

La Responsabilidad Corporativa en "la Caixa" 2009

Nuestros valores, nuestro compromiso de siempre



Nuestros valores, nuestro compromiso de siempre



Isidro Fainé
Presidente

Juan María Nin
Director General

Durante el año 2009, "la Caixa" ha desarrollado una estrategia de actuación que se fundamenta en sus valores corporativos de confianza, excelencia en el servicio y compromiso social. A lo largo del año, se ha mantenido la alineación entre la actividad financiera y la actuación social de la Entidad, coordinando las medidas, las actuaciones y los programas con el objetivo de contribuir a la superación de una coyuntura adversa caracterizada por la destrucción de puestos de trabajo, el estancamiento de la actividad empresarial o la pérdida significativa de poder adquisitivo de algunos segmentos de la población.

Así, las principales líneas de actuación del ejercicio se han dirigido a mantener el apoyo financiero a empresas y a particulares y a sus necesidades de financiación, reforzando además la apuesta de "la Caixa" por los emprendedores. Este esfuerzo se ha concretado en los más de 104.045 millones de euros de riesgo concedido a los clientes, en el incremento en un 55% del número de los créditos concedidos por MicroBank para la creación o el mantenimiento de negocios o para la cobertura de necesidades familiares puntuales y en la actividad de las gestoras de Caixa Capital Risc, centrada en la financiación de proyectos empresariales de sectores innovadores y de gran potencial de crecimiento como las ciencias de la vida o las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Además, se han establecido un conjunto de medidas dirigidas a aquellos clientes particulares afectados por dificultades económicas temporales, derivadas de la reducción de sus ingresos, con el objetivo de facilitar el pago de las cuotas de sus préstamos hipotecarios.

Cabe también destacar el papel de la Obra Social "la Caixa" que, un año más, se ha caracterizado por el compromiso con las personas y la comunidad y que ha priorizado el desarrollo de los programas de carácter social y asistencial, a los que ha destinado casi 300 millones de euros. En 2009, "la Caixa" ha vuelto a destinar a su Obra Social un presupuesto de 500 millones.

Como en años anteriores, el presente Informe se enmarca dentro del compromiso de la Entidad con los principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, un compromiso renovado año a año y extendido a sus empresas filiales, que han hecho explícita su adhesión al Pacto en este año 2009.

En definitiva, este Informe resume el desempeño de la Entidad en términos de responsabilidad corporativa y establece nuevos retos para el Grupo "la Caixa", siempre considerando a sus principales grupos de interés: clientes, empleados y sociedad. Asimismo, queremos extender nuestro agradecimiento a todas las personas que han depositado su confianza en nuestra Entidad y esperamos que la información contenida en este Informe les permita conocer más la realidad de "la Caixa".

Informe de Responsabilidad Corporativa “la Caixa” 2009

1. Temas relevantes

2. Objetivos y retos

3. “la Caixa” con los emprendedores

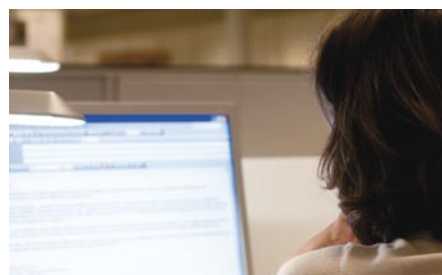
- 3.1 MicroBank, el Banco Social de “la Caixa”
- 3.2 Emprendedores
- 3.3 Emprendedores rurales
- 3.4 Banca de empresas
- 3.5 Apoyo a la expansión internacional de las empresas

4. Actuar de acuerdo con los valores corporativos

- 4.1 Confianza
- 4.2 Excelencia en el servicio
- 4.3 Compromiso social

5. Informe de Verificación





1. Temas relevantes

A través del diálogo con nuestros grupos de interés –clientes, empleados y sociedad– nos comprometemos con el avance en la responsabilidad corporativa.

Como en años anteriores, para determinar los temas más relevantes del Informe de Responsabilidad Corporativa de “la Caixa” y sus filiales, Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa y Vivienda Asequible así como para evaluar la respuesta de la Entidad a las expectativas de sus grupos de interés, se ha llevado a cabo un proceso múltiple basado principalmente en:

- La consulta interna, mediante entrevistas, a las diversas áreas corporativas de “la Caixa” y de sus filiales, cuyos temas relevantes se incluyen en el presente Informe.
- El diálogo con especialistas en responsabilidad corporativa, así como con representantes de empresas, sindicatos, consumidores y organizaciones del Tercer Sector.
- La revisión de otros informes de responsabilidad corporativa, tanto del sector financiero como de otras empresas, a nivel nacional e internacional.

