de 17 de julio de 2006, la Correduría de Seguros de *cajacírculo* solicitó a la Dirección General de Seguros, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, su transformación en Operador de Banca Seguros, cuya transformación fue aprobada oficialmente en el año 2008. El motivo de esta transformación a Operador de Banca Seguros es ajustar su actividad en seguros a esta ley, que expresamente regula la actividad que las entidades financieras realizan en la venta de seguros, y la reconoce como una actividad más, dentro de las que tradicionalmente vienen realizando.

De esta forma, *bancaseguros cajacírculo* se compromete a poner en práctica determinadas acciones basadas en los tres principios básicos en torno a los cuales se estructura esta nueva ley, que son la regulación de nuevas formas de mediación, el principio de igualdad de trato entre los distintos mediadores, para lo cuál se prevé el establecimiento de requisitos de acceso a la profesión, atendiendo a su especial naturaleza, y el principio de transparencia, como medio de protección de los consumidores y usuarios.

Asimismo, *bancaseguros cajacírculo*, instaura otras medidas y obligaciones, contenidas en dicha ley, en referencia al derecho de establecimiento y libre prestación de servicios dentro del Espacio Económico Europeo, obligaciones en materia de protección de datos, etc.

*bancaseguros cajacírculo*, ofrece dentro de los seguros de ahorro productos dirigidos específicamente a la financiación de

los estudios de los hijos, así como una gama de planes de pensiones que complementan las prestaciones de la Seguridad Social. Las exigencias de pruebas médicas son reducidas y sencillas, y en muchos casos no son necesarias. Estas pruebas médicas están controladas por un estricto protocolo, que solamente permite el acceso a las mismas al médico de la compañía de seguros que debe evaluar el seguro.

*bancaseguros cajacírculo* mantiene líneas de seguros agrarios y pecuarios con el fin de garantizar una renta mínima a estos colectivos especiales.

## INMOBILIARIA *cajacírculo*

*Inmobiliaria cajacírculo* se constituyó con el fin de resolver las necesidades de nuestros clientes a través de un servicio totalmente personalizado.

*Inmobiliaria cajacírculo* pone a disposición de la sociedad burgalesa un equipo humano formado por profesionales altamente cualificados, encantados de proporcionar un asesoramiento experto, completo y pensando siempre en sus intereses, y sin compromiso alguno.

Todos los servicios están avalados con la garantía y sello de calidad de *cajacírculo* y casi 100 años de experiencia al servicio de nuestros clientes.

Nuestros servicios van más allá de la compra-venta de inmuebles, pues incluye un servicio post-venta para su mayor seguridad.

*Inmobiliaria cajacírculo* ofrece a toda la sociedad servicio integral inmobiliario: asesoramiento jurídico, asesoramiento

económico, venta de inmuebles, servicio post-venta; compra-venta y alquiler de viviendas, locales, solares, fincas rústicas; gestión y tramitación notarial y documental y financiación hipotecaria personalizada y a su medida.

### VIAJES cajacírculo

**Viajes cajacírculo** es una agencia joven, con un equipo especializado en la organización integral de viajes de empresa, viajes de incentivo, congresos, convenciones y una amplia selección de viajes para disfrute particular. Los profesionales que conforman su plantilla, disponen de la más avanzada tecnología y servicios para gestionar rápida y eficazmente, las necesidades de los clientes de manera personalizada.

La oferta que **Viajes cajacírculo** diseña para cada nueva temporada, tiene en cuenta las peticiones y opiniones vertidas por sus clientes, e incluye los siguientes distintivos: la celebración de reuniones informativas para varios de los viajes, con la finalidad de que se puedan conocer al detalle los aspectos más importantes como vuelos, hoteles, visitas, el por qué del itinerario, etc..., y la existencia de un guía, representante de **Viajes cajacírculo**, en muchos de los destinos ofertados. Cada uno de estos programas se caracteriza por la calidad y personalización de los servicios, la innovación en los itinerarios, y todo ello al mejor precio.

Pero no sólo esta especialización constituye el éxito de **Viajes cajacírculo**, conocer perfectamente todos los servicios y estar apoyado por los mejores proveedores de cada zona asegura unos excelentes resultados.

Otros Servicios que también ofrece **Viajes cajacírculo** a sus clientes:

- Ofertas especiales en determinados viajes a los clientes que cobran la nómina o pensión a través de **cajacírculo**.
- Servicio personalizado a empresas con las mejores tarifas y condiciones de pago del mercado gracias a nuestra financiación única.
- Programa especial de eventos.
  - Convenciones y congresos.
  - Presentaciones.
  - Eventos Deportivos.
  - Ferias y Exposiciones.
  - Cursos de idiomas en el extranjero... etc.

## 7. Cajacírculo con las empresas

Nuestra vocación de servicio va más allá del ahorro familiar, ofreciendo nuestros servicios a las pequeñas, medianas y grandes empresas que ven en **cajacírculo** la solución a sus necesidades financieras y crediticias.

Dentro de la estrategia con la que **cajacírculo** ha definido su nueva etapa como "banca de clientes" es patente una especial atención de la entidad a las necesidades de la empresa con empleados especializados en las oficinas donde este negocio es más activo.

En este campo parece encontrar oportunidades para una mayor penetración

comercial y, en este sentido, se han creado dos nuevas unidades estructurales: la dirección de banca de empresa, dependiente de la dirección del área de negocio, y la dirección de grandes empresas, bajo la tutela de la Dirección General de la Entidad.

El objetivo principal de esta modificación del organigrama es estructurar una red de asistencia al cliente de empresa basada en el concepto de cercanía, cuidando de los pequeños detalles que precisan las empresas que desempeñan su actividad en las 10 provincias y seis comunidades autónomas en las que está implantada *cajacírculo*.

## BANCA DE EMPRESAS

El conocimiento a fondo de la empresa es imprescindible para encontrar la opción más adecuada a sus necesidades de financiación y de servicios. En este entorno necesitamos vender conocimiento y experiencia a través de servicios especializados, además de ofertar los productos del negocio tradicional.

El proyecto BANCA de EMPRESAS tiene como ejes fundamentales un mejor conocimiento de nuestros clientes-empresa, así como potenciar la especialización y la calidad de servicio, ofreciendo un asesoramiento especializado y proactivo hacia el segmento, incrementando el grado de prescripción y potenciando la figura del gestor como eje fundamental del proyecto.

Para apoyar a la creación de la nueva "Zona Banca Empresa" se ha desarrollado un **Programa Integral de Formación de Asesores de Empresa**, que pretende aportar los conocimientos y desarrollar las

habilidades necesarias para atender con éxito a este colectivo. Han participado más de 20 empleados aplicando diferentes metodologías de estudio para su mejor comprensión.

## CONVENIO CON EOI Y LA CÁMARA DE COMERCIO

*Cajacírculo* y la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Burgos firmaron por tercer año consecutivo un convenio de colaboración para el desarrollo de una nueva edición de la Escuela de Organización Industrial, que ha contado con la participación de representantes numerosas empresas burgalesas.

La Escuela de Organización Industrial contribuye a la formación de expertos, favoreciendo de este modo la competitividad empresarial, y está dirigido preferentemente a trabajadores en activo, aunque también se admiten solicitudes de desempleados.

La temática de los cursos responde a las actuales necesidades empresariales, y la finalidad es facilitar el acceso de los titulados a los puestos directivos de las compañías burgalesas. Los programas gratuitos de formación empresarial se implantan respecto a cuatro acciones formativas.

## CÍRCULO DE ACTUALIDAD EMPRESARIAL

*Cajacírculo* y la Cámara de Comercio e Industria de Burgos, firmaron un convenio de colaboración en virtud del cual se puso en marcha el proyecto denominado *Círculo de Actualidad Empresarial*.

El objetivo principal de este foro es poner a disposición de las empresas, el conocimiento y la información en temas de interés y de actualidad, útiles para la toma de decisiones y con el fin de aumentar la competitividad de las PYMES.

Las actividades desarrolladas han sido: conferencias, coloquios, seminarios o cursos, impartidos por profesionales de reconocido prestigio, y están dirigidos a directores generales, gerentes, directores financieros, directores comerciales y responsables de recursos humanos de todas las empresas, así como a universitarios.

Las áreas temáticas analizadas van desde la economía-financiera, calidad, excelencia empresarial, habilidades personales, comunicación, medio ambiente, Unión Europea, etc.

Durante el año 2009 visitaron los salones de *cajacírculo* en Burgos algunos de los mejores especialistas del ámbito empresarial de todo el territorio nacional. Entre ellos podemos destacar a D. Julio Linares, Consejero Delegado de Telefónica o D. Javier Gómez Navarro, Presidente del Consejo Superior de Cámaras de Comercio e Industria.

## AULAS DE PROXIMIDAD PARA LA EMPRESA

Fruto de la colaboración de *cajacírculo* con la Cámara de Comercio de Burgos nació este proyecto, que pretende promover, de forma gratuita, la formación de calidad entre el empresariado rural, mediante la realización de jornadas técnicas y seminarios de asesoramiento en una veintena de materias.

El objetivo de esta iniciativa es potenciar y aumentar la actividad económica de la provincia de Burgos y contribuir al crecimiento y al impulso de la competitividad de las empresas que no se instalan en la capital, sino que lo hacen en diferentes municipios burgaleses, siendo conscientes de la importancia que tiene este apoyo para las empresas instaladas en las zonas rurales, y muy especialmente a las pymes, para que puedan generar nuevos puestos de trabajo, y con el fin último de contribuir a fijar población, y ofrecer nuevas alternativas a las localidades del medio rural.

Los contenidos de las acciones formativas han sido diversos, entre ellos la contabilidad, la fiscalidad, los recursos humanos, el protocolo, el marketing, la higiene alimentaria o la atención telefónica. Estas actividades formativas para empresarios se han desarrollado en diversas localidades cabecera de zona de nuestra provincia: Aranda de Duero, Covarrubias, Lerma, Medina de Pomar, Melgar de Fernamental, Pradoluengo, Salas de los Infantes, Villadiago y Villarcayo.

*Cajacírculo*, fiel a su trayectoria y contrastado compromiso con estas zonas, y sobre todo, a su empeño por atender las demandas del empresario, no dudó en emprender este nuevo proyecto que ha atendido y atenderá los requerimientos formativos de las empresas ubicadas en la provincia de Burgos, de sus directivos y trabajadores.

Asimismo, *cajacírculo* colabora en la financiación de distintos proyectos empresariales que pone en marcha la Cámara.

## CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE BRIVIESCA

**Cajacírculo** firmó un Convenio de colaboración con la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Briviesca, por el que ambas instituciones acordaron realizar conjuntamente diversas actividades durante el ejercicio 2009, entre las que destaca la organización y el patrocinio de **cajacírculo** de varias conferencias sobre diversos temas, entre ellos el financiero y de actualidad empresarial, como la conferencia que impartió el Director de Banca Privada de **cajacírculo** el pasado mes de mayo con el título "Crisis de los mercados".

## OGECON - OBSERVATORIO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**Cajacírculo** firmó en 2009 por quinto año consecutivo un Convenio con la Federación de Asociaciones Empresariales de Burgos, con el objeto de desarrollar e impulsar el proyecto OGECON, Observatorio de la Gestión del Conocimiento, que dirige la Universidad de Burgos.

El Observatorio de la Gestión del Conocimiento se creó en 2004 como una iniciativa de cooperación entre la FAE y la Universidad de Burgos para promover, desarrollar y aplicar la Gestión del Conocimiento en las Empresas, principalmente PYMES asociadas a FAE, para mejorar la competitividad, el crecimiento y la sostenibilidad del tejido empresarial burgalés, y así contribuir a crear organizaciones que inspiren a los profesionales del conocimiento a adoptar niveles más altos de realización, basados en la creatividad, flexibilidad y rapidez de respuesta.

El objetivo de OGECON es fomentar la comunicación y cooperación permanente entre el conjunto de agentes involucrados en la creación, generación y uso del conocimiento de carácter estratégico que necesita la empresa burgalesa. De esta forma se pretende dinamizar y hacer más competitivas y rentables las pequeñas y medianas empresas burgalesas, adaptando para ellas las nuevas tendencias en gestión empresarial de acuerdo con sus necesidades y posibilidades, y en definitiva, promoviendo una cultura empresarial de éxito basada en la implantación de acertados procesos de conocimiento, y en la creación y desarrollo de las innovaciones.

Este observatorio estudia la situación actual de los conocimientos, mediante auditorías y diagnósticos en las empresas burgalesas; capitalizar, compartir y difundir los conocimientos existentes; medir y rentabilizar la aplicación de esos conocimientos y dar soporte informático y desarrollar herramientas que sirvan para garantizar las prácticas de la Gestión del Conocimiento. Se trata de poner la atención en el conocimiento que poseen los trabajadores y gestionar, organizar y administrar la empresa en función de esos saberes. "El conocimiento es algo tangible, que lo que los trabajadores desarrollan en sus actividades forma parte de los beneficios de una empresa y que las carencias que tienen en conocimientos pueden ocasionar pérdidas en las empresas". El objetivo de OGECON es, precisamente, sensibilizar a las firmas que deben tener en cuenta este valor.

A los sectores con los que se trabaja se les realiza una especie de auditoría para explicarles hacia dónde pueden evolucionar, y en una segunda fase del proyecto esta herramienta puede cuantificar las ganancias

o las pérdidas derivadas de la gestión del conocimiento.

La segunda edición del Premio OGECON 09, galardón otorgado como reconocimiento a la mejor empresa en la implantación de iniciativas de Gestión del Conocimiento, reconoció la labor de Iberdrola. El premio, que fue concedido por unanimidad del jurado, valoró la decisiva contribución de la empresa en el desarrollo y aplicación de un sistema de gestión del conocimiento integrado en la organización empresarial, siendo un modelo de referencia para las empresas burgalesas. Iberdrola aprobó en 2008 una política específica de gestión del conocimiento que aglutina a todas las empresas del Grupo, presente hoy en más de 40 países, «con el objetivo de crear una única cultura de la compañía que busca ser también el referente para las pequeñas y medianas compañías en Burgos y Castilla y León».

El Observatorio de Gestión del Conocimiento está a disposición de las pequeñas y medianas empresas porque carecen de laboratorios o equipos de investigación que puedan desarrollar este tipo de herramientas.

#### CONVENIO CON COLECTIVOS

*Cajacírculo* suscribió durante el 2009 convenios con distintos colectivos empresariales, cuya colaboración pretende conseguir una mayor eficacia y mejora en los servicios, favoreciendo así las condiciones económicas y sociales, de los profesionales que forman parte de los mismos.

Destacan el Colegio Oficial de Agentes Comerciales de Burgos, el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Burgos y Valladolid, el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos

Industriales de Burgos, los Colegios Oficiales de Médicos, Abogados y Aparejadores, el Colegio Oficial de Enfermería de Palencia o el colectivo RadioTaxi Palencia S.L.

#### LÍNEAS ICO

Porque nuestro objetivo es favorecer el crecimiento económico compatible con una mayor cohesión social y territorial, *cajacírculo* suscribió durante el ejercicio 2009 diferentes líneas de financiación con el Instituto de Crédito Oficial:

- Línea ICO PYME 2009
- Línea Internacionalización de la Empresa Española 2009
- Línea ICO Emprendedores 2009
- Línea ICO Crecimiento Empresarial 2009
- Línea ICO MARM.

#### CONVENIO ADE FINANCIACIÓN 2009

*Cajacírculo* suscribió un convenio de colaboración con ADE Financiación para apoyar y fomentar la concesión de préstamos a las pymes y autónomos de Castilla y León, mediante mejoras de las condiciones financieras de las líneas de crédito. Tiene como objetivo facilitar una financiación a medida de las necesidades de las pymes de Castilla y León mediante la formalización de préstamos avalados por Iberaval y bonificados por ADE Financiación.

En este ejercicio está dotado con 7 millones de euros destinados a apoyar la concesión de préstamos a las pymes y autónomos de la región que permitan impulsar proyectos empresariales que supondrán una inversión estimada de 150 millones de euros.

Estas medidas pretenden poner a disposición de las empresas de la Comunidad Autónoma nuevas fórmulas de financiación con el objetivo de facilitar el desarrollo empresarial, la creación de empleo y la generación de riqueza, dinamizando la economía regional.

### ESTRATEGIA "SIN" AUTÓNOMOS

A principios de 2008 *cajacírculo* amplió su "estrategia sin" a todos aquellos clientes, personas físicas, que tengan su recibo de autónomo domiciliado en su cuenta corriente o libreta de nuestra Entidad. Esta iniciativa ha tenido continuidad a lo largo del ejercicio 2009.

Nuestros clientes con el recibo de autónomo domiciliados están exentos de pagar un gran número de comisiones, que se realiza de forma automática. Así como otra serie de ventajas

### POLÍGONO INDUSTRIAL DE BUNIEL (EC8)

Los polígonos industriales se localizan en espacios fácilmente reconocibles y desarrollan actividades de tipo industrial y terciario llevadas a cabo por pequeñas y medianas empresas.

La consolidación del proceso de industrialización, unido a la planificación urbanística generalizada y a la ordenación de los usos del suelo a escala municipal, han propiciado la formación de una oferta de suelo industrial público y privado orientada a satisfacer tanto los requerimientos de los empresarios como las necesidades de las propias ciudades y zonas económicas en expansión.

*Cajacírculo* pretende contribuir tanto al desarrollo regional como al territorial, y de este modo generar empleo, producir riqueza e impulsar el progreso social. Para ello, *cajacírculo* puso en marcha una de sus iniciativas más importantes para Burgos bajo la denominación **Proyecto Regional Polígono Industrial Burgos-Buniel**, tramitado como proyecto de interés regional.

Con una superficie aproximada de 7.000.000 m<sup>2</sup> destinados a polígono industrial, *cajacírculo* pretende así dar solución a la escasez de terrenos donde puedan instalarse nuevas iniciativas empresariales y permitir una expansión de la actividad económica y empresarial más equilibrada y, sobre todo, ordenada en el espacio.

### POLÍGONO INDUSTRIAL EN MELGAR DE FERNAMENTAL (EC8)

*Cajacírculo*, en su apuesta por el desarrollo de las zonas rurales, y evitar la despoblación de muchas zonas de la provincia de Burgos, ha apostado fuertemente por la creación de un polígono industrial en la localidad burgalesa de Melgar de Fernamental.

Uno de los principales problemas de los pueblos de Castilla es la despoblación y la huida de la gente joven a las ciudades para buscar empleo. Con la creación de empleo y la generación de riqueza en las zonas rurales se puede conseguir que la gente se quede, y que mejor que la creación de un polígono industrial en una de estas zonas para contribuir a su desarrollo.

Para evitar esta despoblación, *cajacírculo* ha constituido un consorcio con el Ayuntamiento de Melgar de Fernamental, con el que se pretende crear empleo y fijar

población en una zona de la provincia de Burgos que, durante muchos años, ha vivido en el ostracismo, perdiendo continuamente población y olvidada por las instituciones.

El Consorcio tiene por objeto la gestión urbanística e integral de los terrenos delimitados para llevar a cabo la ampliación del Polígono Industrial del Parralejo; la urbanización de todos los terrenos adquiridos, la prestación de servicios, estudios, asesoramiento y asistencia técnica precisos para el cumplimiento de los fines perseguidos por la creación del suelo industrial y otras funciones que el Ayuntamiento de Melgar le atribuya.

El proyecto contempla la urbanización de 500.000 m<sup>2</sup>, de los que 360.000 se distribuirán en parcelas de diferentes tamaños, unos 60.000 m<sup>2</sup> se destinarán a zonas verdes y el resto para equipamientos y viales.

### TARJETA BUSINESS

La Tarjeta Mastercard e-Business de cajacírculo y su herramienta de gestión nace y está pensada para añadir valor a la empresa, ya que a las ventajas y servicios inherentes a una Tarjeta Mastercard une la posibilidad de su gestión y control a través de cualquier ordenador conectado a Internet. Esta solución permite la gestión dinámica y el control de los gastos realizados con las tarjetas a través de cualquier ordenador conectado a Internet, generando, a medida, los informes y alarmas que en cada momento se necesiten, atendiendo a distintos criterios como puedan ser los departamentos de la empresa, centros de coste, personas, períodos, tipo de gasto, etc.

Con esta tarjeta, la empresa puede disponer de un medio de pago exclusivo, dife-

renciado y admitido en todo el mundo, con la posibilidad de elegir la forma de pago que más le convenga en cada momento, bien al contado o con pago aplazado. Permite la gestión y control del gasto a través de Internet, así como obtener informes a la medida de sus necesidades, clasificándolos por departamentos, personas, fechas, tipo de gasto... y la recepción por e-mail de informes, avisos y alarmas con la periodicidad que mejor se adapte a la empresa.

Con la contratación de este servicio la empresa disfruta de seguro de accidentes y asistencia en viajes por todo el mundo, así como ventajas y descuentos exclusivos para los titulares de la tarjeta en distintas empresas.

### CÍRCULO PYME

[www.circulopyme.com](http://www.circulopyme.com) es el portal de Internet que cajacírculo pone a disposición de los clientes que tengan el servicio de cajaelectrónica o cajatelefónica. El objetivo de este servicio es ofrecer a las empresas, además de acceso a las modernas vías de comunicación, una imagen actual y dinámica dotándolas de páginas web con su correspondiente dirección ([www.circulopyme.com/empresa](http://www.circulopyme.com/empresa)) y de correo electrónico, en caso de no disponer de él.

El portal cuenta con los servicios más demandados por las pymes: noticias, bolsa, trabajo, foros, buscadores,...así como a enlaces de interés como son la Agencia Tributaria, Carreteras, Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, Meteorología, Ministerio de Economía, Hacienda, Administraciones Públicas, RENFE, tráfico,... También está presente un enlace a cajaelectrónica y otro a la página web de cajacírculo.

Respecto de las páginas web, tienen un diseño de tres páginas en las que se incluye la información más relevante de cada empresa. Como norma general, las páginas serán Principal, Presentación y Productos, donde se pueden incluir imágenes como el logotipo o fotografías.

### CONVENIOS SOCIALES FIRMADOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

*Cajacírculo* canaliza e impulsa líneas de ayudas con las Administraciones Públicas con el objetivo de mejorar la competitividad de los sectores productivos. En este campo, la aportación de la Entidad presenta un variado registro que comprende desde líneas de financiación específica, aportación directa de fondos, desarrollo de proyectos, etc... en diferentes áreas como la educación, innovación y desarrollo, construcción, agricultura y ganadería.