En el año 2009, en relación al diálogo con los especialistas y representantes de los grupos de interés y, como medida de mejora, se decidió incrementar el número de reuniones, pasando de dos a cuatro talleres, con la participación de un total de 25 organizaciones e instituciones. Este proceso, basado en la [metodología de la AA1000](#), ha permitido enfocar mejor el diálogo de “la Caixa” con sus grupos de interés, profundizar en el conocimiento de sus expectativas y optimizar la respuesta que da a las mismas.

PARTICIPANTES EN LOS TALLERES DE DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS:

Organizaciones de consumidores, empresas y sindicatos:

- FACUA-Consumidores en Acción
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)
- Comisiones Obreras
- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECE)

Expertos en Responsabilidad Corporativa:

- IESE
- ESADE
- Centro de Investigación de la Economía Social de la Universidad de Barcelona
- Fundación Empresa y Sociedad
- Club de Excelencia en Sostenibilidad
- Instituto Español de Analistas Financieros (IEAF)
- Associació de Periodistes d'Informació Econòmica de Catalunya, (APIEC)

- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (ASEPAM)

Entidades del Tercer Sector:

- Fundación Ashoka
- Mensajeros por la Paz
- Manos Unidas
- Aldeas Infantiles
- Emaús
- Cermi
- Fundación IUVE
- Acció Natura
- Justícia i Pau
- Càritas Barcelona
- Intermon Oxfam
- Escola de Cultura i Pau-Universidad Autónoma de Barcelona
- Fundación Edad & Vida

1. Temas relevantes

Como resultado de este proceso múltiple, se identificaron unos temas relevantes que se han clasificado en una matriz, en función de su grado de importancia para los grupos de interés y del grado de desarrollo en la estrategia de "la Caixa".

El presente Informe se ha centrado en las novedades anuales e incluye todos aquellos temas relevantes clasificados en la matriz, ya sea para los grupos de interés o para la estrategia de "la Caixa". El resto de temas serán tratados en ejercicios posteriores.

El resultado es un documento más sintético que el del ejercicio 2008 al que, por otra parte, se ha añadido un apartado de objetivos y retos. En él se recogen, mediante cuadros, los principales objetivos fijados en el ejercicio anterior, tanto por las áreas corporativas como por las filiales de "la Caixa", en relación a sus grupos de interés, así como el nivel de desempeño conseguido y los retos de futuro.

Además, se han introducido determinadas mejoras que tienen como objetivo facilitar su lectura para aquellas personas con discapacidad visual.

		Madurez del tema		
		Latente	En consolidación	Integrado en la estrategia de "la Caixa"
Importancia para los grupos de interés	Muy importante		Huella ambiental	Respuestas financieras ante la crisis Impacto de la Obra Social Compromiso con la comunidad Gestión ambiental Satisfacción de los clientes Inclusión financiera
	Importante		Establecimiento y comunicación de objetivos y retos	Conciliación de la vida profesional y personal Compromiso con el mantenimiento de los puestos de trabajo Igualdad de oportunidades Transparencia informativa Voluntariado corporativo
	Creciente	Educación Financiera (*)	Inversión socialmente responsable	

Temas relevantes relacionados con clientes

Temas relevantes relacionados con la sociedad

Temas relevantes relacionados con los empleados

Temas relevantes relacionados con el medio ambiente

(*) A desarrollar en ejercicios futuros.



2. Objetivos y retos

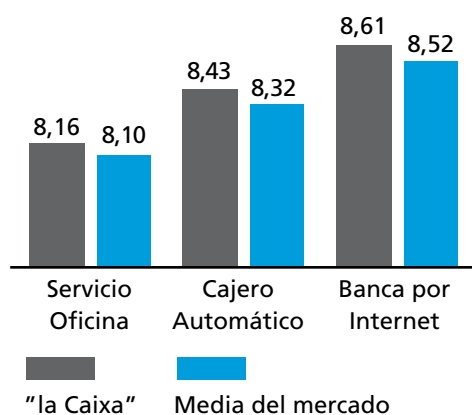
La responsabilidad corporativa está integrada en la gestión de "la Caixa" y la evaluación del desempeño en este ámbito se realiza a través del seguimiento de objetivos y retos.