Para ofrecer a sus clientes créditos en las mejores condiciones del mercado, *caja-círculo* ha formalizado durante el ejercicio 2009 una serie de convenios con diferentes organismos públicos.

#### Convenios con administraciones públicas orientados a particulares

**ICO Plan VIVE 2008-2010** destinado a incentivar la sustitución de vehículos por otros menos contaminantes.

#### Convenios con administraciones públicas orientados a pymes y micropymes

- Línea ICO PYME 2009 destinado al desarrollo de proyectos de inversión de los autónomos y las pequeñas y medianas empresas españolas.
- Línea Internacionalización de la Empresa Española 2009.

#### Convenios suscritos con la Comunidad Autónoma de Castilla y León:

- Convenio de colaboración para la construcción, adquisición, rehabilitación y/o mejora de la vivienda rural 2009.
- Convenio de colaboración para el desarrollo de un programa de asistencia financiera a trabajadores autónomos, sociedades cooperativas y laborales y centros especiales de empleo.
- Convenio de colaboración para la financiación de inversiones y capital circulante de las pymes comerciales de la región.
- Convenio de colaboración para el descuento de certificaciones de obra emitidas por la Comunidad Autónoma.
- Convenio para financiación de la Vivienda Joven (promoción, adquisición y arrendamiento).
- Anticipo de subvenciones para fomento de empleo destinadas a los autónomos.

Convenios suscritos con la Consejería de Agricultura y Ganadería y con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para la gestión de las ayudas agrarias:

- Convenio con el M.A.P.A. para la financiación de la mejora de las estructuras agrarias.
- Convenio con la Junta de Castilla y León para la financiación de la mejora y modernización de las estructuras agrarias.

**Cajacírculo** participa como patrono o concede ayudas a los siguientes patronatos o instituciones:

- Innovación y desarrollo
  - Centro Europeo de Empresas e Innovación (C.E.I.).
  - Convenio de colaboración con la Exma. Diputación Provincial de Burgos para la adquisición de Bibliobus.
  - Convenio de colaboración con la Agencia Provincial de la Energía (AGENBUR).
  - Circulo de Actualidad Empresarial, para la realización de conferencias sobre economía, dirigidas a profesionales del sector, empresarios,...
  - Plan Estratégico Ciudad de Burgos.
  - Instituto Tecnológico de Castilla y León.

- Fundación del Patrimonio, cuya finalidad es la restauración, conservación y divulgación del Patrimonio de Castilla y León.

- FUNDAL - Fundación Deporte Alcobendas para el fomento del deporte.

- OGECON - Observatorio de la Gestión del Conocimiento, para promover y desarrollar la gestión del conocimiento de las empresas, principalmente PYMES.

- Convenios y Patronatos

- Patronato de Turismo de Burgos.

- Facultad de Derecho de la Universidad de Burgos - Escuela de Práctica Jurídica.

- Escuela Universitaria de Relaciones Laborales.

- Fundación General de la Universidad de Burgos.

- Fundación Pro Real Academia.

- Facultad de Teología del Norte de España - Cátedra Francisco de Vitoria.

- Patronato del Conservatorio de Música "Antonio de Cabezón" de Burgos.

- U.N.E.D. Burgos.

- U.N.E.D. Aranda de Duero.

- U.N.E.D. Miranda de Ebro.

- Universidad de Burgos.

▪ Obra Agrícola.

La Obra Social de *cajacírculo* concede Ayudas destinadas a promocionar y difundir aspectos relativos a la agricultura y ganadería.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para *cajacírculo* es fundamental la opinión de nuestros clientes, y por ello, el 22 de junio de 2004, aprobó la creación de un Departamento de Atención al Cliente, con la intención de crear un servicio en el que nuestros clientes puedan manifestar sus sugerencias o reclamaciones, y de este modo mejorar el modo y la forma de actuar en todos los ámbitos de la entidad.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establece la obligación para las Entidades Financieras de la implantación de un Departamento de Atención al Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

El Departamento de Atención al Cliente, tiene su ubicación en la estructura de la Caja, dentro de la Secretaría General, para preservar su independencia de las áreas comerciales y de negocio, garantizando así su autonomía en la toma de decisiones.

Existe una persona nombrada como Responsable Titular del Departamento de Atención al Cliente, así como al Representante de la Caja para atender los requerimientos de los Comisionados para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros, que son órganos adscritos al Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección general de Seguros y Fondos de Pensiones.

El Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo *cajacírculo* fue inicialmente aprobado por el Consejo de Administración de la Caja con fecha de 22 de junio de 2004, y verificado por la Dirección General de Tributos y Política Financiera de la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León mediante resolución de fecha 26 de julio de 2005. Posteriormente, el Consejo de Administración de fecha 30 de agosto de 2005 aprobó un nuevo texto del Reglamento considerando las observaciones indicadas en la citada Resolución de la Consejería de Hacienda.

El contenido del Reglamento para la Defensa del Cliente se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Departamento de Atención al Cliente del Grupo *cajacírculo*, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con *cajacírculo* y su grupo, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible. Su contenido está a disposición de todos los clientes de *cajacírculo* tanto en la página web de *cajacírculo* como en el tablón de anuncios de todas nuestras oficinas abiertas al público.

Pero el Departamento de Atención al Cliente no sólo se ocupa de las reclamaciones efectuadas, sino también de las consul-

tas verbales, bien telefónicas o por visita personal, dando solución a las mismas siempre y cuando esta sea posible.

El Departamento de Atención al Cliente de **cajacírculo** tiene su sede en la Oficina Principal de la Entidad, sita en la avenida de los Reyes Católicos n.º 1 de Burgos. Pero **cajacírculo** pone a disposición de sus clientes varios canales para que puedan hacer llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones de la forma más fácil y cómoda:

- En nuestra Red de Oficinas, además de intentar atender a nuestros clientes en primera instancia, ponemos a su disposición el impreso denominado “¿en qué podemos ayudarte?”. Donde el cliente puede exponer sus opiniones y enviarlas por correo al Servicio de Atención al Cliente sin coste de franqueo.

También puede enviarse un escrito dirigido al Departamento de Atención al Cliente, a la siguiente dirección:

**cajacírculo**

Departamento de Atención al Cliente  
Avda. Reyes Católicos, n.º 1  
09005 Burgos

- Vía Internet: rellenando el correspondiente formulario disponible en la página web de **cajacírculo**: [www.cajacirculo.es/atencionalcliente](http://www.cajacirculo.es/atencionalcliente)
- A través del correo electrónico, dirigido a la siguiente dirección:  
[atencionalcliente@cajacirculo.com](mailto:atencionalcliente@cajacirculo.com)
- Por teléfono, llamando al **947 28 82 50**, donde el cliente podrá consultar todas las dudas o formular las sugerencias que crea conveniente.

Las vías de reclamación más utilizadas por los clientes han sido las hojas de reclamaciones existentes en toda nuestra red de oficinas, así como los impresos creados por el Departamento de Atención al Cliente, que los clientes pueden descargarse en la web de la Caja, seguido por el correo electrónico a través del formulario existente en la página web, y como tercera vía los escritos o cartas dirigidos a este Departamento. La vía del email se ha utilizado en un 36,09% de las reclamaciones.

Se han ido reduciendo respecto al ejercicio anterior, las quejas o reclamaciones interpuestas de forma personal o telefónicamente, todo ello motivado por la necesidad interpuesta por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, así como por lo establecido en el Reglamento que regula nuestro funcionamiento, señalando la necesidad de presentar las quejas o reclamaciones en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan su lectura, impresión o conservación.

En el ejercicio 2009 el Departamento de Atención al Cliente realizó la apertura de 436 expedientes con la finalidad de atender las solicitudes de clientes que demandaban su intervención.

El número de expedientes resueltos durante el ejercicio ha sido de 435, una vez realizado un análisis exhaustivo de la información y documentación existente en cada uno de los asuntos interesados por los clientes, habiendo realizado las gestiones oportunas con los distintos departamentos y oficinas de la Entidad. Esto supone un incremento respecto del año anterior de un 3,08%.

De los asuntos presentados, uno no fue admitido a trámite, por incurrir en alguna

de las causas establecidas en el artículo 19 del Reglamento para la Defensa del Cliente, y en el artículo 12 de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, que son la omisión de datos esenciales para la tramitación, ser competencia de otros órganos, no referirse a operaciones concretas, estar ya resueltas con anterioridad, y sobrepasar el plazo previsto en el reglamento de funcionamiento.

Todas las opiniones, sugerencias, reclamaciones y puntos de vista recibidos en caja *círculo* son atendidas por el responsable del Departamento de Atención al Cliente quien trata de forma individualizada y con la máxima confidencialidad y discreción todas las cuestiones que son presentadas, siendo el tiempo medio de respuesta de nueve días.

#### MATERIAS OBJETO DE RECLAMACIÓN Y QUEJA

Materia	2009
Operaciones de Pasivo	21,38 %
Operaciones de Activo	18,85 %
Tarjetas de débito y crédito	16,78 %
Servicios de cobro y pago	10,57 %
Cajeros Automáticos	5,06 %
Valores y Servicios de Inversión	3,68 %
Otros	23,89 %

El principal motivo de reclamación, lo constituyen las operaciones de pasivo, con 93 reclamaciones que suponen un 21,38% del

total de reclamaciones, lo que es debido principalmente por el cobro de comisiones. Esto es debido a la aplicación de nuestras Tarifas de Comisiones relativa a los contratos de cuenta corriente y libreta de ahorro. El número de expedientes en este apartado de comisiones es notablemente inferior a ejercicios anteriores, y entendemos que viene motivada por el hecho de que los clientes están más informados, al llevarse a cabo una política de comunicación más activa, y por otro lado van asumiendo la necesidad de pagar por los servicios que les presta la Entidad. También ha influido la Campaña "SIN", con las excepciones en precios en el marco de la estrategia comercial.

El 96,33% de los reclamantes son personas físicas, frente al 3,67% de personas jurídicas. De ellos el 94,04% son considerados clientes, con uno o más productos contratados, y el 5,96% no son clientes.

El perfil del cliente reclamante, es de un cliente con una edad comprendida entre los 31 y los 45 años, con una rentabilidad media-baja, vinculado con la Entidad, con una antigüedad en su mayoría superior a 5 años, y que posee más de un producto en nuestra Entidad, y que es la primera vez que reclama. Estamos por tanto, ante un perfil de cliente estable, y con vinculación con la Caja.

Respecto a la residencia de los reclamantes, 393 son de Castilla y León, 35 expedientes tienen su origen en la Comunidad de Madrid, y 8 en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Las resoluciones adoptadas lo son en términos de legalidad y equidad, basándonos en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas

prácticas y usos financieros emanados de la doctrina del Banco de España, facilitando a las oficinas y a los clientes las explicaciones y razonamientos que en cada caso corresponda. De todas ellas, el 51,49% se han resuelto a favor del cliente, y el 48,51% de los casos se han resuelto a favor de la Entidad informando adecuadamente al cliente.

Durante 2009, se han presentado ante los Organismos superiores de Atención al Cliente 16 expedientes, lo que representa un 3,68% del total de las reclamaciones presentadas. De estos expedientes 14 de ellos han sido presentados antes el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, y 2 ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y ninguna reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones. De estos expedientes, en ocho casos la resolución indica que la actuación de la Entidad se ajusta a las normas de transparencia de operaciones, y es conforme a las buenas prácticas y usos financieros. En cuatro reclamaciones la resolución ha sido contraria a la Entidad, y tres expedientes se archivaron al allanarnos a las pretensiones de los reclamantes. Uno de los expedientes se encuentra pendiente de resolución.

El Departamento de Atención al Cliente presenta al Consejo de Administración, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo de sus funciones durante el ejercicio precedente que contiene un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, un resumen de las decisiones dictadas y recomendaciones o sugerencias. Este documento permite a los servicios de la Caja el conocimiento y análisis de las reclamaciones presentadas por los clientes que pueden servir para mejorar las prestaciones de los servicios.

## PROTECCIÓN DE DATOS (PR3)(PR9)(FS4)

Todos los servicios y productos que proporciona **caja**círculo**** cumplen las previsiones legales que exige la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como la Ley 34/2002, de 11 de julio, de los Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

**Caja**círculo**** ha elaborado un documento que contiene la normativa de seguridad de obligado cumplimiento para toda la plantilla con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información.

Además, ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos e instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados a la Entidad (HR3). Durante el ejercicio 2009 no se han producido reclamaciones en relación con la privacidad y la fuga de datos personales de clientes (PR8).

## COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

**Caja**círculo**** cuenta con varios canales, a través de los cuales mantiene informados a sus clientes.

Para los clientes de la Entidad, el principal canal de comunicación utilizado son las oficinas. Además de los canales tradicionales como el correo, **caja**círculo**** tiene a disposición de sus clientes su página web [www.cajacirculo.es](http://www.cajacirculo.es), con una amplia y actualizada información sobre todos los

productos y servicios ofertados, información corporativa y de la Obra Social, Bolsa, noticias,...a través de la que también se puede acceder a su caja electrónica, desde dónde se pueden realizar todo tipo de operaciones de la forma más cómoda y sencilla. Asimismo, desde la página web se pueden consultar las memorias editadas por la Entidad, así como los Informes de Gobierno Corporativo.

Junto a esta comunicación, el cliente de *cajacírculo* disfruta de dos publicaciones:

- la revista “Circular”, publicación, con una tirada de 5.000 ejemplares, que informa mensualmente de todos los actos culturales que se desarrollan a través de la Obra Social (conferencias, exposiciones, música, cine,...), campañas especiales, convocatorias e información de *viajes cajacírculo*, como lo más característico. Esta publicación puede ser descargada a través de la página web [www.cajacirculo.es/obrasocial/circular](http://www.cajacirculo.es/obrasocial/circular)
- la revista “Círculo y Cultura”, que con una periodicidad cuatrimestral, traslada a nuestros clientes todo lo acaecido en la Entidad durante este periodo, procedente de todas sus áreas y ámbitos de actuación, y que incorpora además información de carácter general: economía, música, entrevistas.

## TRANSPARENCIA INFORMATIVA

La página Web de *cajacírculo* contiene toda la información respecto de los órganos de gobierno e incluye los Estatutos de la Entidad y el Reglamento de procedimiento regulador del sistema de designaciones de

los órganos de gobierno. El Informe de Gobierno Corporativo puede consultarse a través de la página Web: [www.cajacirculo.es](http://www.cajacirculo.es).

La política de transparencia informativa de la Entidad se traslada a los medios de comunicación, con los que se mantiene una relación de cordialidad y estrecha colaboración. Durante el 2009, se emitieron más de 100 acciones informativas, a través de comunicados, notas y ruedas de prensa, que se han traducido en numerosos impactos informativos en los diferentes medios de comunicación de las ciudades en las que *cajacírculo* esta implantada.

## PUBLICIDAD RESPONSABLE

(4.12)(4.13)(PR1)(PR3)(PR6)(FS16)

*Cajacírculo* debe adecuar la documentación contractual con clientes a la normativa tanto de ámbito estatal como autonómico, relacionada básicamente con la transparencia de la gestión y la protección a la clientela y someter además las campañas de publicidad a la supervisión de los organismos competentes en cada caso.

En 2009, no se incurrió en multas o sanciones significativas por incumplimiento de leyes o normativas referentes al suministro y uso de productos y servicios, ni se ha planteado reclamación alguna ante el jurado de Autocontrol en relación a las campañas publicitarias de *cajacírculo*.

Durante el ejercicio 2009 no ha habido ningún tipo de incidente en relación con el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio (PR7).

## 4. Empleados

Vivimos una delicada situación financiera a nivel mundial que afecta a todos los protagonistas de la economía, tanto a los particulares como a las empresas. En lo que a las Entidades financieras respecta, superar esta situación, el éxito o el fracaso, va a estar directamente condicionado por la calidad tanto humana como profesional de las personas que trabajan en ellas a cualquier nivel, ya sea los que están en contacto directo con los clientes, los directivos intermedios o los Órganos de Dirección.

No cabe duda que vivimos tiempos de incertidumbre en los que el talento cobra una especial relevancia y supone una ventaja competitiva para alcanzar el éxito, que en algunos casos va a ser la supervivencia una vez superada esta situación de crisis.

Por todo esto la gestión que hagamos de los Recursos Humanos debe ser capaz de crear profesionales que aporten un alto rendimiento desde el puesto que desempeñan en este momento, pero manteniendo siempre una visión global del negocio. La volatilidad del momento hace que debamos centrar la estrategia en control de la mora, la eficiencia, el mantenimiento de resultados, la captación de pasivo, etc. y sobre todo en las personas y en los equipos que forman, que son los encargados de ejecutar la estrategia.

El capital humano de *caja círculo* constituye el activo patrimonial más importante de la Entidad, y de su atención, profesionalidad y calidad en el servicio depende toda vinculación que nuestros clientes puedan tener con la Caja.

*Caja círculo* se ha convertido, durante los últimos años, en uno de los agentes creadores de empleo de calidad más importante

de nuestra región, debido principalmente al Plan de Expansión y a la reestructuración de su organigrama.

### 1. Perfil

Esta Entidad cuenta con una plantilla formada por 699 profesionales.

La distribución de la plantilla durante el año 2009 fue la siguiente (LA1):

Empleados	2009	2008
Contratación fija	663	668
Contratación eventual	36	69
Total empleados	699	737
<b>Distribución empleados</b>		
Servicios Centrales	236	258
Red comercial	440	455
Obra Social	14	15
Actividades atípicas	9	9
<b>Distribución geográfica</b>		
Castilla y León	646	681
Madrid	36	38
La Rioja	7	8
Cantabria	3	4
País Vasco	3	3
Aragón	4	3

Edad	Mujeres	Hombres	Total
<30	28	12	40
De 30 a 50	204	257	461
>50	9	189	198
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>458</b>	<b>699</b>
<b>Edad Media de la Plantilla</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>43</b>

Tabla 6 (LA2)

La política de *cajacírculo* en la contratación de personal para las nuevas oficinas está marcada por la búsqueda de personal natural de las distintas zonas de actuación. Los procesos de selección se hacen atendiendo a los principios de igualdad, mérito y capacidad, atendiendo al perfil del puesto a cubrir, la valía personal de los candidatos y la experiencia aportada (EC7).

Uno de los principales factores a destacar es el cambio realizado en el organigrama de la Entidad, con la creación de nuevos departamentos, y una amplia red de gestores especializados, tanto en clientes particulares como en la pequeña y mediana empresa, colectivos ambos con unas necesidades financieras específicas, que son atendidos personalmente en las principales oficinas de nuestra red comercial.

*Cajacírculo* apuesta por la generación estable de empleo. Entre los aspectos más importantes de la Política de Recursos Humanos de *cajacírculo* destaca la estabilidad de sus empleados, no sólo en cuestión de movilidad laboral sino también en lo que se refiere al tipo de contrato indefinido, ya que el 94,8% del personal de *cajacírculo* tiene contrato indefinido, y sólo un 5,2% contrato temporal. Durante el 2009 sólo el 1,88% de los empleados abandonaron la entidad, lo que se traduce en un bajo índice de rotación externa. Estos movimientos se han producido entre empleados con edades comprendidas entre 30 y 55 años. Del total de empleados que abandonaron la entidad, el 25% fueron mujeres y el 75% hombres (LA2).

La primera incorporación femenina a la plantilla de *cajacírculo* se produjo el 5 de abril de 1983. Desde entonces, el flujo de incorporaciones no se ha interrumpido, llegando a contar en la actualidad con un total

de 240 empleadas, que representan más de un tercio de la plantilla de la Entidad. Además, buena parte de ellas ocupan puestos de máxima responsabilidad como Directoras de Oficina o responsables de Unidades o Departamentos en Servicios Centrales.

En este sentido, *cajacírculo* participa activamente en el *Programa Optima de la Junta de Castilla y León*, que tiene por objetivo lograr la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y la conciliación de la vida familiar. Durante estos dos últimos años, de acuerdo con los principios establecidos en el Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Corporativa, nuestra entidad ha tratado de establecer medidas encaminadas a favorecer a este sector, aumentando su presencia y mejorando la posición de muchas de ellas con altos cargos dentro de la entidad, y en general, evitando y combatiendo las desigualdades por razones de sexo.

#### Clasificación profesional

Grupo I	Sexo	2009	2008
I	H	6	6
	M	0	0
II	H	3	3
	M	3	2
III	H	10	9
	M	0	1
IV	H	21	23
	M	2	2
V	H	63	62
	M	17	12
VI	H	60	62
	M	2	3

Grupo I	Sexo	2009	2008
VII	H	73	68
	M	18	16
VIII	H	34	26
	M	32	35
IX	H	33	41
	M	20	22
X	H	20	22
	M	26	22
XI	H	39	29
	M	80	54
XII	H	27	48
	M	36	84
XIII	H	0	2
	M	2	10

Grupo I	Sexo	2009	2008
I	H	1	1
	M	0	0
II	H	38	33
	M	1	1
III	H	8	15
	M	1	1
IV	H	0	1
	M	0	0
V	H	0	0
	M	0	0

Tabla 5 (LA1)

El salario inicial de los empleados de *cajacírculo* con menor categoría profesional corresponde a los empleados del Grupo I - Nivel XIII, y el ratio salarial entre hombre y mujeres en todas las categorías es de 1 a 1 (LA14).

Durante el año 2009, *cajacírculo* acordó prorratear el abono de las pagas estatutarias, estableciendo un sistema de 14 pagos a partir de enero de este año. Para establecer este nuevo sistema retributivo, se prorratearon 5 de las antiguas pagas extras (febrero, abril, junio, agosto y octubre) y se han distribuido en doce mensualidades, quedando la de julio y diciembre exactamente igual que como estaba establecido para ejercicios anteriores.

Con este nuevo sistema de abono se promueve que las mensualidades sean lo más homogéneas posibles, favoreciendo un mayor equilibrio y una mejor planificación personal de los ingresos y los gastos de los empleados.

	2009
Salario inicial <i>cajacírculo</i>	13.954,62 €
Salario Mínimo Interprofesional (SMI) en España	8.736 €
Proporción salario inicial <i>cajacírculo</i> y SMI	1,60

Durante el año 2009 no se ha producido ningún incidente de discriminación en materia de derechos humanos (HR4).

En caso de extinción del contrato de trabajo por despido objetivo, el plazo de preaviso es el previsto por el Estatuto de los Trabajadores (30 días) (LA5).

## 2. Plan de igualdad

Todas las empresas están obligadas a establecer un marco de igualdad de trato y

oportunidades para evitar la posible existencia de desigualdades por razón de sexo. Esta obligación se concreta en la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad, en el que nuestra Caja está trabajando en estos momentos.

Esta obligación se concreta en el caso de las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores en la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad, que define un conjunto de medidas y objetivos concretos de igualdad a alcanzar.

En *cajacírculo* el Plan de Igualdad se implantará en tres fases:

**Fase I.-** Diagnóstico de la situación actual, en la que estamos trabajando actualmente.

**Fase II.-** Implantación de las medidas en materia de Igualdad derivadas del análisis hecho en la anterior fase.

**Fase III.-** Seguimiento y Evaluación de las medidas implantadas.

Durante el año 2009, *cajacírculo* realizó el diagnóstico de situación previo, tras el cual se inició la fase de Plan de Igualdad propiamente dicha, en la que se negociaron y acordaron las medidas a implantar en materia de igualdad de oportunidades en nuestra Caja.

### 3. Concurso de ideas

Durante el año 2009 *cajacírculo* puso en marcha un Concurso de Ideas dirigido a todos sus empleados. El objetivo del concurso era conseguir una propuesta original que se pudiera poner en práctica y que nos permitiera mejorar la eficiencia de la Entidad, ayudándonos a conseguir los objetivos marcados.

A través de esta nueva iniciativa, *cajacírculo* pretende fomentar la participación y el compromiso de la plantilla, canalizando sus buenas ideas, y aprovechando su potencial.

## 4. Órganos de representación de personal

*Cajacírculo* cumple con rigor la normativa nacional existente en relación a la libertad de asociación en lo que se refiere a la afiliación de sus empleados a los sindicatos.

Esta libertad de asociación se traduce en una igualdad de oportunidades y de trato, no discriminándose a ningún empleado por su condición de representante o afiliado (HR5).

Los trabajadores de la Entidad forman parte de los órganos de gobierno de *cajacírculo*. Están presentes en la Asamblea General, en el Consejo de Administración y en la Comisión de Control con voz y voto a través de representantes sindicales elegidos de forma directa. El miembro del sindicato que forma parte del Consejo de Administración, está dentro de la Comisión Ejecutiva.

## 5. Formación

La plantilla de la Entidad está compuesta por profesionales altamente cualificados de dilatada experiencia, el 66% de los empleados/as poseen titulación universitaria de grado medio o superior.

Pero estos conocimientos se complementan y actualizan con programas continuos de formación.

*Cajacírculo* está inmersa en un plan de formación continua que nos lleva a optimizar

la calidad en la atención a nuestros clientes (FS4).

La complejidad de la actividad de asesoramiento financiero y la creciente normativa reguladora de la actividad financiera, de manera especial la MIFID, obligan a que las personas que se dedican de forma directa al asesoramiento financiero, se preparen de manera adecuada para realizar esta función, así como que refrenden de una manera reglada los conocimientos que obtienen.

En esta línea, dentro de la intensa actividad del Departamento de Formación de nuestra Caja, destaca en los últimos meses por su importancia el curso de Asesor de Productos de Inversión, impartido por la Escuela Superior de Cajas de Ahorros (ESCA).

En el temario han podido profundizar en materias como Ética Profesional, Regulación Normativa, Conocimientos Técnicos de Productos Financieros, Asesoramiento Fiscal e Integral, etc.

Durante todo el año se han desarrollado diferentes acciones formativas, de las que destacan algunos proyectos para la mejora de la eficacia y eficiencia de nuestra acción comercial (LA11):

- Avales, impartido por nuestros compañeros de Servicios Centrales.
- Gestión y Tratamiento de la Morosidad, orientado a la gestión recuperatoria del riesgo irregular o en mora.
- Equipos de Primera y Segunda Intervención.
- Nuevo Plan General Contable, en el que se explicaron las novedades introducidas por la reforma de la normativa contable, para su adaptación a las NIC / NIIF y la publicación del NPGC.

- PAC 09.
- Plan de Desarrollo Comercial, con el objetivo de perfeccionar e impulsar las habilidades comerciales y de gestión, mediante un proceso de coaching.
- Renta 2008, sesiones impartidas por personal especializado de la AEAT.
- Master de Dirección Bancaria, en modalidad on-line complementado con sesiones de videoconferencia, certificado por la Universidad Autónoma de Barcelona, la Universidad Carlos III de Madrid y la Universidad de Alicante y con una duración de 2 años.
- Sesión formativa para la Unidad y Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Financiación de Pymes.
- Programa Integral de Formación de Asesores de Empresa
- Motivación de Equipos de Trabajo.
- Gestión del Cliente y Metodología Comercial.
- En modalidad e-learning se ha realizado el curso sobre **Prevención de Blanqueo de Capitales**, en el que participan 445 empleados
- Formación Continua de Seguros.

## SEGURIDAD EN LAS SUCURSALES

Durante el año 2009 se realizaron dos acciones formativas: Seguridad en las Sucursales y Prevención de Riesgos, en la que han participado todos los empleados de *caja círculo* con el objetivo de ampliar sus conocimientos sobre las medidas de seguridad, así como las pautas de actuación ante determinadas situaciones (atracos, robo, hurto, fraude...).

Estas acciones específicas refuerzan el Plan de Formación, con una programación realizada con el consenso de los Jefes de las diferentes Zonas Comerciales y a petición de los distintos responsables de departamentos en Servicios Centrales. La conjunción de acciones formativas exige un esfuerzo adicional para los alumnos seleccionados. Este esfuerzo viene requerido por la propia magnitud de los citados proyectos, de gran importancia para la consecución de los objetivos estratégicos de nuestra Entidad dentro del marco de un proyecto global de cambio, y que sin duda también enriquecerán personal y profesionalmente a todos los participantes.

El Sistema de Formación Profesional Continua tiene como finalidad proporcionar a los trabajadores la formación que necesitan a lo largo de su vida laboral, para obtener los conocimientos y prácticas más adecuadas en cada momento y compatibilizar una mejor competitividad de la empresa con la mejora de la capacitación profesional y promoción individual del empleado.

Para fomentar la formación en las empresas, se establece un sistema de subvenciones y de bonificaciones, gestionado por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE), que permite a las empresas repercutir un porcentaje de los costes de formación en las cuotas de la Seguridad Social. Caja *círculo* se beneficia de estos sistemas en algunas de las acciones formativas que se realizan en el Plan de Formación anual, y durante el ejercicio 2009 recibió un total de 69.067,36 € en este concepto (EC4).

En el ejercicio 2009 se impartió formación por un total de 59.982 horas de asistencia, con una inversión total de 324.833,27 €.

Horas totales de formación	59.982
Horas de formación por empleado	88,73
Gasto total en formación	324.833,27 €
Gasto por empleado	480,52 €
Horas de formación presencial	12.934
Horas de formación online	25.600
Horas de formación a distancia papel	21.448
Número de empleados formados	577

Tabla X (LA10)

El Departamento de Formación ha desarrollado un **Plan de Carreras Profesionales** que propicia y favorece las capacidades de las personas dentro de nuestra organización. Destaca la creación de la Escuela de Directores, centrada en la formación continua de nuestros empleados y que sirve de cantera para futuros Directores de nuestras oficinas. También disponemos de planes de formación específicos, tanto para nuestros Ejecutivos de Empresa, como para los Asesores de Banca Privada y Personal.

## 6. Proceso de selección, sistema de evaluación y promoción profesional

### SELECCIÓN DE PERSONAL

El sistema de selección de caja *círculo* cuenta con requisitos de procedimiento que garantizan la imparcialidad, transparencia e igualdad de oportunidades.

El proceso de selección comienza con la recepción de curriculum por el Departamento de Recursos Humanos. Los currículum pueden enviarse mediante carta redactada a:

**Departamento de Recursos Humanos  
Avda. Reyes Católicos, 1. 09005 Burgos**

o por Internet, cumplimentando el formulario de nuestra página web: [www.cajacirculo.es/informacióncorporativa/empleo](http://www.cajacirculo.es/informacióncorporativa/empleo)

Caja*círculo* mantiene acuerdos con la Universidad de Burgos y Valladolid a través de los cuales sus alumnos tienen cada año la oportunidad de tener su primera experiencia en el mercado laboral. Pero a la vez que expande sus fronteras, también amplía su compromiso con la formación práctica de los jóvenes estudiantes. También se han firmado convenios de colaboración con la Universidad de Cantabria en Santander, con la Universidad Rey Juan Carlos I y el Centro de Formación de Postgrado Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), ambos de Madrid.

Durante el año 2009 se firmó un nuevo convenio de colaboración con el Centro de Estudios Garrigues, que va a permitir a los alumnos de sus cursos efectuar prácticas en nuestra Entidad.

También se firmó un acuerdo de colaboración con el Centro de Formación y Educación Especial Puentesauco (Aspanias), para la realización de prácticas de sus alumnos, con el propósito de afianzar los conocimientos adquiridos al contrastarlos con la realidad y constatar la efectividad de los mismos. Gracias a este convenio se incorporó a la plantilla de caja*círculo* una persona con discapacidad intelectual quien realizó prácticas laborales que le permitieron completar su formación.

## PLAN DE ACOGIDA

El que en el futuro garanticemos que caja*círculo* disponga de los mejores profesio-

nales depende en gran medida de que el proceso de selección, reclutamiento e incorporación se cuide en todas sus fases. El principal canal de captación de estos nuevos profesionales viene siendo, en los últimos años, la firma de convenios de colaboración con universidades y otros centros de formación superior.

El cuidado de la correcta recepción e incorporación, así como el desarrollo inicial de estas personas, facilitando su identificación con los valores culturales y corporativos de nuestra Entidad en el menor tiempo posible, contribuirán a que a futuro contemos con excelentes profesionales, cualificados, adiestrados e identificados con la Entidad.

Siguiendo la idea de mejora continua de los procesos, caja*círculo* se planteó como objetivo para el ejercicio 2009 la definición de un del Plan de Integración de nuevos profesionales o lo que es lo mismo de un **Plan de Acogida**, de aplicación a todas las personas que se incorporen, por primera vez, de alguna forma a la Entidad: prácticas, becarios, temporales, hijos, etc.

Entre los objetivos de este Plan, está el dotar a las nuevas incorporaciones de una visión global de la Entidad, formarles sobre los productos y servicios, transmitirles una cultura proactiva de orientación al cliente y efectuar un seguimiento de sus primeras evoluciones profesionales, su desempeño y su adquisición de conocimientos.

Todo ello con el fin de incrementar la calidad de cada profesional a través de la mejora continua y de la formación necesaria para su desarrollo, conocer el potencial de cada profesional y ayudarle a establecer sus metas, establecer desde el inicio una relación de comunicación transparente y motivadora y facilitar el conocimiento de la

actuación de cada profesional en relación con su trabajo.

El objetivo que se busca es que las nuevas incorporaciones minimicen el periodo de aprendizaje, se adapten con éxito a su función y contribuyan con su aportación de manera óptima a la consecución de los fines de la Entidad y a su propia realización profesional.

#### *Oficinas Escuela.*

Con el fin de facilitar procesos de incorporación homogéneos se procedió a la selección de 10 oficinas en Burgos y 3 en Valladolid, que van a ser las encargadas de recibir a las nuevas incorporaciones.

Su elección se ha realizado atendiendo a criterios académicos, mejor cualificación de sus equipos para el fin pretendido, y físicos, disposición de puestos y equipos para poder acoger a las personas que se incorporan.

#### PROYECTO FUTURO

El Proyecto Futuro es la punta de lanza del objetivo general de mejora continua y adecuación de la gestión de personas a las necesidades actuales y futuras de nuestra Entidad.

La finalidad de este proyecto es mejorar la gestión y desarrollo de las personas ofreciendo un sistema para el reconocimiento del progreso personal y profesional, más ajustado a las características y aportación de cada empleado, y de este modo clarificar las posibles trayectorias profesionales, fomentando el desarrollo de los empleados y facilitando el acceso a oportunidades de promoción profesional que se generen.

Asimismo, proporciona información de calidad para la toma de decisiones con respecto a la movilidad horizontal y vertical y la promoción profesional.

El Proyecto Futuro ofrece mayor objetividad en el acceso a posibilidades de desarrollo, gracias a una información más fidedigna y basada en criterios homogéneos y transparentes.

Otra de las aportaciones es la posibilidad que ofrece para la auto-planificación del desarrollo profesional al conocer las rutas profesionales existentes y los criterios para avanzar dentro de ellas.

También ofrece la posibilidad de poder reconocer la aportación de cada empleado, sus capacidades y contribución a la Entidad.

Es una herramienta que se apoya en el desarrollo. Permite obtener mayor información sobre los puntos fuertes y áreas de mejora de cada empleado, y de este modo poder recibir orientación sobre cómo dirigir el trabajo hacia las necesidades del negocio.

Otra de las ventajas es que posibilita una comunicación más fluida con el responsable, así como conseguir mayor implicación y corresponsabilidad por su parte en el desarrollo de cada empleado.

*Cajacírculo* cuenta con una aplicación informática especializada para gestionar el proceso de seguimiento del Plan de Desarrollo Profesional y la información que se genere, así como para los procesos de selección, tanto internos como externos. A esta aplicación es posible acceder desde el Portal del Empleado.

El Proyecto Futuro se está implantando de forma progresiva para poder disponer de la información necesaria del potencial de

todos los participantes. Después del primer proceso se procedió a identificar, de manera parcial y provisional, a las personas incluidas en los diferentes roles/posiciones, que serán revisados en posteriores valoraciones del perfil competencial. Consecuencia de las diferentes mejoras que se van realizando en el procedimiento, este posicionamiento inicial puede resultar que participantes en el proyecto no se ha establecido su rol/posición y se realizará en los próximos PDP's.

La finalidad del Proyecto Futuro es mejorar la gestión de los profesionales a través del progreso personal y profesional de los empleados de la Caja, basado en un sistema de Gestión por Competencias para optimizar la actuación de las personas y, en consecuencia, mejorar los resultados de negocio de nuestra Entidad.

Los objetivos marcados para el ejercicio 2009 eran los siguientes:

- La implantación del **Modelo de Gestión por Competencias y Planes de Carrera** que permite la mejora continua en la atracción, captación y retención de los mejores profesionales.
- El diseño de **Planes de Formación / Capacitación** para mantener el nivel de habilidades y conocimientos que permitan la rotación de puestos y el progreso en las carreras profesionales, que se verán apoyados por el nacimiento de la Escuela de Formación *cajacírculo*.
- **Nueva Versión de la Evaluación del Desempeño** que partiendo de la anterior trata de mejorarla y completarla con el fin de que pueda cumplir mejor.

- Introducción de novedades en el Sistema de Retribución Variable.
- **Plan de Igualdad**, elaboración de un informe que nos permita conocer la situación de partida, con el fin de establecer un Plan que nos permita corregir posibles desequilibrios en esta materia.
- Fomento de los **Procesos de Comunicación** a todos los niveles en la Entidad, adoptando entre otras medidas la frecuencia en la difusión de la revista *inform@*, vehículo de comunicación del Departamento de Recursos Humanos.
- Alineación de la Política de Recursos Humanos con el negocio de la Entidad, apoyando mediante la correcta aplicación de todo lo apuntado anteriormente, la consecución de los objetivos fijados por los órganos gestores.

## PROCESO DE DESARROLLO PROFESIONAL

Continuando con la mejora de la gestión de los profesionales de *cajacírculo* a través del progreso personal y profesional de todos los empleados, se ha avanzado en el modelo de Proceso de Desarrollo Profesional de *cajacírculo*.

El análisis de los procesos de años anteriores ha llevado a seguir evolucionando en el modelo y realizar ajustes en el mismo. La revisión del PDP se basa por un lado, en un mayor conocimiento del empleado y desarrollo de una serie de competencias, y por otro, en la evaluación de unos conocimientos necesarios para el desarrollo eficaz de su actividad laboral.

Las principales novedades radican en la revisión y simplificación de la descripción de las competencias que componen el PDP, que son comunes en SSCC y en la Red Comercial, y la incorporación de una serie de conocimientos adaptados a las distintas tipología de perfiles profesionales y actividades realizadas.

El 100% de los empleados de *caja***círculo** recibe evaluaciones anuales de desempeño y desarrollo profesional (LA12).

#### *Promoción por capacitación*

Durante el año pasado se celebraron las pruebas de promoción interna a los niveles VIII y X, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Burgos. Para su realización, *caja***círculo** cuenta con la colaboración de la Escuela Superior de Cajas de Ahorro (ESCA) para que todo el proceso sea lo más transparente posible y simultáneamente aprovechar esta convocatoria para mejorar la cualificación y los conocimientos de los participantes.

Se presentaron 149 empleados de los 195 inscritos al examen que constaba de una batería de 100 preguntas tipo test relativas a las diferentes materias de estudio.

Los temas objeto de las pruebas fueron:

1. Historia y estructura de *caja***círculo** y su Obra Social.
2. Productos y Servicios financieros.
3. Normativa Financiera Básica (PBC, LOPD, Secreto Bancario).
4. Elementos de Derecho Civil y Mercantil.
5. Fiscalidad de los productos financieros.
6. Gestión básica del riesgo de crédito.
7. Análisis de balances.

Para garantizar la máxima objetividad durante la corrección de las pruebas, se ha previsto un sistema (códigos de barras) que permitirá mantener el anonimato del participante en todo el proceso de corrección.

Así mismo, y para asegurar la confidencialidad de las preguntas, el examen estaba bajo la custodia de la ESCA, quien fue la que facilitó todo el material necesario para la realización de la prueba, siendo imprescindible presentar el DNI para poder acceder al aula. Este control se realizó por los miembros del tribunal de *caja***círculo** identificando y entregando los códigos de barras, que utilizarían en el examen, a todos los participantes.

Finalizado el proceso, la ESCA entregó un informe firmado y sellado con los resultados y calificaciones definitivas al Tribunal. La corrección se realizó por medio de lector óptico y se verificó esta corrección seleccionando un 10% de exámenes y corrigiéndolos nuevamente de forma manual.

#### *Criterio de asignación de las plazas*

Los primeros clasificados por orden descendente de puntuación, fueron los adjudicatarios de las plazas disponibles. Los siete primeros ascendieron al nivel VIII y los siete inmediatos siguientes al nivel X. En caso de empate entre clasificados para acceder a una plaza disponible, se corregirían las preguntas de reserva y si persistiese el empate se resolverá a favor del que tuviese mayor antigüedad en la Caja.

#### PLATAFORMA 3G

*Caja***círculo** ha puesto a disposición de sus empleados la posibilidad de disponer de

movilidad absoluta para trabajar desde cualquier sitio.

Mediante los portátiles y una tarjeta de comunicaciones 3G se pueden conectar a la entidad y realizar todas las funciones propias de su puesto de trabajo, de igual manera que si estuvieran en la oficina pudiendo utilizar SRN, ASR, e-mail, etc..

La intención de *caja**circulo*** es continuar avanzado para mejorar las condiciones de trabajo de nuestros compañeros y hacer que su gestión sea más eficaz.

Hasta el momento esta herramienta es utilizada por 22 empleados de la entidad.

## 7. Comunicación con el empleado

### ESCRITORIO ÚNICO GESTIONA

Unos de los grandes retos que tienen las entidades financieras es el aumentar la eficiencia para poder alcanzar un mayor volumen de negocio y una mejora a nivel de costes.

Para facilitar este aumento de la eficiencia, en *caja**circulo*** se ha diseñado un escritorio único denominado "Gestiona", un nuevo concepto de puesto de trabajo, especialmente en el ámbito de la "Oficina". Gestiona palia las carencias de la antigua intranet, siendo punto único de entrada a todas las aplicaciones y documentación necesaria para la labor diaria.

En Gestiona se integra la información de forma coherente y accesible, siendo un canal de conexión bidireccional entre el empleado y la Entidad, integrando a todos los departamentos y grupos.

El concepto básico del portal es consolidar la información y dividir los contenidos en las siguientes áreas funcionales:

- Inicio.
- Negocio.
- Empleado.
- Institucional.
- Servicios Centrales.

### PORTAL DEL EMPLEADO

Es una iniciativa que nació como puerta de entrada a una nueva forma de entender las relaciones laborales en la Entidad, adaptándolas al mundo de las nuevas tecnologías y de la sociedad de la información. Se trata de una plataforma informática centrada en el trabajador, que proporciona funcionalidades para crear, visualizar y modificar información relacionada con nuestra vida laboral, en cualquier momento y desde nuestros propios terminales informáticos.

El Portal del Empleado permite una comunicación más fluida entre los empleados, los supervisores y el área de RRHH, evitando en gran manera la comunicación telefónica, trasiego de papel y duplicidad de tareas. De igual manera, esta herramienta nace con la vocación de constituirse en un futuro inmediato, en un nuevo y poderoso canal de comunicación y participación de sentido ascendente, convirtiéndose en un instrumento de referencia en el ámbito profesional y personal del empleado.

Dentro del Portal del Empleado los empleados disponen de un Buzón de Sugerencias, canal de comunicación interna a través de la cual los empleados pueden hacer llegar todas la dudas, propuestas y sugerencias relacionadas con cualquier

tema referente al Departamento de Recursos Humanos, y de este modo hacer más fluida la relación con el mismo.

## NUEVAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Desde el año 2007, los empleados de *caja***círculo** disponen de una novedosa herramienta de comunicación interna, denominada "Office Live Communications" cuyo objetivo ha sido conseguir que todos los empleados de la Entidad estén interconectados, así como saber en todo momento si esta disponible un usuario para atender una petición o consulta.

Se trata de un sistema con el cual se puede hablar en tiempo real mediante el chat, así como traspasar ficheros de trabajo o tener conversaciones entre varias personas para resolver una incidencia.

Con esta nueva herramienta se pretende reducir los costes telefónicos entre las oficinas de la Entidad. Con Office Live Communications se puede conversar online sin necesidad de descolgar el teléfono, obteniendo una respuesta instantánea y siempre se sabrá si el usuario con el que quiero realizar la consulta está disponible en ese momento.