Cientes



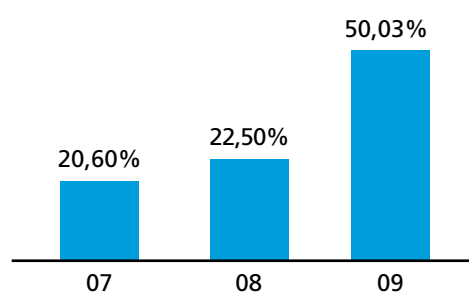
Durante el año 2009, "la Caixa" ha priorizado su actuación en tres ejes: la promoción de soluciones financieras para ayudar a los clientes, particulares y empresas, en el complejo contexto económico actual, el apoyo a los emprendedores y a los colectivos en riesgo de exclusión social, así como la mejora en los servicios prestados.

Satisfacción de los clientes en 2009
(escala de 0 a 10)

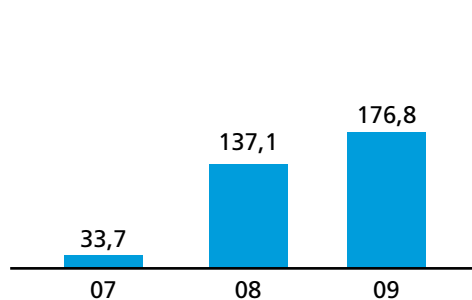


Fuente: FRS Inmark

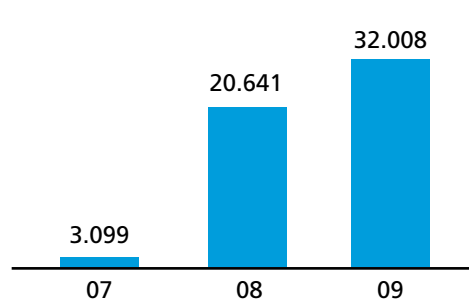
Cajeros accesibles (según los criterios de la Fundación Barcelona Digital)



Inversión de MicroBank (millones de euros)



Número de microcréditos concedidos



Cientes

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	
<u>Resultados Económicos</u>	<ul style="list-style-type: none"> Mantener un elevado nivel de solvencia. 	<ul style="list-style-type: none"> La solvencia de la Entidad se mantiene entre las mejores del sistema financiero español, con un ratio de Core Capital (recursos de máxima calidad) del 8,7%. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con una gestión estricta y prudente del riesgo, que asegure una adecuada cobertura actual y futura. 	<ul style="list-style-type: none"> El ratio de morosidad ha sido del 3,42%, inferior a la media del sector (5,08%). El ratio de cobertura de activos dudosos llega al 62% (el 127% con garantías hipotecarias). 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener los elevados indicadores de liquidez, con un nivel mínimo del 5% del activo de liquidez total. 	<ul style="list-style-type: none"> 21.208 millones de euros de liquidez, una cantidad que supone un 7,8% de los activos totales del Grupo "la Caixa", siendo superior al mínimo del 5% contemplado en el Plan Estratégico 2007-2010 de la Entidad. 	●
<u>Soluciones contra la crisis</u>	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar nuevos paquetes de medidas de ayuda dirigidas a particulares. 	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de medidas para aligerar la carga financiera de las familias. 	●
<u>MicroBank</u>	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar su actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> 32.008 microcréditos concedidos, por un importe de 176,77 millones de euros. Firma de nuevos acuerdos con organismos y entidades nacionales. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar la gama de productos y servicios ofertados. 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevo paquete de productos y servicios para las entidades sociales en desarrollo. Nuevos microcréditos específicos para personas con discapacidad. 	●
<u>Emprendedores</u>	<ul style="list-style-type: none"> Financiar proyectos empresariales innovadores, valorando adecuadamente el riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> Debido a la coyuntura económica adversa, la inversión de capital riesgo se ha dirigido de forma prioritaria hacia las empresas en cartera, con el objetivo de contribuir a garantizar su viabilidad y supervivencia. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar el espíritu emprendedor. 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento del número de empresas participantes en los Premios EmprendedorXXI, con más de 300 candidaturas de las 17 Comunidades Autónomas. 	●
<u>Empresas</u>	<ul style="list-style-type: none"> Apertura de nuevos centros de empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> 11 nuevos Centros de Empresas, lo que hace un total de 80. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Apertura de 2 nuevas oficinas de Banca Corporativa para grandes empresas en Madrid y Barcelona. 	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas ya operativas. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el acceso de las empresas a la liquidez. 	<ul style="list-style-type: none"> En el año 2009, la cartera de créditos sobre clientes aumentó en 1.603 millones de euros, hasta los 178.026 (+0,9%), con más de un millón de nuevas operaciones y 104.045 millones de riesgo concedido. 	●
<u>Internacional</u>	<ul style="list-style-type: none"> Dar apoyo a la internacionalización de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Apertura de nuevos centros en Casablanca, Estambul y Shanghai. 	●
<u>Seguridad</u>	<ul style="list-style-type: none"> Mantener y mejorar los estándares de seguridad correspondientes a una entidad financiera líder. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de la central de alarma analógica por una digital en 380 oficinas. 	●