También se consiguen reducir los tiempos en la transferencia de ficheros vía email, ya que con la nueva herramienta se pueden enviar informes en el momento, y de esta forma no se quedarán almacenados en el servidor de correo electrónico miles de ficheros que nunca se vuelven a utilizar.

Otras de las ventajas que nos ofrece la nueva herramienta es la posibilidad de utilizar la Formación ON-LINE. Gracias a la videoconferencia se pueden dar cursos sin

necesidad de desplazamiento por parte de los compañeros a sedes, al igual que realizar presentaciones, lo que también reducirá las emisiones producidas por los desplazamientos.

## REVISTA *inform@*

El boletín *inform@* nació en el año 2006 con la intención de agilizar la información sobre los principales proyectos desarrollados por la Entidad y sus departamentos, la evolución de sus principales indicadores económicos y las noticias aparecidas en los medios de comunicación sobre *caja***círculo**.

La revista *inform@* se ha convertido en uno de los principales canales de comunicación con los empleados, ya que cuenta con un buzón de sugerencias, mejora la transparencia en la gestión de RRHH por parte de la Entidad, recoge todos los movimientos de personal, comunicación trimestral del programa formativo, comunicación de vacantes, etc.

En el año 2009 y tras dos años de andadura de *inform@*, el medio de comunicación del Área de Recursos Humanos, se introdujeron diversos cambios con el fin de cumplir mejor con el objetivo para el que la revista fue creada y que no es otro que la mejora de la comunicación interna.

Para ello se ha ampliado tanto la información generada desde el Área de Recursos Humanos así como el número de ejemplares realizados a lo largo del año, publicando un nuevo número en cuanto los temas o noticias a tratar así lo requieran.

El boletín digital *inform@* se realiza en colaboración, fundamentalmente, con las Áreas de Negocio, Medios y Planificación y Control.

El Departamento de Comunicación de *cajacírculo* elabora mensualmente un dossier de prensa con todas las informaciones publicadas en los medios locales sobre *cajacírculo*. Este dossier está a disposición del Comité de Dirección.

## 8. Beneficios sociales

Las condiciones laborales de todos los empleados de *cajacírculo* están reguladas en el **Convenio Colectivo Nacional de Cajas de Ahorro** para los años 2007-2010, publicado en el BOE con fecha del 30 de noviembre pasado (LA4).

Todo el personal indefinido de la plantilla de *cajacírculo* cuenta con distintos beneficios sociales (LA3):

- Ayudas de estudios. Tienen derecho a una ayuda del 90% del importe de la matrícula más los libros de texto todos los empleados para la realización de cualquier estudio que pudiera contribuir a su formación técnica y humana.
- Atención sanitaria en la propia empresa.
- Anticipos sociales por un importe máximo de 6 mensualidades, sin interés, a amortizar con el 10% de la nómina mensual y con la finalidad de atender necesidades plenamente justificadas como gastos por intervenciones quirúrgicas y gastos médicos en general, matrimonio, accidentes de circulación en comisión de servicio, etc.
- Préstamo con garantía personal y sin comisiones para adquisición de primera vivienda habitual, por un importe máximo de 186.000 euros (incluye

valor de compra más todos los gastos necesarios) y a un plazo máximo de 35 años. Tipos: 70% del Euríbor.

- Préstamo social para atenciones varias: por un importe máximo de 18.030,36 euros, al Euríbor a un año, y a amortizar en un plazo máximo de 8 años.
- Trabajo en lugares alternativos a través de tecnología
- Planes de pensiones para todos los empleados fijos.

Además de los anteriormente mencionados, los empleados de *cajacírculo* cuentan con estos otros beneficios: seguro de vida, ayudas económicas para estudios de hijos de empleados, ayuda de guardería, etc.

## FONDOS DE PENSIONES

En aplicación de los Convenios Nacionales relativos al sector de Cajas de Ahorros y de los acuerdos suscritos a nivel de empresa, *cajacírculo* constituyó el Fondo de Pensiones denominado EMPLEADOS CAJA CIRCULO, FONDO DE PENSIONES, cuyo objetivo es financiar los complementos de prestaciones con cargo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos (EC3).

El Plan de Pensiones de *cajacírculo* se configura como un Fondo de Empleo al que se adhieren los Planes de Pensiones del Sistema Empleo.

Las prestaciones del plan cubren los riesgos y garantizan las prestaciones de incapacidad, viudedad y orfandad, del personal activo así como las prestaciones del personal pasivo.

Las contingencias que pueden dar lugar al pago de prestaciones en este Plan de Pensiones son: la jubilación del partícipe, incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez del partícipe, fallecimiento del partícipe, fallecimiento de beneficiarios del plan cuando éstos estén percibiendo prestaciones en forma de renta de jubilación o incapacidad.

### ATENCIÓN SANITARIA

Todos los empleados de *cajacírculo* disponen de un seguro gratuito de asistencia médica privada. Este seguro, contratado con la Compañía CASER, se denomina "Seguro de Salud Integral", e incluye medicina general, especialidades y hospitalización, con cobertura y cuadro médico local y nacional (LA3).

Este seguro establece la posibilidad de extender su cobertura a los familiares, cuyo coste correrá a cargo del empleado, pero en las condiciones preferentes negociadas por la Entidad.

Con este nuevo beneficio social, concedido voluntariamente por la Entidad y sin coste alguno para los empleados, sitúa definitivamente a nuestra Entidad, en el ámbito de la protección de la salud de los trabajadores, en una posición puntera dentro del sector de servicios profesionales y financieros.

Además, y como valor añadido, se ofrece la posibilidad de contratar el seguro para familiares o empleados jubilados en condiciones preferentes a las de mercado.

## 9. Prevención de riesgos laborales

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales se configura normativamente

como una herramienta para facilitar la integración de la prevención de riesgos laborales en el sistema de gestión de la entidad. Por ello su estructura y contenido debe ser de fácil comprensión, de modo que su elaboración material pueda realizarse por cada entidad como un ejercicio de dicha integración preventiva, lo que no impide que, algunos aspectos del mismo, puedan requerir el asesoramiento técnico de las unidades organizativas correspondientes.

*Cajacírculo* cuenta con un Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, así como con un Comité de Seguridad y Salud, y Delegados de Prevención de Riesgos Laborales. El 100% de los empleados de *cajacírculo* están representados en el Comité de Seguridad y Salud Laboral.

El Comité de Seguridad y Salud está compuesto por 8 miembros, de los cuales 4 lo son por parte de la empresa y otros 4 son Delegados de Prevención Territoriales que actúan por delegación del Comité de Seguridad y Salud y que son designados entre los representantes de los trabajadores (LA6).

Las actuaciones de salud y seguridad se articulan en torno al Comité de Seguridad y Salud Laboral con composición mixta de empresa y trabajadores. Este se reúne trimestralmente de forma ordinaria, y en 2009 se celebró también una reunión extraordinaria (LA9).

*Cajacírculo* se encuentra adherida al Servicio de Prevención Mancomunado de Cajas de Ahorro (SPMCA) desde su constitución en 1998, en las especialidades de higiene industrial, y ergonomía y psicología aplicada, y desde el año 2001, en la especialidad de Seguridad en el Trabajo.

En la actualidad se mantiene esta estructura, que junto a la disciplina de Medicina del Trabajo concertada con Unipresalud, establece la base del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales (SGPRL) de *cajacírculo*.

En el inicio de su actividad, el SPMCA planificó la realización de las evaluaciones iniciales de riesgos laborales en todos los centros de trabajo de *cajacírculo*, completándose a lo largo de estos años con las oportunas revisiones, encontrándose actualmente evaluado el total de las instalaciones.

En este tiempo se ha formado en materia de prevención de riesgos laborales a la totalidad de la plantilla de la Entidad, en base a los riesgos identificados.

Igualmente en estos años se ha invertido un relevante esfuerzo en la mejora de las instalaciones de la Entidad de cara a la optimización de las condiciones de seguridad y salud, habiéndose casi culminado en la actualidad el acondicionamiento y reforma del Edificio Social, y realizándose los últimos detalles del Plan de Emergencia y Evacuación del centro.

Los empleados de *cajacírculo* pueden encontrar en la Intranet toda la documentación existente en materia de Riesgos Laborales, entre los que destaca la declaración de la Entidad en esta materia, la evaluación de riesgos laborales de cada puesto de trabajo y las actuaciones a seguir en situaciones de emergencia. También se pueden encontrar distintos manuales de prevención de riesgos.

El compromiso en materia de Salud Laboral y los Riesgos Profesionales supone la aceptación de la política de prevención, así como la responsabilidad en todos los

niveles de la Caja para desarrollar el conjunto de ideas, actitudes, propósitos y medidas que nos dispongan de forma anticipada frente a la consecución de un daño.

La política de prevención que asume *cajacírculo* para la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo conlleva la elevación del nivel de protección de la seguridad en todos sus aspectos y la mejora constante de las condiciones de salud para todos y cada uno de los trabajadores sin reparar en el nivel de protección necesario y la consecución de los fines establecidos.

Esta política es asumida por la alta dirección y por todos los empleados que componen nuestro colectivo y es informada al resto de personal que en cualquier grado colabora en nuestros centros de actividad.

De entre las actividades realizadas a lo largo del 2009 cabe destacar por su importancia el desarrollo del Plan de Emergencia y Evacuación del Edificio Social, operación de gran dificultad logística puesto que abarca no sólo a *cajacírculo*, sino que también incluye a las diferentes empresas y actividades que se desarrollan en el Edificio.

Dentro del Plan, resalta por su importancia la composición de los Equipos de Primera Intervención y Equipos de Alarma y Evacuación, que serán los encargados de evaluar en primera instancia la posible gravedad de la alarma detectada y, en su caso, proceder a la evacuación ordenada de los compañeros asignados.

Como continuación del proceso de implantación del Plan de Emergencia y Evacuación del Edificio Social, a primeros de año se acometió uno de los puntos más importantes del mismo, el relativo a la formación, tanto del personal de Servicios

Centrales y Oficina Principal, como de los componentes de los Equipos de Primera y Segunda Intervención.

En el mes de enero tuvo lugar la Jornada Informativa del Plan de Emergencia, impartida por técnicos de la empresa Castellana de Seguridad, que informaron acerca de la problemática del fuego y de las condiciones de evacuación descritas en el Plan de Emergencia. Posteriormente se celebraron los cursos específicos teóricos para los Equipos de Primera y Segunda Intervención, en los que se explicaron las directrices a llevar a cabo en caso de emergencia, por los componentes de estos Equipos.

Estas jornadas formativas tuvieron su culminación en las instalaciones del Parque de Bomberos durante el mes de febrero, jornadas en las que se llevó a cabo la formación práctica, con manejo de distinto material contra incendios.

Durante el mes de octubre, los empleados y clientes de la Sede Central de *caja círculo*, sita en la Avenida Reyes Católicos n.º 1, realizaron un simulacro de incendio y evacuación real de sus instalaciones, siguiendo las indicaciones establecidas en el Plan de Autoprotección de esta Entidad. El simulacro fue coordinado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de *caja círculo* y contó con la colaboración de la Policía Local y del servicio de Bomberos prestando cobertura técnica y humana.

El objetivo del simulacro fue comprobar el funcionamiento y la eficacia del Plan contra Incendios y Evacuación de la Caja, así como la viabilidad de los sistemas, medios y recursos establecidos para su ejecución, y por supuesto, de los empleados encargados de la evacuación de cada área o departamento, que recibieron durante los meses

anteriores la formación necesaria para una ordenada y adecuada ejecución del mismo.

El resultado del simulacro, en el que participaron 220 empleados y clientes que se encontraban en las distintas dependencias de la Caja, fue altamente satisfactorio.

#### DECÁLOGO DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y DE RIESGOS LABORALES:

- 1.- La prevención de riesgos laborales en nuestra Caja es parte integrante de la organización.
- 2.- La responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos laborales es compromiso de toda la Caja, desde la Dirección General hasta el último trabajador.
- 3.- Asumimos el compromiso de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, aceptando las disposiciones legales publicadas al respecto e intentando mejorar las acciones preventivas que se precisen.
- 4.- La prevención de riesgos laborales es razonable con las políticas de recursos humanos desarrolladas para garantizar el compromiso y bienestar de todos los trabajadores de la Caja.
- 5.- Toda la Caja asume la adopción y difusión de los objetivos de la política de prevención implantada.
- 6.- La prevención de riesgos laborales es conocida, informada, desarrollada y preservada por todos los niveles de la Caja.

- 7.- Se da garantía a la participación e información de todos los trabajadores, así como el deber de información y consulta para el sistema de gestión de la prevención implantado por la Caja.
- 8.- El sistema de gestión establecido por la Caja será actualizado de forma periódica, adaptándolo al progreso de la técnica y permitiendo la realización de auditorias del sistema de prevención de la Caja que nos den el grado de cumplimiento de la política preventiva.
- 9.- La Caja garantiza a todos los trabajadores una adecuada y suficiente información y formación teórica y práctica en prevención de riesgos laborales con la provisión de los recursos necesarios para esta actividad.
- 10.- Se asumen los medios humanos y materiales necesarios para la consecución de todos los fines en el ámbito de la Caja para el desarrollo de la mejor prevención de riesgos laborales.

#### EVALUACIÓN DE OFICINA

La **Evaluación de Riesgos Laborales** de la oficina describe los riesgos existentes en cada lugar de trabajo, junto con la probabilidad de que se manifiesten y el alcance del daño que pueden generar. También se podrán encontrar las actuaciones de mejora a realizar integradas dentro de las actuaciones globales que, en materia de Prevención de Riesgos Laborales, definen la Planificación Preventiva de **caja círculo**.

Con este documento, los empleados pueden conocer de primera mano los riesgos a los que pueden estar expuestos.

#### PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN DE OFICINAS

Asimismo, está a disposición de los empleados un **plan de emergencia y evacuación de oficinas** específico para cada oficina. El objetivo de este documento es poner en conocimiento de todos los trabajadores de la oficina las pautas a seguir ante una situación de emergencia que pueda darse en el local y que afecte a la integridad física de las personas o de las instalaciones, minimizando o anulando sus consecuencias. Junto con este documento se encuentra un listado de teléfonos de emergencia.

#### PARTE DE ACCIDENTES

**Caja círculo** cuenta con un **parte específico para la investigación y cumplimiento de accidentes e incidentes**. Existen unas pautas para la realización de la investigación de accidentes y descripción del parte interno de investigación de accidentes/incidentes.

Es un modelo de investigación y comunicación de accidentes e incidentes en el lugar de trabajo, que deberá ser cumplimentado por el máximo responsable de la oficina. Se ha de rellenar cuando cualquier trabajador haya sufrido un daño o cuando se ha producido una situación de la que potencialmente pueda derivarse un daño a la salud.

El objeto de la investigación es detectar las causas que motivaron la existencia de cualquier daño producido o situaciones que puedan generarlo y subsanarlo.

## FORMACIÓN DE EMPLEADOS

Los empleados recién incorporados a la entidad reciben, junto con la firma del contrato, un tríptico con información detallada en materia de prevención de riesgos laborales.

Durante los últimos años, *caja círculo* ha venido desarrollando una serie de medidas y actuaciones en distintas áreas, como por ejemplo el diseño de puestos, espacio y condiciones ambientales presentes en todos los proyectos de obras, adquisición de nuevo mobiliario, nuevos equipos informáticos, etc.

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales se encarga de efectuar el control preventivo en contrata y subcontratas.

## 10. Salud y seguridad laboral

Nuestra Entidad cuenta con un entorno de trabajo confortable y saludable que interviene en la calidad de vida de los empleados y del trabajo que realizan. *Caja círculo* dispone de un Servicio Médico que se encarga de la atención permanente durante el horario laboral, así como de realizar los reconocimientos médicos periódicos a los que son sometidos los empleados de la entidad.

Durante 2009, el servicio médico de *caja círculo* ha practicado 491 reconocimientos médicos y 2.263 consultas. (LA8).

Reconocimientos médicos	491
Consultas	2.263
Vacunaciones	102

Tabla 7 (LA8)

*Caja círculo* goza de buena salud, demostrado por su bajo índice de absentismo laboral por enfermedad en la entidad.

<b>Accidentes de trabajo</b>	
Accidentes en el Centro de trabajo con baja	3
Accidentes en el Centro de trabajo sin baja	10
Accidentes mortales en el Centro de trabajo	0
Jornadas perdidas	590
<b>Bajas por enfermedad común</b>	
Jornadas perdidas	5.697
<b>Índice de absentismo total</b>	<b>3,7</b>

Tabla 8 (LA7)

Durante el año 2009 el Servicio Médico de *caja círculo* realizó la campaña de vacunación antigripal.

## ESCUELA PARA DEJAR DE FUMAR

En la actualidad el tabaco se ha identificado como la principal causa de enfermedad y mortalidad prematura en los países industrializados. Es indudable que el incremento exagerado del hábito de fumar ha sido en este siglo la causa prevenible más importante de muerte prematura e invalidez por diferentes enfermedades ligadas a dicho hábito.

Las principales consecuencias sobre la salud, en ambos sexos, relacionadas con el consumo de cigarrillos son los cánceres, principalmente el cáncer de pulmón, las enfermedades del corazón y las bronquitis crónicas. Un tratamiento especializado adecuado puede multiplicar hasta por 10 las posibilidades de dejar de fumar definitivamente si lo comparamos con el esfuerzo

personal del fumador aislado: el éxito pasa de un 3% a más de un 30%.

Cajacírculo organizó durante el año pasado un *Programa para Dejar de Fumar* para ayudar a los empleados que quieran renunciar al tabaco. Este programa se basa en un modelo de cambio global en el tratamiento de conductas adictivas. Se trata de un programa multicomponente, que combina múltiples técnicas que dotan a los participantes de habilidades prácticas para lograr y consolidar el hábito de dejar de fumar.

Se estructura en tres fases: preparación, abandono y mantenimiento.

El programa es impartido por un equipo de profesionales, y se desarrolla en 11 sesiones: 7 sesiones de intervención de 90 minutos de duración con frecuencia semanal y 3 de seguimiento, que se llevan a cabo al mes, seis y doce meses respecto a la séptima y última sesión de intervención.

#### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Durante el año 2009 se puso en marcha en cajacírculo una nueva iniciativa con la doble finalidad de fomentar la participación de los empleados en actividades solidarias por un lado, y colaborar con la Asociación Burgalesa "Amigos del Pueblo Saharaui" por otro, para permitir que niños de este pueblo en el exilio, pudieran vivir durante los meses de verano una vida diferente a la que han de soportar en los asentamientos que ocupan actualmente en el desierto argelino y librarse además de las temperaturas que en verano rondan los 50 grados a la sombra.

La propuesta contó con la participación de un empleado que acogió a una pequeña saharauí durante los meses de julio y agosto de 2009.

## 5. Proveedores

Los proveedores configuran un colectivo de extraordinaria importancia para cajacírculo, puesto que de ellos depende en buena medida la obtención de los objetivos propuestos, tanto en el terreno estrictamente financiero como en materia de Responsabilidad Social Corporativa. La pretensión de cajacírculo con respecto a sus proveedores, de la misma forma que lo hace con sus clientes, es la de establecer relaciones duraderas, basadas en la convicción de que ambas partes puedan obtener un beneficio.

Para cajacírculo es muy importante saber que nuestros proveedores no sólo cumplen en plazos y en costes, sino que respetan una serie de principios básicos relacionados con el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Cajacírculo ha establecido algunas normas de actuación referentes a compras, caracterizadas por la diversificación, la proximidad y transparencia, que buscan la confluencia de intereses entre la Entidad y sus proveedores, garantizando la calidad y facilitando el establecimiento de unas relaciones estables y duraderas.

La política de compras de cajacírculo tiene por objeto la optimización de la relación entre coste, calidad y prestaciones, sin olvidar la flexibilidad para adaptarse a las distintas exigencias (plazos, modificaciones y entregas parciales) y la proximidad geográfica de nuestros proveedores. En los procesos de selección de proveedores, la tendencia es considerar aspectos como los rendimientos obtenidos, el cumplimiento de normativas laborales, fiscales, de prevención de riesgos asociados y alineamiento con los principios de actuación de cajacírculo.

*Cajacírculo* tiene un Departamento de Compras, encargado entre otras cuestiones, de la evaluación, selección, negociación y contratación de la mayor parte de productos y servicios y de llevar a cabo un seguimiento de todos los aspectos relacionados con los proveedores.

Este departamento se encarga además de marcar los procedimientos a seguir:

- Alcance y Competencia. El departamento gestiona las compras de todos los artículos, productos y servicios, excluidos los referidos a equipos informáticos.
- Solicitud de Compra. Existe un formato de carácter interno denominado "Solicitud de Compra", que contiene una serie de campos cuya cumplimentación es indispensable, de tal manera que aumenta la eficacia, calidad e inmediatez del pedido.
- Información de la Compra realizada, dónde se da conformidad al pedido, y en caso necesario, se ejecutan las modificaciones pertinentes.

#### NORMAS DE ACTUACIÓN:

- Diversificación de las compras.  
Existe un firme compromiso por evitar el grado de concentración de compras en un número reducido de proveedores.
- Negociación.  
Gira en torno a la obtención de unos beneficios anteriormente fijados, como precio, servicio y disponibilidad. La calidad se fija previamente y no es objeto de negociación.

- Ética profesional
  - Transparencia en la selección de proveedores.
  - No son admisibles de ninguna forma los sobornos, y esto hace que se excluya automática y perpetuamente al proveedor que los intenta.
  - En el 2009 todas las compras se pagaron de acuerdo con sus términos y se respetaron todos los contratos, sin que existiera incidencia de ningún tipo.
  - La selección de proveedores se efectúa mediante el requerimiento y comprobación de unos requisitos de calidad, que se evalúan de forma continua.
- El objetivo es buscar la satisfacción tanto de clientes como proveedores. La actuación del comprador es meditada y tenida muy en cuenta, ya que su conducta de comportamiento define la cultura de la empresa y trasciende al exterior.

En el área de compras, la proximidad geográfica y la diversificación de nuestros proveedores son elementos esenciales de nuestra política, como lo constatan los siguientes datos (EC6):

- El 34% de los proveedores de *cajacírculo* tienen su domicilio en la provincia de Burgos, sede central de nuestra Entidad.