Cientes

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	
<u>Ética empresarial</u>	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un nuevo Código Ético de la Entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación del Código Ético, disponible para su consulta pública en el portal corporativo de "la Caixa". 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la transmisión de la Responsabilidad Corporativa (RC) a los distintos grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de la versión <i>online</i> del Informe de RC en formato flash. Publicación de un folleto de RC, disponible tanto en las oficinas como para los empleados. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en el proceso de auditoría del Informe de Responsabilidad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Incremento en el alcance de áreas auditadas. 	●
<u>Satisfacción del cliente</u>	<ul style="list-style-type: none"> Mantener y mejorar el índice de satisfacción del cliente a pesar del contexto actual. 	<ul style="list-style-type: none"> No se ha alcanzado el objetivo: durante 2009, el índice de satisfacción del cliente -particulares y empresas- ha descendido con respecto al año anterior, posiblemente debido al empeoramiento de la situación económica. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Reducir las reclamaciones de Atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> No se ha alcanzado el objetivo: durante 2009, las reclamaciones de los clientes se han incrementado en un 63,55% en relación al año anterior, un aumento que ha sido generalizado para todas las entidades bancarias. A pesar de esto, "la Caixa" sigue siendo la entidad con menos reclamaciones, en relación a su volumen de negocio, de todo el sector financiero español (según los últimos datos disponibles del Banco de España). 	●
<u>Innovación</u>	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar nuevas soluciones tecnológicas para los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto de I+D+i de 24,65 millones de euros. Nuevos productos desarrollados: tienda de aplicaciones para móviles, buscador de oficinas y cajeros para móviles con realidad aumentada o aplicación de compra de entradas para el móvil. Acuerdos con IBM, Telefónica y HP para mejorar las infraestructuras. Desarrollo de Transf-i (transferencias de móvil a móvil) y otras soluciones de pago con teléfono móvil. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar sistemas y arquitecturas informáticas que soporten el crecimiento venidero. 	<ul style="list-style-type: none"> Construcción de 2 nuevos centros de proceso de datos. 	●
<u>Accesibilidad</u>	<ul style="list-style-type: none"> Continuar la reducción de las barreras físicas y sensoriales en cajeros automáticos y oficinas. 	<ul style="list-style-type: none"> Intervenciones en 30 oficinas por valor de 287.452 euros. Continuación del proyecto INREDIS: colaboración en el desarrollo de una tecnología genérica que permitirá a personas con discapacidad interactuar, desde un dispositivo móvil adaptado, con diferentes dispositivos existentes en el mercado. El 50% de los cajeros automáticos son totalmente accesibles. 	●
<u>Inversión Socialmente Responsable</u>	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar la oferta de productos socialmente responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> Volumen de la cartera de FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable de 4,39 millones de euros y de 5,8 millones en el FonCaixa Privada Fondo Activo Ético. Nuevos productos en desarrollo. 	●