Dado el volumen e importancia de datos que se manejan desde el Departamento de Compras, ha originado que el trabajo en este departamento sea inconcebible sin el

apoyo de la informática e Internet. Esta herramienta permite dar, de forma rápida y precisa, respuestas a todas las operaciones del proceso de compras, así como facilitar la búsqueda y comunicación con los distintos proveedores.

*Cajacírculo* posee una dilatada trayectoria de colaboración con entidades que tienen vocación social y ha apoyado siempre que le ha sido posible a los colectivos más vulnerables y desfavorecidos. Al mismo tiempo, promueve su integración a través del empleo, y cuenta, con estas entidades como proveedor habitual en determinados productos y servicios. Aspanias efectúa, a través de su "Unidad de Intermediación Laboral" la inserción sociolaboral de personas con discapacidad, en la que *cajacírculo* aporta además, espacios físicos y nuevas tecnologías.

Progresivamente, los intereses de *cajacírculo* van incorporando criterios de sostenibilidad y compromiso social. Para la Caja es muy importante saber que nuestros proveedores no sólo cumplen en plazos y en costes, sino que respetan una serie de principios básicos relacionados con el respeto a los derechos humanos, laborales y medioambientales. Por esta razón, nuestro objetivo es ir avanzando en esta línea, ya que existe la firme convicción de que fortalecerá la relación de *cajacírculo* con sus proveedores, en línea con los valores propuestos en el Pacto Mundial de Responsabilidad Social Corporativa.

## 6. Medio Ambiente

*Cajacírculo* cumpliendo con su compromiso de responsabilidad social y su compromiso con el medio ambiente, intenta

minimizar el impacto ambiental de sus actividades y de este modo contribuir a crear una sociedad respetuosa con el medio ambiente.

Durante el 2009, se destinaron 80.000 € para desarrollar distintas actividades destinadas a proteger áreas ecológicamente protegidas o especialmente ricas en biodiversidad (EN30).

*Cajacírculo* desarrolla su actividad en entornos urbanos, por lo que la incidencia en la biodiversidad no es relevante (EN12). Las instalaciones de *cajacírculo* no se encuentran en áreas protegidas ni adyacentes a las mismas (EN11). Asimismo, por razón de su actividad, no causa impactos en áreas protegidas (EN13).

En *cajacírculo* no existe una estrategia específica para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, sino que esta se integra en la política ética y ambiental de la entidad (EN14).

Las operaciones de *cajacírculo* no afectan a ningún hábitat con especies incluidas en la lista roja de la IUCN (EN15).

Dada la naturaleza financiera de *cajacírculo*, los principales consumos son los relacionados con el consumo de papel y consumibles de impresión. El uso irresponsable del papel trae como consecuencia enormes desventajas, por ello, cada vez es más frecuente encontrar iniciativas de reducción del consumo de este material. Una de estas iniciativas es el fomento del uso de la intranet corporativa para facilitar el acceso a documentos internos para su consulta, etc.

Durante el año 2009, *cajacírculo* puso a disposición de sus clientes una nueva

herramienta informática con la finalidad de sustituir la correspondencia de papel por correspondencia digital: el **buzón virtual de correspondencia**. Esta medida tiene gran potencial de reducción de consumo de papel y de protección ambiental (EN7) (EN18).

Desde esta herramienta, cada cliente tiene acceso a todas las comunicaciones que hasta ahora **cajacírculo** le enviaba impresas en papel. Estas comunicaciones pueden ser consultadas en cualquier momento e, incluso, guardarlas en su ordenador para su posterior consulta. Además, podrá recibir estas comunicaciones puntualmente en su dirección de correo electrónico, al día siguiente de que se haya generado el evento que produce la comunicación. Con medidas como éstas contribuiremos entre todos al ahorro de toneladas de papel, así como a evitar la emisión de toneladas de CO2.

Se ha activado el "Buzón virtual" a los clientes de **circul@** que representan el 15% del total de buzones y un ahorro en papel próximo al 25%.

Otra de las iniciativas que **cajacírculo** ha puesto en marcha para reducir el consumo de papel, es la renovación de los equipos informáticos de toda su red de oficinas, que son sustituidos por equipos multifunción con scanner, impresión a doble cara, etc., lo que permite, además de mejoras operativas, sustituir el papel físico por la gestión digital de documentos.

Pero también se han implantado otro tipo de iniciativas, como ha sido el envío de los christmas de navidad a través del correo electrónico.

**Cajacírculo** gastó en el 2009 (EN1):

Materia	Unidades
Hojas Din A4 y A3	6.082.000
Impresos	2.235.550
Sobres blancos	724.650
Libretas de Ahorro	80.550
Toners y cartuchos	1.209

Tabla 2

Las publicaciones y publicidad de **cajacírculo** se realizan en papel libre de cloro (EN2).

**Cajacírculo** cumple con las leyes medioambientales en materia de reciclaje de papel, plásticos, fluorescentes, toners de impresoras, etc. y cuenta con una destructora de papel que se hace cargo de todo el material generado en la red de oficinas para su total destrucción, procediendo posteriormente a su traslado para su posterior reciclado. El mismo proceso se realiza con los plásticos, tarjetas de crédito, microfichas,...

Por razones de su actividad, **cajacírculo** no importa, exporta, transporta o trata de considerarlos como peligrosos (EN24).

**Cajacírculo** recicló durante el pasado ejercicio 45.000 kg de papel, más de un 50% del total, porcentaje que intentará incrementarse año a año, ya que las medidas de reciclado están cada vez más implantadas entre los empleados de la Entidad (EN22).

Durante 2009 en **cajacírculo** no se registraron multas ni sanciones significativas por incumplimiento de la normativa medioambiental (EN28).

Consumo de energía (EN3)

Consumo de energía	Directo	Electricidad	Gj y Kw/h
		Gas	L
		Gasóleo	L
	Indirecto		kw/h

Por razón de su actividad, el consumo de agua de *cajacírculo* no conlleva un importante impacto ambiental. Los consumos provienen fundamentalmente del uso sanitario de la plantilla y de los sistemas de refrigeración. El gasto por consumo de agua en la red de oficinas de *cajacírculo* ascendió a 24.477,53 € (EN8). Asimismo, tampoco se ven afectadas fuentes de agua o ecosistemas relacionados de manera significativa (EN9).

En *cajacírculo* no se recicla ni reutiliza el agua (EN10). Los vertidos de agua de *cajacírculo* son asimilables a los domésticos, no considerándose contaminante (EN21). Por razones de su actividad, los vertidos de agua y desagües de *cajacírculo* no afectan de manera significativas a recursos hídricos y ecosistemas relacionados (EN25). Durante el tiempo cubierto por la memoria no se ha producido ningún derrame accidental (EN23).

En *cajacírculo*, las únicas emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono son las producidas por las máquinas de refrigeración de las oficinas no remodeladas todavía, que funcionan con gas R22. Sin embargo, todas las oficinas remodeladas funcionan con gases que no dañan la capa de ozono (EN19).

*Cajacírculo* no produce emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles. Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas, pero estas emisiones atmosféricas no son significativas (EN20).

**Cajacírculo apuesta por la energía solar (EC2)(EN5) (EN6)**

El modelo energético mundial se basa en los combustibles fósiles (petróleo, carbón y gas natural). A diario, liberamos millones de toneladas de gases que se acumulan en la atmósfera convirtiendo a la Tierra en un invernadero. Por tanto, las energías renovables, alternativas o limpias constituyen una necesidad cada día más urgente.

La energía solar es, sin duda alguna, fuente de toda la vida en el planeta tierra, es la responsable de todos los ciclos de la naturaleza, la responsable del clima, del movimiento del viento, del agua y del crecimiento de las plantas. La energía solar fotovoltaica convierte directamente la radiación del sol en electricidad, es una energía limpia, renovable y de un poder incalculable.

En *cajacírculo* estamos convencidos de que es la energía que nos abastecerá en el futuro. Y por ello, apostamos fuerte por la energía fotovoltaica.

*Cajacírculo* instaló paneles solares fotovoltaicos en la cubierta de la nave industrial que la Entidad tiene en el polígono industrial de Villalonguejar (Burgos). Con una instalación de 617 paneles solares fotovoltaicos y una superficie total de 759,74 m2, en total alcanzan una potencia de 100

Kw, energía que podría abastecer a 20 ó 30 hogares de tipo medio durante un año.

Los paneles instalados están fabricados con silíceo (un mineral muy abundante en la tierra) monocristalino. Los instalados en **cajacírculo** son el modelo SP 175 WP de Solarworld. La energía producida por estos paneles es de 145.000 kwh/año, un 10% más de lo que se había estimado inicialmente. Esta energía se vende a la red a través de la compañía distribuidora (EN5).

#### Beneficios de la energía solar fotovoltaica

La energía solar es una energía limpia, que utiliza una fuente renovable, la luz solar. De esta forma, contribuye a la reducción de la emisión de gases de "efecto invernadero". Una instalación como esta, de 100 kw supone la reducción anual de las siguientes emisiones:

Gases	Peso
CO2	67.620 Kg
SO2	262.080 g
NOx	197.820 g

#### LÍNEA DE FINANCIACIÓN ENERGÍA SOLAR (EC2) (EN6) (EN26)

**Cajacírculo** tiene una línea para financiar proyectos de inversión en energía solar fotovoltaica. Esta línea está destinada, tanto a la financiación de proyectos de inversión en energía solar fotovoltaica, como a los gastos necesarios para la puesta en marcha de estas instalaciones.

Durante el 2009 se realizaron un total de 2 operaciones para financiar este tipo de instalaciones por un importe de 7.450.000,00 €.

#### AGENBUR

AGENBUR es la Agencia Provincial de la Energía en Burgos, organización creada por la Diputación Provincial de Burgos para promover las Energías Renovables y el Ahorro Energético en la provincia. **Cajacírculo** participa desde su creación en su Junta Directiva en calidad de socio.

El objetivo de AGENBUR es realizar actividades encaminadas a analizar la estructura energética de producción y consumo de Burgos, organizar campañas de sensibilización, asesoramiento técnico y la búsqueda de fondos para la gestión y financiación de proyectos energéticos renovables.

Esta organización proyecta implantar una cultura de racionalización en el consumo de la energía y el fomento de las energías renovables, y es que la mejora de la eficiencia energética repercute de modo positivo tanto en el medio ambiente como en la seguridad del abastecimiento energético.

Además se pretende incentivar las inversiones orientadas a la conservación de energía por parte de los consumidores privados y públicos de la industria, y crear las condiciones para mejorar la intensidad energética del consumo final.

#### Jornada sobre la energía en España

Organizada por la Cámara de Comercio e Industria de Burgos y organizado por el

Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Burgos y Palencia y con la colaboración de Agenbur y de *cajacírculo* organizó una jornada sobre La Energía en España en el que se hizo un repaso sobre la situación y las perspectivas energéticas en España.

### 100 AÑOS-100 ÁRBOLES

Con motivo de la celebración del día del árbol 2009, *cajacírculo* organizó una plantación de árboles en la localidad burgalesa de Avellanosa del Páramo dirigida a empleados, familiares y amigos.

En la actividad, que contó con la participación de unas 200 personas, se plantaron más de 100 árboles y 1000 bellotas, con la finalidad doble de repoblar un bonito paraje de ésta localidad con especies autóctonas de la zona, a la vez que se realizaba una labor de concienciación con el medio ambiente con todos los participantes.

Otra de las finalidades de esta iniciativa es la neutralización de emisiones de CO2 emitidas por *cajacírculo* a través de la reforestación (EN16).

El principal impacto ambiental derivado del transporte de personal o de productos proviene de los viajes que realiza la plantilla en el ejercicio de sus funciones y de los transportes de dinero, valijas y paqueterías (EN29). Respecto a los transportes de dinero, paquetería y valijas, se comparten viajes con otras entidades financieras para reducir costes e impacto ambiental, y en cuanto a los viajes de empleados, se utilizan equipos de videoconferencia para que los viajes que se realicen sean los imprescindibles (EN5).

## V Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Medio Ambiente *cajacírculo*

*Cajacírculo* presentó durante el año 2009 su VI Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Medio Ambiente, dotada con 50.000 €. Al igual que en años anteriores, la finalidad de esta Convocatoria era la de realizar proyectos, trabajos de investigación y propuestas de actuación, relacionados con la conservación, mejora y divulgación del Medio Ambiente, en aquellos lugares de nuestra geografía en que *cajacírculo* tiene presencia, mediante la concesión de ayudas y subvenciones.

El objetivo que se persigue a través de estas convocatorias no sólo consiste en la financiación de proyectos, sino que además incluye un seguimiento de cada uno de ellos, exigiendo su cumplimiento, lo que representa una clara muestra de responsabilidad medioambiental de la entidad ante la sociedad. Por esta razón, se tomó la decisión de aglutinar todas las ayudas medioambientales a través de una única convocatoria, en la que pueden participar todas aquellas entidades sin ánimo de lucro, Organizaciones, Fundaciones, Asociaciones, Federaciones y otras de naturaleza similar, Departamentos Universitarios y Ayuntamientos que lo deseen.

Todos los proyectos seleccionados desarrollan actividades dirigidas a proteger áreas ecológicamente protegidas o especialmente ricas en biodiversidad, como son bosques, parques naturales, etc. Realizan distintas actividades relacionadas con el Medio Ambiente. Algunos de los proyectos cumplen la función de concienciación y sensibilización, tanto de niños como de adultos, con el Medio Ambiente. Otros consisten en

la reforestación mediante la plantación de especies autóctonas, la recuperación de espacios medioambientales, etc.

Los proyectos presentados fueron 60, y los que recibieron ayuda fueron los siguientes:

TÍTULO DEL PROYECTO	NOMBRE DE LA ENTIDAD	LOCALIDAD
1. Noviembre Verde	Asociación Cultural Imaginarios	Arcos de la Llana
2. Proyecto Fábula II	Asociación de Jardines Europeos	Burgos
3. Recuperación y acondicionamiento de las Lagunas de los Yelsos-Montañana	CECAP Burgos	Burgos
4. I Curso de Ornitología Seo-Burgos	Seo-Birdlife	Burgos
5. Segunda fase proyecto de caracterización y propuestas de la puesta en valor de humedales en la Provincia de Burgos	Asociación para la Defensa de los Ecosistemas Castellanos ADECA	Burgos
6. Recuperación Ranas en Ciadoncha	Asociación Cultural "Santa Barbara"	Ciadoncha
7. Actividades Medioambientales en Cueva de Juarros	Junta Vecinal de Cueva de Juarros	Cueva de Juarros
8. Buenas Hierbas	Junta Vecinal de Escalada	Escalada
9. El agua y el árbol	Asociación de Padres de Alumnos del Colegio Público San Francisco	Frías
10. PRONAT. Proyecto de Educación Ambiental a través de la Participación Ciudadana	Asociación Juvenil de Fuentelcésped "Jovenes en Acción"	Fuentelcésped
11. Divulgación de los valores naturales de las charcas del Canal de Castilla	Fundación Global Nature	Fuentes de Nava
12. Recuperación de entorno medioambiental de la Fuente de la Ventanilla	Ayuntamiento de Hoyales de Roa	Hoyales de Roa
13. I Jornadas de Educación y Divulgación Ambiental del Páramo de Corcos "Especies y Hábitats Amenazados"	Ayuntamiento de La Sequera de Haza	La Sequera de Haza
14. Recuperación de los caminos vecinales de las Machorras	Junta Administrativa de las Machorras	Las Machorras
15. ECOACTIVATE	Cruz Roja Española- Madrid	Madrid
16. Proyecto "Pastor.es". La ganadería como recurso de desarrollo turístico social en Tierra de Lara	Asociación para el Desarrollo de Tierra de Lara	Mambrillas de Lara

TÍTULO DEL PROYECTO	NOMBRE DE LA ENTIDAD	LOCALIDAD
17. Voluntariado Ambiental en ríos: "Moviéndonos por el río"	Asamblea Local de Cruz Roja en Miranda de Ebro	Miranda de Ebro
18. III Jornada sobre Edificación Sostenible en el Medio Urbano y Rural	Asociación Monte de Oro	Montorio
19. Pon de tu parte, reutiliza	Cruz Roja Española Palencia	Palencia
20. Arbustos más comunes del Valle de Valdivielso	Asociación Cultural Radio Valdivielso	Quintana de Valdivielso
21. Jornadas del Carboneo en Tierras de Lara y Comarca del Arlanza	Ayuntamiento de Retuerta	Retuerta
22. Mucho más que basura	Cruz Roja - Salamanca	Salamanca
23. Cursos de formación y talleres de fruticultura sostenible y eficiencia energética en el Valle de las Caderechas	Asociación de Productores y Comerciantes "Las Caderechas"	Salas de Bureba
24. Estudio de valoración de los estiércoles de la cabaña ganadera de Valle de Mena para el abonado orgánico del viñedo	Asociación de amigos del Chacolí del Valle de Mena	Valle de Mena
25. La Conservación del Alimoche en los Parques Naturales de Álava	Asociación Naturesfera	Vitoria-Gasteiz
26. La Comunicación Ambiental desde las ONG's. innovación en la transición de mensajes	FUNDACION TORMES-EB	Zapapicos (Salamanca)

## VIII Jornadas de Medio Ambiente cajacírculo

Desde hace varios años, *cajacírculo*, junto con la inestimable colaboración de la Fundación Oxígeno, realiza una labor de sensibilización de la sociedad a través de la celebración de las Jornadas de Medio Ambiente, que durante el 2009 cumplieron su octava edición.

Estas jornadas tienen como objetivo fundamental divulgar valores que ayuden a mejorar la vida en el planeta y actitudes de

respeto y solidaridad, tanto hacia las personas, como el medio ambiente que nos rodea.

Para el año 2009 eligió como tema vertebrador de las Jornadas el Bicentenario del nacimiento de Darwin y el 150 aniversario de la publicación de su famosa obra "El origen de las especies". Por este motivo, en todo el mundo se han organizado celebraciones con la finalidad de crear conciencia tanto entre la ciudadanía como entre los dirigentes políticos, del inmenso potencial que tiene el conocimiento científico para contribuir a lograr una sociedad más segura, más sana y más próspera.

Las principales actividades que se realizaron durante la conmemoración de Año Darwin son las que a continuación se detallan:

### VIII CONCURSO NACIONAL DE FOTOGRAFÍA Y NATURALEZA *cajacírculo*

La temática de este concurso, que se realiza con gran éxito por octavo año consecutivo, fue “**Nuestro entorno urbano: entre lo cívico y lo insostenible**”.

Las fotografías participantes reflejaban 501 reflexiones sobre los usos sostenibles y cívicos que se dan en nuestro entorno urbano o bien muestran alguna de las acciones insostenibles que se producen en nuestros pueblos y ciudades.

Como novedad en esta octava edición del concurso, las fotografías participantes se enviaron en formato digital y no en papel como en el resto de las ediciones, un hecho que ha facilitado una mayor participación, ya que se han triplicado el número de fotografías recibidas y de fotógrafos participantes.

Con las fotografías participantes en el VIII Concurso Nacional de Fotografía y Medio Ambiente se realizó una exposición itinerante que recorrió las siguientes localidades: Burgos, Aranda de Duero, Valladolid, Miranda de Ebro, Salas de los Infantes y Lerma.

### VIII MUESTRA DE CINE Y MEDIO AMBIENTE

En la VIII Muestra de Cine y Medio Ambiente de Castilla y León, celebrada en Burgos, Valladolid, Aranda de Duero y

Miranda de Ebro, se ofrecieron una serie de documentales y obras de ficción donde se analizan los efectos de nuestras acciones y hábitos diarios sobre el entorno. La finalidad de la Muestra es llevar hasta el público imágenes impactantes y diferentes, que nos ayudan a conocer, respetar, disfrutar y proteger la Naturaleza.

Durante la celebración de esta muestra se proyectaron cuatro películas de tema medioambiental: La Hora 11, Utopía, Los Reyes del Ártico y Nosotros alimentamos el mundo.

### VI CICLO DE CONFERENCIAS DE HOMENAJE A FÉLIX RODRÍGUEZ DE LA FUENTE

Por quinto año consecutivo, la obra Social de *cajacírculo* organizó en Burgos un ciclo de conferencias en homenaje al desaparecido naturalista burgalés Félix Rodríguez de la Fuente. Este año participaron en el ciclo de conferencias: D. Enrique del Rivero, escritor y naturalista; D. Rodrigo Suárez, Director del Parque Nacional de los Picos de Europa; Dña. Asunción Sánchez, Directora del Planetario de Madrid y D. Santos Casado, de la Fundación Interuniversitaria Fernando González Berlanga.

### TALLERES INFANTILES DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

Se realizaron 6 talleres en las ciudades de Burgos y Valladolid dedicados a aspectos relacionados con el medio ambiente y dirigidos a un público infantil. Estos talleres fueron los siguientes: Árboles y Agua, amigos imprescindibles; Mi casa, nuestra casa,

el planeta tierra; Mil bichos, mil plantas, mil vecinos.

### SALIDAS GUIADAS AL CAMPO

Dirigidas por guías intérpretes que ayudan a interpretar la naturaleza de los paisajes naturales visitados, se programaron seis salidas desde Burgos, una desde Valladolid y otra desde Palencia. Las salidas elegidas para este año 2009 fueron las siguientes: Árboles singulares de la Ribera del Arlanza; Tierra de Lara, dehesas, historia y recuperación de riberas; Fiesta de la vías verdes en Monterrubio de la Demanda; Fiesta de los carboneros en Retuerta; Día de las Aves en el humedal de Retuerta; lagunas de la Nava y Boada.

### VOLUNTARIADO AMBIENTAL EN LA PROVINCIA DE BURGOS

Con la colaboración del Ministerio de Medio Ambiente, se realizaron cinco jornadas de Voluntariado en Ríos a través de las cuales se pretendía mejorar la cultura ambiental de los participantes a la vez que se concienciaba en la necesidad de proteger nuestros ríos. En estas salidas participaron empleados, clientes y simpatizantes de *cajacírculo*. Se realizaron salidas en las siguientes localidades: Medina de Pomar, Briviesca, Salas de los Infantes, Aranda de Duero y Burgos.

### CICLO DE CINE INDÍGENA - TRIBAL

Con el objetivo de dar a conocer la realidad de las poblaciones indígenas se organizó en Burgos un ciclo de cine indígena denominado "Tribal". Este ciclo, promovido

por la la ONG Cives Mundi ha contado también con el patrocinio y colaboración de esta ONG, de la Junta de Castilla y León y del Ayuntamiento de Burgos. Se realizaron trece proyecciones repartidas en 7 sesiones en las que se pudo contemplar la realidad de pueblos como los banjara, los mayas o los zapoteko.

### PÁGINA WEB:

[www.nocambieselclimacambiatu.com](http://www.nocambieselclimacambiatu.com)

Con el cambio climático como temática y con el lema "No cambies el clima, cambia tú", *cajacírculo* pretende concienciar a los ciudadanos de que son fundamentales para frenar el cambio climático, y enseñarles lo que pueden hacer desde sus casas, centros de trabajo, colegios, institutos y la Universidad.

A través esta página se intenta crear un espacio de encuentro donde reflexionar sobre los orígenes, consecuencias y soluciones relativas al cambio climático. Un punto de discusión, educación, información para el público en general: técnicos, profesionales, universitarios, escolares, profesores, etc.

### PROYECTO DE MEDIOAMBIENTE LOS SOSTENIBLES

*Cajacírculo* y el Ayuntamiento de Burgos con la colaboración de la Dirección Provincial de Educación han presentaron durante el 2009 el proyecto "Sostenibles", un videojuego educativo que tiene como objetivo fomentar buenas prácticas y ahorro en relación con el uso de energía, y como parte de una campaña de divulgación y concienciación para el ahorro y la eficiencia energética.

Los videojuegos tienen actualmente una gran importancia en la cultura del entretenimiento de los niños. Es un medio que atrapa el interés de los más jóvenes de forma fácil y casi instantánea, ya que se asocia el videojuego con diversión y evasión. "Los Sostenibles" integra todas estas cualidades, no usa la violencia y fomenta el respeto hacia el medio ambiente, el compañerismo y la amistad.

"Los sostenibles. Ahorrando energía", consta de 9 pruebas diferentes, a través de las cuales el jugador aprenderá métodos de ahorrar energía en su casa. El tema central de los sostenibles en esta campaña es el ahorro de energía, la promoción de buenos hábitos y el uso de medios más eficientes energéticamente.

Este videojuego se distribuyó en todos los colegios de Burgos, así como por determinadas asociaciones y colectivos, ya que "Los sostenibles. Ahorrando energía" es un videojuego desarrollado para PC y orientado a niños y niñas con edades comprendidas entre los 7 a 12 años. Los jóvenes de estas edades conforman un grupo de población muy importante, a través de los cuales se sientan las bases para una generación futura comprometida con el medio ambiente.

## 7. Obra Social

El carácter social constituye la esencia de los principios que inspiraron el nacimiento de las Cajas de Ahorro como entidades de crédito. Manteniendo la presencia y el destino de la Obra Social, las Cajas de Ahorros han logrado implantar un modelo capaz de atender diligentemente las exigencias del mercado preservando su carácter social, y es que las Cajas han atendido, desde hace casi doscientos años, necesida-

des que no interesaban a la acción privada, o aquellas a las que no llega el dinero público.

Devolver a la sociedad parte de los beneficios que genera la actividad financiera es una de las labores más importantes de cuantas desarrollan las Cajas de Ahorros. La Obra Social de las Cajas es un dividendo en beneficio de las personas.

Bajo el desarrollo de un ejercicio de reflexión constante, con el doble objetivo de tratar de conseguir la máxima utilidad social de los recursos destinados a la Obra Social, y responder permanentemente a las necesidades y preferencias sociales reveladas en su territorio, las Cajas de Ahorros han materializado un amplio abanico de actuaciones que han contribuido notablemente a la mejora del nivel de bienestar de la sociedad española: asistencia, cooperación, educación y formación, investigación y difusión del conocimiento, fomento económico, cultura, deporte, conservación del medio ambiente y el patrimonio histórico artístico, entre otras.

La Obra Social de cajacírculo ha ido evolucionando a través del tiempo y adaptándose a las demandas de la sociedad. Así, desde la construcción de "casas baratas" a principios del siglo XX, la creación de una importante Obra Social Agrícola, durante los años cincuenta y sesenta, hasta la creación de los modernos cibercírculos, la Caja ha consolidado en sus casi cien años de existencia una clara vocación social. Por lo tanto, esta Entidad continúa fiel a los principios que inspiraron su fundación y que quedaron definidos en sus Estatutos y realiza todos los esfuerzos necesarios para seguir conectada a las preferencias y necesidades de la sociedad, con el objetivo de aumentar el número de usuarios de la Obra Social y su grado de satisfacción.

En esta línea, *cajacírculo* creó hace siete años las Convocatorias de Ayudas a Proyectos de Interés Social, de Medio Ambiente y del Tercer Mundo.

De este modo se ha incrementado la participación en proyectos asistenciales a los más desfavorecidos y en la defensa del medio ambiente. Esto implica un descenso en lo que a actividades culturales se refiere, que es donde hay más oferta alternativa.

El aspecto más destacado de Responsabilidad Social de *cajacírculo* es la dotación que realiza su Obra Social. Esta dimensión social de la Entidad aparece claramente definida en los primeros Estatutos que tuvo la Caja, y se ha mantenido en las sucesivas redacciones hasta la presente. En su actual versión, aprobada en el año 2003, aparece garantizada y bien definida, en los arts.5 y 70, la obligación moral de contribuir con parte de los beneficios generados por la actividad financiera de la Entidad a la formación de Obras Sociales.

Hay que recordar que la legislación de la Junta de Castilla y León referente a las Cajas de Ahorro obliga al mantenimiento por parte de éstas de una Obra Social, y que anualmente se le deben rendir cuentas del mantenimiento de la misma y realizar todas las aclaraciones que resulten pertinentes a fin de verificar el cumplimiento de esta ley.

*Cajacírculo* destinó el pasado ejercicio a la Obra Social más de once millones de euros (11.765.803,21 €) (4.12). Con ellos hemos atendido a todos los segmentos de nuestra sociedad, desde niños, jóvenes, personas adultas y mayores, tanto desde nuestra propia Obra Social, como colaborando con otras entidades, Instituciones y Asociaciones de nuestro entorno (EC8).

La Obra Social de *cajacírculo* cuenta con un amplio cuadro de acciones, que se extienden desde las guarderías infantiles, centros educativos, liceos de idiomas, centros de educación de adultos, colonias, bibliotecas, circulas sociales, aulas informáticas, etc. También es significativa la colaboración en investigación y desarrollo con las diferentes entidades de la región, la gran aportación a la cultura y sobre todo a la restauración de nuestro patrimonio.

La Obra Social de *cajacírculo* se divide, según su estructura legal, en Obra Social Propia, en Colaboración y Ajena. Se consideran Obras Propias aquellas actuaciones en que la inversión, así como la gestión y la administración sean exclusivamente a cargo de la Caja de Ahorros, y cuyo sostenimiento sea soportado principalmente por la misma. *Cajacírculo* posee un gran número de Obras Propias, entre las que se pueden encontrar las Bibliotecas Universitarias, los Círculos Sociales, Cibercírculos, Guarderías, Salas de Exposiciones y Reuniones, Salones de Actos, Auditorios,...

Por Obra en Colaboración se entienden aquellas actuaciones realizadas conjuntamente con otras instituciones y personas físicas o jurídicas, mediante la aportación de bienes o derechos, la prestación de servicios y la realización por la Caja de inversiones o cesiones de inmovilizado.

La principal Obra en Colaboración que tiene *cajacírculo*, es el Círculo Católico de Obreros de Burgos, institución fundadora de la Caja, y todas sus obras integrantes, filiales y complementarias, como son el Centro Educativo y los Centros de Educación Permanente de Adultos.

Se considerarán Obras Ajenas aquellas cuya administración y gestión corresponde

exclusivamente a una persona o institución ajena a la Caja de Ahorros. Son las ayudas económicas que *cajacírculo* concede a multitud de Asociaciones, ONG's y grupos de todo tipo como ayuda al desarrollo de sus actividades.

## 1. Infraestructuras

*Cajacírculo* cuenta con 53 centros de la Obra Social, divididos en:

Círculos Sociales	29
Guarderías	2
Bibliotecas	5
Infonet	3
Sala Exposiciones	2
Complejos Culturales	9
Auditorio	1
Salón de Actos	1
Aula Cultural y Exposiciones	1

## 2. Cultura y tiempo libre

Durante el año 2009, el 31,89% del Presupuesto de la Obra Social, es decir, 2.672.957,42 € fueron empleados por el Área de Cultura y Tiempo Libre. Por lo tanto, un tercio del presupuesto de la Obra Social de *cajacírculo* se invirtió en una extensa Obra Social que pone al servicio de la sociedad Bibliotecas Universitarias, Salones de Actos, Salas de Exposiciones, Círculos Sociales y patrocina un buen número de actividades de carácter cultural y de tiempo

libre, como son la publicación de libros, la realización de exposiciones o de colonias de verano para niños, el apoyo al deporte de base o la promoción de la música, el teatro y la danza.

En el año 2009 se realizaron importantes intervenciones que modernizaron varias instalaciones de nuestra Obra Social. También, continuando con nuestra política de ayuda a los municipios de la provincia de Burgos, algunos de ellos recibieron subvenciones para completar sus equipamientos culturales. En definitiva, una inversión destinada a cubrir la demanda de este tipo de actividades, cada vez más valoradas por la sociedad, y que desde la Obra Social de la Caja se quiere ayudar a promocionar.

Sin duda, una de las actividades de Obra Social que más éxito mantiene a lo largo de los años son sus Colonias de Verano *cajacírculo*. Desde hace más de 40 años la Entidad organiza las colonias de verano, en las que más de 600 niños y niñas de edades comprendidas entre los ocho y los doce años disfrutaban de unas bonitas vacaciones.

Durante 2009, *cajacírculo* ha desarrollado distintos programas que pretenden acercar la cultura a todos los colectivos, promocionar a los jóvenes artistas e iniciar a los jóvenes en las diferentes áreas de la cultura.

*Cajacírculo* continua apostando por los grupos de teatro amateur y profesional burgaleses con la Muestra de Danza y Teatro Burgalés "Círculo Escena XXI". Con ese trabajo de consolidación se pretende dar a conocer al público en general lo que, referente al teatro se está realizando en Burgos capital y provincia, y apoyarles poniendo a su disposición esta iniciativa como escape para que puedan mostrar lo que hacen.

La V Muestra Danza y Teatro contó con la participación de seis compañías de la provincia relacionadas con todos los géneros y públicos, intentando ofrecer trabajos que sean novedad o que están funcionando con una buena repercusión.

### ¡Ah del Monasterio!

Con esta iniciativa, dos mil quinientos alumnos de segundo y tercer ciclo de Educación Primaria de 28 centros escolares de Burgos recibieron una inusual clase de historia en el Monasterio de San Juan de Burgos. A través una original representación teatral, la compañía Bambalúa Teatro repasó, los usos históricos más importantes a los que se dedicó el edificio. La actividad estuvo organizada por el Instituto Municipal de Cultura, a través de su programa "La ciudad también enseña", y contó con el patrocinio de nuestra Entidad.

## FOMENTO DEL DEPORTE

El deporte y el ocio de calidad constituyen uno de los elementos prioritarios en la política de Obra Social de *cajacírculo*. De esta forma, nuestra Entidad fomenta la formación integral y la igualdad de las personas con la promoción del deporte base.

El club deportivo Juventud del Círculo Católico, es el emblema del deporte base para *cajacírculo*. La labor primordial de este club consiste en acercar las diferentes actividades deportivas al mayor número de niños y jóvenes, y completar su educación deportiva fomentando los valores propios del deporte. El Club, en consonancia con el Centro Educativo del Círculo Católico, se centra sobre todo en la cantera, prestando especial atención a los más pequeños,

haciendo un trabajo de base, como corresponde a equipos de esta categoría.

El Club Deportivo Juventud del Círculo Católico de Obreros de Burgos cuenta en la actualidad con cuatro secciones: fútbol, baloncesto, ajedrez y fútbol sala. Aunque el objetivo principal de los equipos de C.D. Juventud es que los niños hagan deporte y aprendan los valores inherentes al mismo, los resultados conseguidos por algunos de ellos han sido muy brillantes.

### Promoción del Atletismo

Durante el año 2009, la Obra Social de *cajacírculo* firmó tres convenios de colaboración con los equipos de atletismo A. C. Capiscol de Burgos, Club Deportivo Atletismo de Aranda de Duero y Club de Atletismo de Villasana de Mena, cuyo principal objetivo era la promoción a todas las edades de la práctica del atletismo y la participación en los diferentes campeonatos amateurs.

### Programa de Promoción del Baloncesto

El Club Baloncesto Atapuerca- AutoCid Ford y *cajacírculo* firmaron un convenio de colaboración para la puesta en marcha del proyecto de promoción del baloncesto en diferentes localidades de la provincia. Mediante este programa, cientos de niños de pueblos de Burgos pudieron asistir a partidos del primer equipo de baloncesto de la provincia.

### Apoyo a fundaciones para el deporte

La Obra Social de nuestra Entidad también apoya también a algunas fundaciones para el deporte que tienen un gran arraigo en las poblaciones donde se asientan, como

son *Fundación Logroño Deporte, Fundal (Fundación del Deporte de Alcobendas) y la Fundación Alcorcón para el Deporte.*

### SALAS DE ESTUDIO - BIBLIOTECAS

Dada la alta demanda existente de este tipo de servicios, *cajacírculo* pone a disposición de la comunidad educativa 7 bibliotecas universitarias, abiertas a todos los estudiantes.

Las bibliotecas son utilizadas como salas de estudios y consulta por un gran número de estudiantes que se benefician de un espacio especialmente pensado para que puedan sacar el máximo rendimiento a su tiempo de estudio, y puedan consultar los más de 25.000 volúmenes que están a su disposición.

Con la intención de dotar a nuestros usuarios de un sistema rápido de búsqueda de información, complementario a la tradicional consulta de libros, las bibliotecas de *cajacírculo* cuentan con equipos informáticos portátiles con conexión gratuita a Internet, y equipadas con sistema wi-fi.

### SALAS DE EXPOSICIONES

*Cajacírculo* cuenta con 10 Salas de Exposiciones que prestan cobertura a numerosas iniciativas llevadas a cabo en los municipios donde se encuentran.

En las Salas de Exposiciones de *cajacírculo* se realizan exposiciones de pintura y escultura que muestran a los artistas más destacados de la región, así como muestras organizadas por asociaciones y grupos de diferentes localidades donde *cajacírculo* tiene presencia.

*Cajacírculo* ha iniciado un proceso de renovación y mejora de las instalaciones que se caracteriza por plantear espacios novedosos, adaptados a los tiempos y sin ningún tipo de barreras arquitectónicas. Durante el año 2009 comenzaron las obras de reforma en el Complejo Cultural Espolón, con el fin de modernizar las instalaciones y mejorar su accesibilidad.

*Cajacírculo* realiza en Burgos, a través de su sala *círculo central*, una propuesta expositiva de gran calidad y vitalidad ya que se trata de un excelente espacio ubicado en el centro de la ciudad, de grandes dimensiones y dotado de los mejores medios técnicos para la exhibición de obras de arte. Para dar contenido a esta nueva sala, la Obra Social de *cajacírculo* confeccionó durante el año 2009 un atractivo programa en el que se intentó acercar a nuestra capital exposiciones de gran calado y que muestran la evolución del arte en sus múltiples presentaciones e interpretaciones. Esta oferta cultural, además de ofrecerse a toda la sociedad burgalesa, entronca directamente con el compromiso asumido por nuestra Entidad de apoyar a la candidatura de Burgos Capital Europea de la Cultura en 2016.

### SALONES DE ACTOS Y AUDITORIO

*Cajacírculo*, fiel a su compromiso de acercar la cultura a aquellas poblaciones donde ejerce su actividad, pone a disposición de la sociedad 11 salones, en los que se realizan diferentes actos culturales: conciertos, espectáculos de danza y teatro, conferencias, congresos y actividades profesionales, dirigidas tanto al público infantil como al juvenil y adulto.

La actividad cultural constante y variada que hoy desarrolla la sociedad, requiere cada vez más de la existencia de un buen número de salones modernos, cómodos y dotados de los últimos avances técnicos para el mejor desenvolvimiento de los actos.

*Cajacírculo*, además de desarrollar en ellos su programación propia y fiel a su misión de servicio a la sociedad, ha cedido gratuitamente sus salones a asociaciones, colectivos e instituciones, tanto públicas como privadas, para la realización de sus actividades. Congresos, cursos, seminarios de todo tipo, representaciones teatrales, conciertos de música clásica, etc., han tenido lugar en nuestros salones a los largo del año 2009.

#### SALAS DE REUNIONES

*Cajacírculo* pone a disposición de la sociedad 22 salas repartidas en 12 localidades, que cede gratuitamente a todas aquellas asociaciones, grupos y comunidades de propietarios que así lo solicitan.

#### SALA DE PRENSA

*Cajacírculo* cuenta con una sala de prensa situada en la sede central de la Entidad. Esta sala pone a disposición de los periodistas los más modernos medios audiovisuales. En concreto, consta de 60 plazas, tomas de sonido, puestos para cámaras de televisión, iluminación técnica adaptada a los medios, etc.

#### SOCIEDAD FILARMÓNICA

En el compromiso de *cajacírculo* por promover el conocimiento y la afición por la

música clásica, tiene singular importancia el acuerdo especial de colaboración de *cajacírculo* con la Sociedad Filarmónica de Burgos, la institución más importante de Burgos, en lo que a la difusión de la música se refiere.

*Cajacírculo* cede a la Sociedad Filarmónica de Burgos sus instalaciones, donde celebran cada año una treintena de conciertos de música clásica incluidos en su programación de temporada.

#### FESTIVAL EVOLUCIONA MÚSICA 2009

*Cajacírculo* patrocinó el Festival Evolucion a Música, organizado por la Asociación En Clave de Música de Burgos, durante los meses de Octubre y Noviembre de 2009. Este Festival pretende acercar a esta capital castellana grupos de vanguardia en el campo de las nuevas músicas.

#### II SEMANA DE MÚSICA JOVEN

El objetivo principal de esta Semana es promocionar a los grupos locales de música y darlos a conocer entre la ciudadanía.

### 3. Asistencia social y sanitaria

El progresivo envejecimiento de la población y la entrada de inmigrantes junto con la creciente dependencia mostrada por ciertos colectivos, cada vez más amplios, por motivos de enfermedad, discapacidad o vulnerabilidad, ha llevado a las cajas de Ahorros a conceder al Área Asistencial el carácter de línea de actuación prioritaria. Al desarrollo de los programas y al mantenimiento de los centros de esta naturaleza se

destinan 2.292.903,02 euros, un 27,36% del presupuesto total de la Obra Social.

La prioridad es mejorar la vida de los colectivos más vulnerables, que incluyen a las personas con discapacidad o enfermedad crónica, así como las personas con riesgo de exclusión social.

Cajacírculo apoya diversos programas singulares orientados a mejorar la calidad de vida de estos colectivos a través de las Convocatoria de Ayudas cajacírculo a Proyectos de Interés Social, que en su VI edición destinó 150.000 euros a financiar 52 proyectos de los 191 presentados.

Fuera de esta convocatoria se concedieron ayudas a distintas asociaciones que, de forma altruista dedican su tiempo a atender a las personas con cualquier tipo de minusvalía.

Cabe destacar las siguientes ayudas:

- **Asociación de Sordos Fray Pedro Ponce de León**, es un lugar de encuentro para que las personas con discapacidad auditiva puedan relacionarse entre ellas, acceder a la formación y abrirse paso a la comunicación en el mundo de oyentes en el que muchas veces les es muy difícil integrarse.
- **Aspanias**, centro social de atención, formación e inserción laboral de personas con discapacidad.
- **Frater. Fraternidad Cristiana de Enfermos y Minusválidos**.
- **Asadema**, la Asociación de Ayuda a Deficientes Mentales de Aranda tiene como finalidad la atención a personas con discapacidad intelectual.

## ESPACIOS INFANTILES

Cajacírculo participa en la formación desde las edades más tempranas, ofreciendo a la sociedad dos modernas guarderías, adaptadas para atender a los más pequeños, a las que los padres confían, durante sus horas de trabajo el cuidado y educación de sus hijos en sus primeros años. De este modo cajacírculo pretende favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar con horarios flexibles, servicio de comedor y la organización de eventos extraescolares.

Estas dos guarderías atienden a niños desde los 4 meses hasta que alcanzan la edad escolar.

## ESPACIOS PARA MAYORES: CÍRCULOS SOCIALES

La atención a los mayores es uno de los compromisos adquiridos por cajacírculo, y prueba de ello son los 30 Círculos Sociales que la Entidad pone a disposición de este colectivo en las provincias de Burgos, Palencia y Valladolid.

Los Círculos Sociales son centros de día para personas de la tercera edad. En ellos se trata de cubrir las necesidades asistenciales, recreativas, sociales y culturales de este segmento de población que tan específicamente lo demanda.

Los locales en que se ubican estos centros están perfectamente equipados y acondicionados para organizar actividades especialmente pensadas para el grupo de población al que se destinan.

Dentro del propósito de dar respuesta a las necesidades de este colectivo, cajacírculo programa durante todo el año

diversas actividades en los Círculos Sociales. Se realizan Cursos de Cestería y Mimbre, Conferencias, Excursiones, Taller de Memoria, Cursos de alimentación geriátrica, Torneos Sociales, Fiestas, Concursos,...

### CIBERCÍRCULOS SOCIALES

Son espacios creados dentro de los Círculos Sociales, equipados con ordenadores que tienen conexión gratuita de banda ancha a Internet.

A través del programa "Internet para todos" *cajacírculo* ha querido acercar las nuevas tecnologías al mayor número de personas, independientemente de su edad.

Complementariamente se programan cursos especialmente destinados a personas mayores para que se familiaricen con las nuevas tecnologías y con la navegación por la Red.

### FUNDACIÓN CANDEAL-PROYECTO HOMBRE

La Fundación Candéal - Proyecto Hombre de Burgos es un programa biopsicosocial, terapéutico-educativo, de carácter solidario, aconfesional, apartidista y sin ánimo de lucro. Tiene como finalidad la prevención, rehabilitación y reinserción de personas con problemas de adicción, así como la atención a sus familiares.

Proyecto Hombre de Burgos trabaja desde 1991 en una línea centrada en la persona con el objetivo de mejorar su calidad de vida, desde la prevención, la educación y el tratamiento. De este modo confía en la persona como el motor del cambio y en sus capacidades para superar dificultades.

Durante el año 2009 *cajacírculo* concedió una importante subvención a la Fundación Candéal - Proyecto Hombre para renovar las instalaciones de cocina de su residencia.

### ASOCIACIÓN PROFESIONALES PARA EL BIENESTAR

La Asociación de Profesionales para el Bienestar se creó recientemente en Burgos con el fin de promover actividades o fomentar actuaciones dirigidas a la realización de iniciativas para crear una mayor sensibilidad social a favor de los derechos de las personas y de los pueblos que sufran carencias.

Esta asociación agrupa a profesionales que trabajan en el campo de la asistencia social en la ciudad de Burgos, pertenecientes a diferentes especialidades: médicos psicólogos, especialistas en atención social, etc., y plasman su actuación a través de la organización de jornadas, congresos, seminarios y cualquier otro evento que tenga como finalidad potenciar acciones positivas a favor de las personas que más ayuda necesitan.

La Obra Social de *cajacírculo* concedió a la Asociación Profesionales para el Bienestar en el año 2009 una importante subvención para la realización de sus actividades.

### OTRAS AYUDAS

*Cajacírculo* consciente de las necesidades en materia social colabora con distintas asociaciones y colectivos para ayudarles a su sostenimiento, y que de esta forma pue-

dan llevar a cabo su gran labor en favor de los más desfavorecidos.

Caja*círculo* dedica parte del presupuesto a diversas atenciones especiales, como son la colaboración con la Hermandad de Donantes de Sangre y con la Asociación Cristiana de Viudas Blanca de Castilla.

Se colabora en una gran diversidad de acciones, como programas de rehabilitación de personas con problemas de drogadicción, programas de formación y empleo de personas desfavorecidas, apoyo a centros y organizaciones que prestan servicios de carácter asistencial, así como en la difusión y sensibilización de problemáticas sociales.

#### PROYECTOS DE DESARROLLO EN PAISES DEL TERCER MUNDO

A través de la VI Convocatoria de Ayudas caja*círculo* a Proyectos de Desarrollo en Países del Tercer Mundo se pretende incentivar la actuación de aquellas organizaciones que trabajan sobre el terreno para resolver los problemas de los más necesitados de nuestro planeta.

Podían optar a estas ayudas todas aquellas entidades privadas, sin ánimo de lucro (ONG's, Organizaciones, Fundaciones, Asociaciones u otras de similar naturaleza),

legalmente constituidas, que tuviesen como objetivo principal la realización de proyectos humanitarios en países del Tercer Mundo, y que su sede o representación se encontrase establecida en la zona de actuación de caja*círculo*. También podían participar en esta convocatoria congregaciones religiosas que teniendo este mismo objetivo, cumpliesen también con el requisito de tener su sede o presencia en la zona de actuación de la Caja.

La finalidad de esta convocatoria, era fundamentalmente, la de llevar a cabo nuevos proyectos humanitarios o la finalización de otros que se encontrasen ya en vías de ejecución, en países del Tercer Mundo.

Caja*círculo* repartió en el ejercicio 2009 un total de 50.000 € entre distintas ONG's que trabajan en el tercer mundo (S01). Prácticamente, todas las organizaciones desarrollan su actividad en América Latina y África, y en menor medida, en Asia. Los principales problemas que buscan abordar los proyectos presentados son de carácter sanitario o educativo, o bien para paliar carencias a las que se enfrentan los menores refugiados o abandonados, ataques a la dignidad de la mujer y las consecuencias del infradesarrollo rural.

Se seleccionaron los siguientes proyectos, de entre los 45 recibidos:

Título del Proyecto	Nombre de la Entidad
1. Becas Estudiantiles. Ecuador	Fundación Amiga (Esmeraldas-Ecuador)
2. Colegio Internado "12 de Octubre". Sahara	Asociación Ribereña de Amigos del Pueblo Saharaui
3. Construcción de secaderos de granos básicos. Haití	Manos Unidas
4. Promoción Socio Laboral de Mujeres Jóvenes en Costa de Marfil	Caritas Diocesana de Burgos
5. Construcción de viviendas en la R.D. del Congo	Obra Misionera Ekumene
6. Complementos de vida. República de Benin.	La Casa Grande de Burgos
7. Proyecto de construcción de un pozo en el barrio de Belle Ville de la ciudad de Bobo Dioulasso (Burkina Faso)	Fundación "Jigi Seme - Sostener la Esperanza"
8. Finalización de las obras del centro sanitario Hospital Mayo Rey de Camerún.	Fundación Hospital Mayo Rey
9. Construcción de Sala de Confección y Bordado del Centro Madre Cándida "San Germán I" (Bolivia)	Fundación Ayuda Solidaria - Hijas de Jesús
10. Compra de secadores de semillas para el desarrollo de agricultura sostenible. India	Navdanya Trust a través de la Fundación Oxígeno

## RUTA DE LA SONRISA

La Obra Social de cajacirculo colaboró económicamente en el proyecto de carácter humanitario 'La Ruta de la Sonrisa', ideado por la Asociación Solidariamente, en colaboración con la Fundación Vitaldent, con el que se pretende ofrecer atención buco-dental a personas que no tienen acceso a estos servicios sanitarios, en este caso del sur de Marruecos.

Para esta edición se establecieron tres objetivos concretos que irán unidos a una serie de acciones paralelas destinadas a la entrega de ropa y enseres de utilidad, así como el reparto de medicamentos y material escolar:

En primer lugar, los voluntarios de la expedición ofrecieron una educación básica en salud bucodental a tres colectivos funda-

mentales: los docentes, a niños y jóvenes, y a padres o tutores. La Ruta les proporcionó asistencia odontológica básica a la población de las zonas escogidas, y por último, se realizaron campañas de fluoración en una carpa médica instalada al efecto.

Aunque se atendió a toda la población, la prioridad fueron los niños, que recibieron:

- Tratamientos de sellados, empastes y limpieza.
- Tratamientos de fluoración selectiva.
- Contactos educativos y docentes.
- Alcances de ayuda complementaria: material sanitario, escolar, soporte audiovisual.

El viaje se estructuró en once etapas, y se visitaron varias ciudades del sur de Marruecos donde el contingente desarrolló su labor asistencial.

## PROYECTOS DE INTERÉS SOCIAL

A través de la VI Convocatoria de Ayudas a Proyectos de Interés Social, *cajacírculo* renueva su compromiso con aquellos sectores de la sociedad que más lo necesitan.

Estas convocatorias se dirigen a incentivar la actuación de aquellas organizaciones que, por trabajar a diario para mejorar la calidad de vida de los más desfavorecidos, conocen directamente sus problemas y pueden poner en práctica soluciones rápidas y eficaces.

Están destinadas a aquellas entidades privadas que tengan como objetivo la ayuda a los más desfavorecidos y que presenten

proyectos de interés social que se desarrollen en la zona de actuación de *cajacírculo*.

Todos los proyectos beneficiados están dirigidos a personas discapacitadas, enfermos que requieran de atención socio-sanitaria, mayores en situación de dependencia, inmigrantes, sin techo, afectados por conductas adictivas, minorías étnicas, parados de larga duración y mujeres víctimas de la violencia doméstica.

La dotación económica de esta convocatoria ascendió a 150.000 €, que fueron repartidos entre 52 proyectos seleccionados y cuyo ámbito de actuación abarca distintas provincias.

Título del Proyecto	Nombre de la Entidad
1. Ayúdanos a integrar	Asociación de Personas Sordas de Aranda de Duero y la Ribera
2. Programa de habilidades sociales: actividades de ajuste personal y social para personas con enfermedad mental	Asociación de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Aranda de Duero
3. Taller de estimulación cognitiva en la comarca de la Ribera	Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de la Ribera
4. Proyecto Hidroterapia para afectados y/o familiares de Esclerosis Múltiple	AREM Asociación Ribera del Duero de Esclerosis Múltiple
5. Aula Abierta, Proyecto Educativo con Menores Absentistas	Asociación Saltando Charcos, Iniciativas para la Inserción Sociolaboral
6. Servicio Presencial de Interpretes para Inmigrantes y Personas Hospitalizadas que Desconozcan el Idioma Español	Teléfono de la Esperanza de Burgos-Teleacogida
7. Programa de Apoyo para la transición a la vida adulta	Asociación Hechos
8. Organización Neurológica como respuesta a la discapacidad y/o las dificultades de aprendizaje	Asociación para recuperación intelectual y física, Dominique Burgos
9. Orientación, Información y Formación sobre la enfermedad de Huntington	Asociación Corea de Huntington de Castilla y León
10. Programa de Promoción de la Autonomía Personal para Afectados de Esclerosis Múltiple	AFAEM Asociación de Familiares y Afectados de Esclerosis Múltiple de Burgos
	... / ...

Título del Proyecto	Nombre de la Entidad
11. Día Internacional del Voluntariado	Plataforma de Voluntariado de Burgos
12. Proyecto "SERBUR"	Alcer Burgos - Asociación para la Lucha contra las Enfermedades Renales
13. Casa de Acogida para mujeres inmigrantes con hijos	Burgos Acoge
14. Proyecto de reforma de las viviendas de vida independiente ubicadas en la Plaza M. <sup>a</sup> Cruz Ebro, 8 - 2.º A y B de Burgos	APACID Asociación de Padres y Tutores del Centro Ocupacional "El Cid"
15. Retos de Futuro en el Autismo	Asociación Autismo Burgos
16. Escuela de Voluntariado y Participación Social	Escuela Diocesana de Educadores de Juventud
17. Ayuda a familiares y enfermos de trastorno de la conducta alimentaria	ADEFAB Asociación de Familiares Anorexia y Bulimia
18. Programa de terapias para Enfermos de Parkinson de Inicio Temprano	Asociación Parkinson Burgos
19. Formación del profesorado para atender a las necesidades educativas de los niños TDAH	Asociación burgalesa de personas afectadas por déficit de atención e hiperactividad ABUDAH
20. Colonias de verano	APRODISI
21. Atención psicológica a personas afectadas por la patología adictiva de ludopatía y sus familias	Asociación Burgalesa de Rehabilitación del Juego Patológico A.B.A.J.
22. Mi bebe es sordo... ¿y ahora?	Arans-bur - Asociación para la Reeducción Auditiva
23. Proyecto de información y divulgación social	A EPPEVA Asociación Española de Pénfigo, Penfigoide y Enfermedades Vesiculo-Ampollosas
24. Programa de Apoyo a Enfermos Terminales y Familiares	Asociación Española contra el Cáncer
25. CAI - Centro Asesor Integral	feDISfibur - Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Burgos
26. Actividades de Centro de Día para enfermos alcohólicos graves	ARBU Asociación Alcohólicos Rehabilitados Burgos
27. Programa de Rehabilitación	Asociación de Daño Cerebral Adquirido de Burgos ADACEBUR
28. Atención Especializada en Centros Terapéuticos de Día	Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer
29. Talleres de Logopedia, Fisioterapia y Estimulación	ANAC Asociación Nacional Amigos de Arnold Chiari
	... / ...

Título del Proyecto	Nombre de la Entidad
30. Sistema de gestión del conocimiento	Fundación Tutelar FECLEM para personas con Enfermedad Mental
31. Apoyo al equipamiento de la Sede Social	Arpa Autismo Rioja
32. Campamento Urbano para niños y jóvenes con discapacidad intelectual	Feaps La Rioja
33. Adaptación de vehículo para personas con movilidad reducida	APANEFA - Asociación de Daño Cerebral Sobvenido de Madrid
34. Adecuación de cocina y despensa para comedor social y casa de acogida	Apostólicas del Corazón de Jesús Obras Sociales

#### IV JORNADAS DE INTERÉS SOCIAL

Durante el mes de octubre se desarrollaron en el salón de actos de *caja círculo* en la Plaza de España de Burgos las IV Jornadas de Interés Social, que organizó la Obra Social de esta Entidad con la colaboración de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León en Burgos.

El lema elegido para las Jornadas fue: "Las Personas con Discapacidad Intelectual: somos iguales, somos diferentes", y en ellas se trataba de analizar el cambio importante que se está produciendo en el ámbito de la discapacidad, y más específicamente, de la discapacidad intelectual. Este cambio se basa sobre todo en la transición desde un modelo asistencial a un modelo de calidad de vida, que enfatiza la necesidad de proporcionar apoyos individualizados a las personas con discapacidad teniendo en cuenta sus preferencias y necesidades, y con la finalidad de proporcionarles una vida lo más plena posible. Durante los tres días que duraron las jornadas, expertos en la discapacidad provenientes de todo el territorio nacional expusieron sus puntos de vista y debatieron sobre el nuevo modelo de atención social que parece abrirse paso,

intervenciones que siguieron con atención profesionales del mundo de la discapacidad, familiares y los propios discapacitados.

Dentro del alto nivel de todos los ponentes cabe destacar la presencia de D. Andrés Aberasturi, periodista y padre de discapacitado, D. Javier Tamarit, Responsable de calidad de Feaps y D. Alejandro Rodríguez Picabea, Miembro del Foro de Vida Independiente.

#### COLABORACIÓN CON EL GRUPO DE RESCATE ESPELEOLÓGICO Y DE MONTAÑA (G.R.E.M.)

El Grupo de Rescate Espeleológico y de Montaña (GREM) posee una Unidad Canina de Salvamento que presta sus servicios en accidentes y catástrofes que se producen tanto en nuestra comunidad autónoma como en todos aquellos lugares en que es requerida su presencia, habiendo intervenido en emergencias incluso del extranjero.

La Obra Social de *caja círculo* colaboró en el año 2009 con el GREM mediante el patrocinio de las V Jornadas de Emergencias

y Catástrofes, celebradas en Burgos y Palencia, y que tuvieron como tema específico a tratar "Los rescates en montaña", y en ellas intervinieron destacados especialistas nacionales e internacionales sobre esta actividad tan técnica y a veces tan arriesgada.

#### 4. Educación e investigación

Desde su fundación, la educación y formación integral de las personas ha sido una constante dentro de nuestra Obra Social. La oferta educativa que ofrecemos atiende a las personas desde su nacimiento con las guarderías infantiles; su infancia y juventud en el colegio; y su formación posterior cuando son ya adultos en nuestros centros de educación permanente. Mención especial merece también nuestro Liceo de Idiomas, donde miles de niños y jóvenes completan su formación académica. En colaboración con la Facultad de Teología del Norte de España, la Obra Social de *cajacírculo* promueve la Cátedra Francisco de Vitoria, con el objetivo de llevar a la sociedad la reflexión y el debate sobre algunos temas de actualidad.

También colabora con una serie de Becas, juegos y Ciclos Formativos.

En el área de investigación y desarrollo, seguimos colaborando en muchos proyectos que ayudan a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y a elevar el nivel de competitividad de nuestras empresas. En este sentido, especial interés tiene OGECON, Observatorio para la Gestión de Conocimiento, iniciativa conjunta de la Federación de Asociaciones Empresariales, de la Universidad de Burgos y de nuestra Entidad, así como el Círculo de Actualidad Empresarial y las Aulas de Proximidad para

la Empresa gestionadas conjuntamente con la Cámara de Comercio e Industria de Burgos.

*Cajacírculo* dedicó el 33,21% del presupuesto de la Obra Social en 2009 a esta área.

#### AULAS INFORMÁTICAS

El acceso a las nuevas tecnologías y, en concreto, a los servicios informáticos es una necesidad de primer orden en el mundo actual. Esta necesidad es aún mayor cuando se trata de estudiantes universitarios, que deben disponer de métodos rápidos de búsqueda de información, usar programas informáticos específicos y disponer de métodos de comunicación e intercambio de ideas.

Para ellos, *cajacírculo* puso en funcionamiento cuatro aulas informáticas con un total de 97 puestos dotados con los últimos avances informáticos, en los que los estudiantes de distintas localidades pueden acceder de forma gratuita.

*Cajacírculo* cuenta con dos salas de servicios informáticos, la Sala Sedinte en Valladolid y Círculo Infonet en Burgos, puestas al servicio de los estudiantes universitarios, de postgrado y de ciclos formativos de grado superior. Estas instalaciones están completamente equipadas para que sus usuarios puedan acceder de forma gratuita a un espacio con servicios telemáticos personalizados.

Ante las dificultades de muchos municipios de la región para acceder a las nuevas tecnologías, *cajacírculo* cuenta con aulas informáticas denominadas *cibercírculos*, que tienen como objetivo facilitar, tanto a los estudiantes de la zona como al resto de

la población, la realización de actividades de estudio y formación a través de la informática e Internet. Son locales dotados con ordenadores de última generación y con todos los accesorios necesarios.

### CENTRO EDUCATIVO CÍRCULO CATÓLICO

Este Centro de Estudios imparte educación desde Preescolar hasta BACH y cuenta con cuatro módulos de Formación Profesional.

Desde hace más de 90 años el Centro Educativo Círculo Católico promueve la conciliación de la vida familiar y laboral de los padres de alumnos. Consciente de la necesidad de adecuar las prestaciones del Centro a la diversidad de demandas de los ciudadanos, se ha buscado solución al problema que supone para muchas familias la atención a sus hijos menores a primera hora de la mañana, a través del Programa "MADRUGADORES". Este servicio garantiza la atención de los niños y niñas por personas debidamente cualificadas que les ofrecen actividades encaminadas a fomentar su creatividad, autonomía e interés por conocer y disfrutar su entorno, cubriendo la necesidad de atención antes del inicio de las clases. Para completar este servicio el centro también pone a disposición de sus alumnos el servicio de comedor.

Es de destacar la promoción de las relaciones entre familia y escuela a través de reuniones, tutorías y talleres. Con el objetivo de que los alumnos tengan la oportunidad de realizar prácticas laborales de calidad y la posterior incorporación a puestos de trabajo que respondan sus expectativas se han firmado convenios de colaboración con

empresas en las que nuestros jóvenes han realizado prácticas laborales.

Como novedad más destacada durante el año 2008/2009 cabe reseñar que en este curso se sustituyó el ciclo formativo de grado superior de Administración de Sistemas Informáticos por el ciclo de grado medio de Sistemas Microinformáticos y Redes, debido a la baja demanda que tenía el primero y las oportunidades laborales que ofrece el segundo. También se debe señalar la implantación del Plan de Calidad EFQM en el Centro.

### LICEO DE IDIOMAS

El Liceo de Idiomas de *caja círculo* está compuesto por 9 centros distribuidos por distintos puntos de la provincia.

Desde hace más de 25 años *caja círculo* proporciona la posibilidad de estudiar idiomas a unos precios asequibles y para todos. Niños y jóvenes se benefician de unos centros de idiomas modernos dotados con los últimos avances pedagógicos y con los medios técnicos más avanzados.

Nuestros jóvenes son preparados por expertos profesores que reciclan constantemente sus conocimientos para que sus alumnos superen con éxito los exámenes de la Universidad de Cambridge.

### EDUCACIÓN PERMANENTE DE ADULTOS

Con el objetivo de promover el desarrollo educativo y social de la ciudadanía, *caja círculo* considera esencial impulsar la integración en los procesos de cambio que ope-

ran en la sociedad de la información y el conocimiento.

**Cajacírculo** cuenta con dos centros donde los adultos tienen la oportunidad de enriquecer sus capacidades y habilidades, de ampliar sus conocimientos y mejorar sus competencias técnico-profesionales, favoreciendo su desarrollo personal y facilitándoles el acceso a la educación y a los bienes culturales a través de la gran variedad de cursos que se ofertan.

Además de los distintos cursos, también se organizan viajes, visitas y charlas.

## UNIVERSIDAD DE BURGOS

**Cajacírculo** firmó durante el año 2009 un importante convenio de colaboración con la Universidad de Burgos para apoyar las actividades que a continuación se detallan:

- Patrocinio de dos cursos de verano organizados por la Universidad de Burgos, cuyos títulos fueron: "La donación y transplante de órganos" y "Globalización y criminalidad organizada".
- Apoyo a publicaciones relativas a tesis doctorales, trabajos de investigación, actas de congresos o simposios.
- Actividades deportivas, culturales y de extensión universitaria.
- Becas de equipos informáticos en red. La denominación de estas Becas fue: "Becas de equipos informáticos en red **cajacírculo**" y fueron decretadas por la propia Universidad en una única convocatoria. El objeto y finalidad de estas becas fue:

- Formación y práctica en sistemas y redes en los diferentes Centros de la Universidad de Burgos.

- Cuidado y mantenimiento de Aulas Informáticas del Centro asignado.

- Aprendizaje y experimentación de técnicas relacionadas con sistemas de información y aprendizaje a través de Internet, sistemas de bases de datos y aplicaciones de carácter técnico para el apoyo a la formación mediante recursos virtuales.

- Realización de cursos, conferencias, seminarios y trabajos de investigación promovidos por la Cátedra M.<sup>ª</sup> Josefa Arnáiz de **cajacírculo** de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. En concreto la realización del Aula **cajacírculo** de Economía, en los que se trató la economía en los países emergentes.
- Becas **cajacírculo** para alumnos participantes en el programa Erasmus de movilidad de estudiantes universitarios.

## 5. Patrimonio Histórico-Artístico

El patrimonio histórico-artístico de nuestra región es el mayor de España. El dinero público por sí solo no podría atender este ingente legado de nuestros antepasados. Por ello, **cajacírculo** dedicó el 7,54% de su presupuesto de Obra Social en el año 2009 para atender este capítulo con el fin de ayudar a restaurar, conservar y difundir tan importante legado.

## CATEDRAL DE BURGOS

La restauración y conservación de la Catedral de Burgos constituye una de las prioridades de la Obra Social de *cajacírculo* en el área de Patrimonio Histórico y Medio Ambiente.

Dentro de las actividades que *cajacírculo* realiza en pro de la conservación del patrimonio histórico-artístico, sobresale de manera especial el Convenio firmado con el Cabildo Catedralicio para la catalogación, informatización y difusión del corpus documental del Archivo Histórico de la Catedral de Burgos.

El Archivo de la Catedral de Burgos tiene más de mil años de existencia y durante todo este tiempo se han recopilado y guardado decenas de miles de documentos, algunos de gran valor histórico. Fundado en 1075, el Archivo Catedralicio acumula unos fondos de más de 200.000 documentos, 6.000 de ellos en pergamino, siendo el más antiguo del año 972, lo que le confiere una categoría importantísima, dentro de los archivos capitulares españoles.

Desde 1994, en que se firmó el convenio con el Cabildo Catedralicio, cuatro licenciados en Historia, expertos en paleografía y diplomática y un técnico informático, todos ellos dirigidos por el canónigo archivero de la Catedral, D. Matías Vicario, están sacando a la luz, la ingente documentación que guardan los anaqueles del milenario archivo.

Esta labor permite poner a disposición de cuantos investigadores y estudiosos lo deseen, de una forma rápida y directa, la documentación histórica allí depositada.

El Archivo Histórico de la Catedral de Burgos, se encuentra dividido en secciones, de las cuales ya han finalizado la cataloga-

ción de las denominadas Volúmenes y Libros. Desde hace unos años se viene trabajando también en la catalogación e informatización de la sección de Actas Capitulares, que está proporcionando una información abundante y riquísima, ya que corresponde a una de las épocas más brillantes de nuestra ciudad: el XV. De este siglo se han catalogado e informatizado 14.613 nuevos registros, que sumados a los ya existentes nos dan una cifra cercana a los 100.000 documentos registrados.

Para los investigadores de todo el mundo este proyecto supone una ingente fuente de información, ya que de una forma cómoda y fiable pueden acceder a ella desde miles de kilómetros de distancia. Prueba de la importancia y singularidad de este proyecto, fue la concesión por parte del Semanario Mi Cartera de Inversión del Primer premio a la mejor Obra Social en la sección de Patrimonio en el año 2005. Así como el reconocimiento a esta labor que se ha producido en diferentes congresos de archiveros de España.

Por último, cabe recordar que también gracias a la inversión realizada por esta Obra Social, se pueden consultar los fondos del archivo a través de la página web de *cajacírculo* ([www.cajacirculo.es](http://www.cajacirculo.es)) y de la Catedral de Burgos ([www.3.planalfa.es/catedralburgos/](http://www.3.planalfa.es/catedralburgos/)).

### Restauración de la Capilla de la Natividad de la Catedral de Burgos

En el año 2008 *cajacírculo* firmó un nuevo convenio con el Cabildo de la Catedral de Burgos para la restauración integral de la Capilla de la Natividad, que estaba pendiente de intervención dentro del Plan Director de la Seo burgalesa. Se trata de una capilla

con un valor artístico muy notable, desconocida para el gran público, que una vez restaurada y puesta en valor ha constituido una gran sorpresa para todos los burgaleses, ya que se trataba de un espacio que se encontraba cerrado a las visitas del público. Una capilla renacentista de gran porte con una magnífica bóveda, en la cual intervinieron algunos de los mejores maestros y artistas de la época y cuyas características la convierten en uno de los mejores exponentes de la arquitectura de esta época. En definitiva una verdadera joya del arte renacentista burgalés.

La restauración integral de esta Capilla ha supuesto el traslado y desmontaje de casi todos los elementos que la integran, protegiendo, limpiando y consolidando los componentes pétreos de la misma, como los muros, bóveda, y parte del retablo, así como los escudos, vidriera y reja. También se han efectuado dentro de los bienes muebles, la restauración del lienzo de San Antonio, del pequeño retablo lateral, de los bancales del altar, puerta de acceso al coro, sillería del coro bajo, balaustrada del coro alto y sepulcros.

La restauración de esta capilla se ha realizado con cargo a los presupuestos de la Obra Social de *caja círculo* de los años 2008 y 2009.

Esta intervención supone un nuevo hito en la labor de colaboración entre el Cabildo y *caja círculo* iniciada hace ya 14 años y que ha fructificado en la recuperación de las capillas de Santa Tecla, de San Juan de Sahagún y de las Reliquias.

#### Entradas para escolares

En virtud de un acuerdo firmado con el Cabildo de la Catedral de Burgos, *caja*

*círculo* patrocina las visitas a los grupos de escolares de centros educativos burgaleses que quieran visitar la Catedral de Burgos.

#### PARTICIPACIÓN EN FUNDACIONES

Siendo Castilla y León la región que mayor patrimonio cultural soporta de todo el territorio nacional, *caja círculo* pertenece a la Fundación de Patrimonio de Castilla y León, así como a la Fundación Atapuerca, Fundación para el estudio de los Dinosaurios, Fundación Silos y colabora estrechamente con el Instituto Castellano Leonés de la Lengua

#### Fundación del patrimonio de Castilla y León

La Fundación del Patrimonio Histórico de Castilla y León es una entidad privada sin ánimo de lucro, constituida por las seis Cajas de Ahorro de la región y por la Junta de Castilla y León, al amparo de la Ley de Fundaciones y Mecenazgo 30/1994, de 24 de noviembre.

La Fundación del Patrimonio Histórico de Castilla y León pretende contribuir a que la sociedad conozca su identidad cultural, y se implique en la promoción y protección de nuestro rico Patrimonio Histórico. Y para ello contribuye a la conservación, la restauración y la difusión del Patrimonio Histórico castellano y leonés.

La restauración, como uno de sus objetivos fundamentales, se dirige tanto a bienes muebles como inmuebles. Además de la restauración de Bienes de Interés Cultural, la Fundación realiza otras actividades para favorecer los fines fundacionales: publica-

ciones, seminarios, simposios, cursos de restauración, información en Internet, proyectos de musealización, rutas de turismo cultural, proyectos conjuntos con otros países de la Unión Europea, etc.

De manera especial, entre los objetivos fundacionales se contempla la concienciación de la sociedad con los valores que tiene el Patrimonio. Esta labor se realiza en dos ámbitos muy específicos. Por una parte buscando colaboración de entidades empresariales y por otra con actuaciones directas dirigidas a los ciudadanos.

*Cajacírculo* forma parte de esta Fundación desde que se creó, y anualmente realiza una importante contribución económica que favorece la conservación del patrimonio histórico-artístico de nuestra comunidad.

#### Fundación Atapuerca

En los últimos años los yacimientos de la Sierra de Atapuerca han cobrado especial interés y actualidad debido a los importantísimos hallazgos que se están produciendo, lo que está permitiendo dar a conocer a la comunidad científica internacional la trascendencia de este singular complejo arqueológico, que se ha convertido en referencia obligada para el estudio de la presencia y evolución humana en nuestro continente.

La Fundación, tiene por objeto facilitar continuidad y amplio respaldo organizativo

y económico al programa de investigación que se está llevando a cabo en Atapuerca, así como difundir la producción cultural, mediante cauces que permitan captar ayudas y colaboraciones para conseguir la más eficaz interacción entre el equipo investigador y los agentes sociales, y contribuir a que los yacimientos de Atapuerca tengan la proyección científica y cultural que merecen como Patrimonio de la Humanidad.

*Cajacírculo* participa en esta Fundación en calidad de Patrono Fundador.

#### Fundación para el estudio de los Dinosaurios en Castilla y León

Esta Fundación sin ánimo de lucro se creó en 2003, y sus fines principales son el colaborar con el Ayuntamiento de Salas de los Infantes en la gestión, administración, mantenimiento y actualización de las colecciones y exposiciones del Museo de los Dinosaurios sito en esta localidad burgalesa, así como la colaboración con la promoción turística y puesta en valor de los yacimientos paleontológicos y arqueológicos, las rutas de los dinosaurios, y el propio Museo antes citado.

*Cajacírculo* participa en esta Fundación en calidad de Patrono.

#### Fundación Silos

La Fundación Silos es una organización sin ánimo de lucro que atiende a la difusión

y el fomento de los valores espirituales, religiosos, culturales, artísticos o históricos que estén directamente relacionados con el Monasterio de Santo Domingo de Silos o con la comunidad religiosa que lo rige, o que puedan favorecer la consideración de aquel como lugar de encuentro de pensamientos e ideas en los ámbitos citados. La Fundación atiende también a la difusión y fomento del entorno geográfico y cultural, presente o pasado, del Monasterio y en general a la difusión y fomento de las artes y la cultura.

La Fundación Silos celebra actos, organiza exposiciones, conciertos, cursos y seminarios en general, edita publicaciones, concede becas y premios a artistas, etc. con el objeto de cumplir los fines expuestos en sus estatutos.

*Cajacírculo* participa en la Fundación Silos como Patrono.

#### Fundación Santa María la Real

La Fundación Santa María la Real tiene su sede en la localidad palentina de Aguilar de Campoo y sus objetivos más importantes son: promover la conservación, restauración y mantenimiento en su máximo esplendor del monasterio de Santa María la Real de Aguilar de Campoo; impulsar cuantas actividades culturales y económicas sean necesarias para conservar, restaurar y mantener el patrimonio natural y cultural en torno al monasterio citado, con una espe-

cial dedicación al arte románico; fomentar los estudios y la investigación del arte románico, de la cultura medieval y de las formas de vida monástica y divulgar a nivel internacional y nacional las actividades de la Fundación mediante el intercambio de publicaciones, investigaciones y experiencias.

La Obra Social de *cajacírculo* colabora con esta institución cultural del norte palentino con el patrocinio de su programa "Te vas a quedar de Piedra" que pretende divulgar el románico desde su perspectiva artística, social y cultural entre la comunidad educativa del área de intervención de la Fundación Santa María la Real, mediante un programa educativo de calidad que ayude a los escolares de esa zona de Palencia a valorar la riqueza de su patrimonio histórico artístico y la necesidad de su conservación.

#### Fundación pro Real Academia

La Fundación Pro Real Academia es una institución sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo canalizar la ayuda de la sociedad a la Real Academia Española para que pueda desarrollar con eficacia su función de servicio a la lengua española en un mundo dominado hoy por las nuevas tecnologías y la inmediatez de las comunicaciones.

Nuestra Entidad participa en esta Fundación en calidad de Miembro Benefactor Corporativo.

## 8. Buenas prácticas en la Comunicación de la Obra Social de cajacírculo

Desde hace algunos años, las Cajas de Ahorro detectamos la falta de comunicación con nuestro entorno: no llegábamos al público y no éramos capaces de transmitir aquello que nuestra ingente Obra Social estaba haciendo por la sociedad.

Intentando corregir aquella falta comunicativa, cajacírculo elaboró un extracto donde se explicaba de forma somera los distintos capítulos de la Obra Social. Posteriormente, se creó la nueva página web de cajacírculo con el fin de aprovechar las nuevas tecnologías y acercar de una forma cómoda y rápida, todo aquello que, referente a la Obra Social, esta Caja de Ahorros realiza. De la misma forma, nació la revista "Circular", boletín informativo mensual, donde se informa de la actividades de la Obra Social y la Revista Institucional "Círculo y Cultura".

Desde sus orígenes, la revista Circular pretendía informar de todas aquellas activi-

dades culturales que cajacírculo desarrollaba en sus instalaciones, repartidas en diversos puntos de la capital y provincia de Burgos, como Briviesca, Miranda de Ebro Aranda de Duero, además de Palencia y Valladolid. En ella se recoge información alusiva a conciertos, conferencias, charlas, congresos, certámenes, actuaciones musicales, presentaciones de libros, exposiciones, etc. Asimismo, tiene cabida toda la información relativa a todos aquellos actos culturales y eventos relevantes para el gran público, en los que la Entidad tiene algún tipo de vinculación. Esta publicación cuenta con una tirada de más de 5.000 ejemplares, que se distribuyen por toda la red de oficinas y centros de cajacírculo, donde tanto clientes, como público en general, tienen acceso gratuito.

Con todo ello se ha dado un gran salto en el conocimiento por parte de la sociedad de lo que estábamos realizando y así ha sido percibido por la propia Entidad.

## 9. Principios para la elaboración del Informe

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Saludo del Presidente
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Desempeño Económico. Estrategias de Negocio
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
2.1. Nombre de la organización	Introducción. Grupo <i>caja</i> <b>círculo</b>
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios	Grupo <i>caja</i> <b>círculo</b>
2.3. Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, empresas operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	Grupo <i>caja</i> <b>círculo</b>
2.4. Localización de la sede principal de la organización	Introducción
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombres de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Grupo <i>caja</i> <b>círculo</b> Presencia geográfica
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Introducción. Grupo <i>caja</i> <b>círculo</b>
2.7. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Grupo <i>caja</i> <b>círculo</b> Presencia geográfica
2.8. Dimensiones de la organización informante	Grupo <i>caja</i> <b>círculo</b> . Desempeño Económico. Presencia geográfica
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Grupo <i>caja</i> <b>círculo</b>
2.10. Premiso y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Introducción. Eficiencia Económica  .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>	
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Caja <i>círculo</i> y la RSC
3.2. Fecha de la memoria anterior	Caja <i>círculo</i> y la RSC
3.3. Ciclo de presentación de memorias	Caja <i>círculo</i> y la RSC
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	Caja <i>círculo</i> y la RSC
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria, incluyendo el proceso para la determinación de la materialidad y el orden de prioridad de los aspectos incluidos en la memoria; identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	Caja <i>círculo</i> y la RSC
3.6. Cobertura de la memoria	Caja <i>círculo</i> y la RSC
3.7. Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Caja <i>círculo</i> y la RSC
3.8. 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 períodos y/o entre organizaciones	Grupo caja <i>círculo</i>
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	Caja <i>círculo</i> y la RSC
3.10. Reexpresión de información de memorias anteriores	Desempeño Económico Caja <i>círculo</i> y la RSC
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria	Desempeño Económico Caja <i>círculo</i> y la RSC
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<p><b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b></p> <p>3.12. Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la Memoria</p>	<p>Tabla contenido GRI</p>
<p><b>VERIFICACIÓN</b></p> <p>3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria</p>	<p>No disponible</p>
<p><b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b></p> <p>4.1. 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</p> <p>4.2. Indicación de la función del Presidente en la organización</p> <p>4.3. Número de miembros independientes del máximo órgano de gobierno</p> <p>4.4. Mecanismos de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones al máximo órgano de gobierno</p> <p>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 (incluyendo su desempeño social y ambiental)</p> <p>4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno</p> <p>4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno</p> <p>4.8. Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social</p>	<p>Órganos de Gobierno</p> <p>Órganos de Gobierno</p> <p>Órganos de Gobierno</p> <p>Órganos de Gobierno. Empleados</p> <p>Órganos de Gobierno</p> <p>Órganos de Gobierno</p> <p>Órganos de Gobierno</p> <p>No disponible</p> <p>.../...</p>

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
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	Estructura Ejecutiva
4.10. Procedimiento para evaluar el desempeño propio del más alto órgano de gobierno	Órganos de Gobierno
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Estrategia de negocio
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba	Obra Social
4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	Caja <i>círculo</i> y la RSC
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Caja <i>círculo</i> y la RSC
4.15. Base para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete	Órganos de Gobierno
4.16. Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Órganos de Gobierno
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	No disponible
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	
Información sobre el enfoque de gestión	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b> Información sobre el enfoque de gestión	
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO</b> <b>Aspecto: Desempeño económico</b>	
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	Cumplimiento Normativo
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización, debido al cambio climático	Energía Solar
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Empleados. Beneficios Sociales
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Empleados. Formación
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>	
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Empleados. Perfil
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Proveedores
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Empleados. Perfil
<b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b>	
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	Obra Social
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	No disponible
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b> Información sobre el enfoque de gestión	
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>	
<b>Aspecto: Materiales</b>	
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	Medioambiente
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Medioambiente
<b>Aspecto: Energía</b>	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Medioambiente
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	No disponible
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	No disponible
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	Línea de financiación placas solares
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Medioambiente. Buzón Virtual
<b>Aspecto: Agua</b>	
EN8 Captación total de agua por fuentes	Medioambiente
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Medioambiente
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Medioambiente
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>	
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Medioambiente
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	Medioambiente
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	Medioambiente
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Medioambiente
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	Medioambiente
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso	Medioambiente 100 años 100 árboles
EN17 Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero, en peso	No disponible
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Medioambiente
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Medioambiente
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Medioambiente
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según naturaleza y destino	Medioambiente
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Medioambiente
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales significativos	Medioambiente
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	Medioambiente
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	Medioambiente
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	100 años 100 árboles
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	No aplica
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>	
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Medioambiente
<b>Aspecto: Transporte</b>	
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	Medioambiente
<b>Aspecto: General</b>	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Medioambiente

## DIMENSIÓN SOCIAL - PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Información sobre el enfoque de la Dirección

.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>	
<b>Aspecto: Empleo</b>	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Empleados. Perfil
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región	Empleados. Perfil
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	Empleados. Beneficios Sociales
<b>Aspecto: Relaciones Empresa/ trabajadores</b>	
LA4 Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo	Empleados. Beneficios Sociales
LA5 Periodo(s) mínimo de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Empleados
<b>Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo</b>	
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	Empleados. Prevención Riesgos Laborales
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo	Empleados. Salud y Seguridad Laboral
LA8 Programas de educación, formación, asesoramientos, 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	Empleados. Salud y Seguridad Laboral
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Empleados. Prevención Riesgos Laborales .../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<p><b>Aspecto: Formación y educación</b></p> <p>LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado</p> <p>LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales</p> <p>LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional</p>	<p>Empleados. Formación</p> <p>Empleados. Formación</p> <p>Empleados. Proyecto Desarrollo Profesional</p>
<p><b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b></p> <p>LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad</p> <p>LA14 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional</p>	<p>Órganos de Gobierno</p> <p>Empleados. Perfil</p>
<p><b>DERECHOS HUMANOS</b>                      Información sobre el enfoque de la Dirección</p>	
<p><b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS</b></p> <p><b>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</b></p> <p>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</p> <p>HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia</p>	<p>Colectivos Desfavorecidos</p> <p>Proveedores</p> <p>.../...</p>

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
HR3 Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Empleados. Formación
<b>Aspecto: No discriminación</b>	
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Empleados
<b>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</b>	
HR5 Actividades de la compañía en las que el derechos a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Empleados
<b>Aspecto: Explotación infantil</b>	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No aplica
<b>Aspecto: Trabajos forzados</b>	
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No aplica
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>	
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	Empleados. Formación
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>	
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No aplica
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<b>SOCIEDAD</b> Información sobre el enfoque de gestión	
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD</b> <b>Aspecto: Comunidad</b>	
S01 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Proyectos de Desarrollo en el Tercer Mundo
<b>Aspecto: Corrupción</b>	
S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Prevención Blanqueo de Capitales
S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Prevención Blanqueo de Capitales
S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Prevención Blanqueo de Capitales
<b>Aspecto: Política pública</b>	
S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Transparencia informativa
S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Transparencia informativa
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>	
S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Ninguna
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>	
S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Ninguna
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<p><b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b> Información sobre el enfoque de la Dirección</p>	
<p><b>Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos</b> <b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b></p> <p>PR1 Fases del ciclo de la vida de los productos y servicios en los 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</p> <p>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</p>	<p>Productos y Servicios Responsables</p> <p>Productos y Servicios Responsables</p>
<p><b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b></p> <p>PR3 Tipos de información sobre 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</p> <p>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</p> <p>PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente</p>	<p>Productos y Servicios Responsables</p> <p>Productos y Servicios Responsables</p> <p>No disponible</p> <p>.../...</p>

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<p><b>Aspecto: Comunicaciones de marketing</b></p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>Comunicación con el cliente</p> <p>Comunicación con el cliente</p>
<p><b>Aspecto: Privacidad del cliente</b></p> <p>PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes</p>	<p>Protección de Datos</p>
<p><b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b></p> <p>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</p>	<p>Cumplimiento Normativo</p>
<p><b>SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS</b></p> <p>Información específica del sector de servicios financieros sobre el enfoque de gestión</p>	
<p><b>DIVULGACIÓN DEL ENFOQUE ADMINISTRATIVO</b></p> <p>FS1 Políticas con especiales componentes ambientales o sociales aplicadas a las líneas de negocio</p> <p>FS2 Procedimientos para evaluar y revisar los riesgos ambientales y sociales de las líneas de negocio</p>	<p>Productos Responsables</p> <p>No disponible</p> <p>.../...</p>

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
<p>FS3 Procesos para controlar la implementación y el cumplimiento por los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones</p>	No disponible
<p>FS4 Procesos para la mejora de la competencia del personal para implementar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales que se aplican en las líneas de negocio.</p>	Empleados. Formación
<p>FS5 Interacciones con clientes, con entidades en las que se ha invertido o con socios de negocio acerca de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales</p>	No disponible
<b>Indicadores del impacto de los productos y servicios</b>	
<b>Aspecto: Portafolio de productos</b>	
<p>FS6 Porcentaje de la cartera en lo que se refiere a líneas de negocio, por regiones, tamaño y por sector</p>	No disponible
<p>FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficios sociales específicos, por líneas de negocio y por materias</p>	No disponible
<p>FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar beneficios ambientales específicos, por líneas de negocio y por materias</p>	No disponible
<b>Aspecto: Auditoría</b>	
<p>FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorias para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación del riesgo</p>	Seguros cajacírculo
<b>Aspecto: Propiedad de activos</b>	
<p>FS10 Porcentaje y número de empresas de la cartera de la institución con las que la organización reportante ha interactuado sobre cuestiones ambientales o sociales</p>	No disponible
	.../...

INDICADOR GRI	Informe Responsabilidad Social Corporativa
FS11 Porcentaje de activos sujetos a revisión, positiva o negativa, ambiental o social	No disponible
FS12 Política(s) de voto sobre cuestiones ambientales o sociales utilizadas con aquellas participaciones accionariales mediante las cuales la organización reportante tiene derecho de voto o de recomendación de voto	No disponible
<b>Aspecto: Comunidad</b>	
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desaventajadas, por tipos	Presencia geográfica
FS14 Iniciativas para favorecer el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	Monte de Piedad
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>	
FS15 Políticas para el diseño y venta con limpieza de los productos y servicios financieros	No disponible
FS16 Iniciativas para fomentar la educación financiera, por tipos de beneficiarios	Ninguna





INFORME ANUAL DE LA

**CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD  
DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS  
DE BURGOS**

(Ejercicio económico 2009)