Cientes

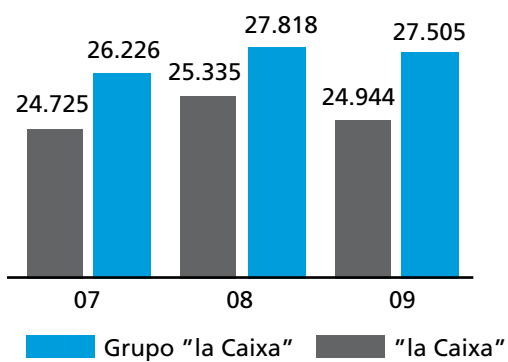
RETOS DE FUTURO	
MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar los 100.000 clientes. • Incrementar el número de microcréditos en cartera a 85.000, con una inversión de 350 millones de euros.
Emprendedores	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el crecimiento de las zonas rurales mediante el apoyo a iniciativas empresariales destinadas a la creación de nuevos servicios o infraestructuras. • Reforzar el Premio EmprendedorXXI, manteniendo su presencia en las 17 Comunidades Autónomas con una mayor difusión que se traduzca en un mayor número de candidaturas. Además, incrementar la vinculación con los <i>partners</i> estratégicos del premio. • Apoyar las empresas participadas e invertir en nuevos proyectos de base tecnológica, principalmente del sector TIC o de las ciencias de la vida, que operen en España. • Aumentar el número de proyectos participantes en el programa BioEmprendedorXXI • A lo largo de 2010, y como se ha hecho durante el pasado ejercicio, la inversión de capital riesgo se continuará dirigiendo de forma prioritaria hacia aquellas empresas en cartera, con el objetivo de contribuir a garantizar su viabilidad y su supervivencia.
Internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Dar apoyo a la internacionalización de las empresas con la apertura de nuevas oficinas en Delhi (India), Argel (Argelia) y Dubái (Emiratos Árabes).
Ética empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir el Código Ético. • Establecimiento de un Código Ético y de Conducta (Silk).
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la instalación de nuevos sistemas <i>antiskimming</i> (anti copia de tarjetas) en la red de cajeros automáticos. • Continuar con el cambio de la central de alarmas analógica por una digital en otras 193 oficinas, para incrementar así el nivel de seguridad de clientes y empleados, ya que permiten una mayor bidireccionalidad de los datos.
Satisfacción del clientes / Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el número total de reclamaciones de los clientes en un 15%. • Elaboración de un plan para la reducción de las reclamaciones por “tiempo de espera”. • Ampliar el envío de encuestas de satisfacción de empresas a comercios y autónomos. • Mejora de la calidad para reducir el número de oficinas con un Índice de Satisfacción de Cliente (ISP) inferior a 100 en un 10% en el año 2012. • Creación de un nuevo portal informativo dedicado a la Calidad dentro de la Intranet corporativa, que incluirá, entre otros temas, información sobre las encuestas a los clientes, un decálogo de calidad, artículos relacionados o un espacio participativo donde los empleados puedan aportar sugerencias de mejora.
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de pilotos y/o nuevas soluciones de pago mediante teléfonos móviles, para facilitar el pago a los clientes.
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar el número de operativas y lenguaje de signos en los vídeos de ayuda a sordomudos en cajeros y Línea Abierta. • Consolidación del proyecto INREDIS (Interfaces de Relación entre el Entorno y las Personas con Discapacidad), en colaboración con la ONCE. • Disponer de al menos un cajero accesible en cada oficina.
Inversión Socialmente Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificación de la cartera de fondos de inversión para conseguir una oferta más transparente para los clientes • Promocionar la Inversión Socialmente Responsable (en colaboración con Banca Privada). • Creación de un nuevo fondo de inversión que tenga en cuenta en criterios medioambientales en la composición de su cartera.
Difusión de la RC	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor presencia de la RC en las oficinas para acercarse a clientes y empleados. • Incentivar la colaboración con los proyectos de la Obra Social a través de la Banca Privada.

Empleados

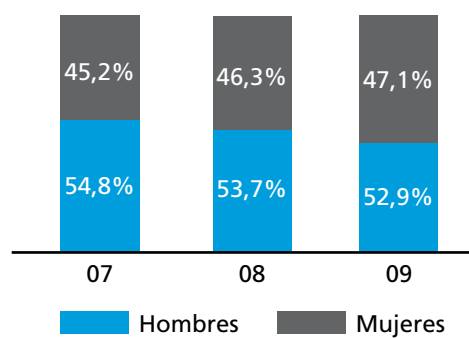


"la Caixa" ha mantenido su compromiso con el empleo y continua siendo, por cuarto año consecutivo, la empresa preferida para trabajar en España -según datos del estudio Merco Personas 2009-.

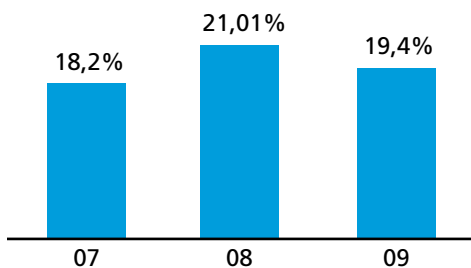
Número de empleados



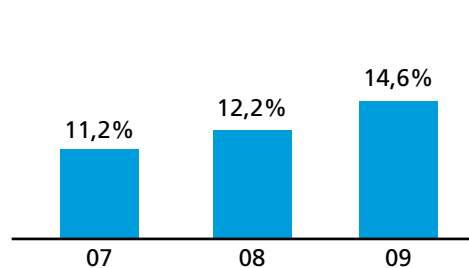
Empleados de "la Caixa": distribución por género







% de empleados de "la Caixa" promocionados internamente



Mujeres del equipo directivo de "la Caixa"



Empleados

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	
<u>Gestión del equipo humano</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del nuevo Código Ético. • Continuar mejorando la percepción de satisfacción del cliente interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación del nuevo Código Ético. • La nota media otorgada por las oficinas a los proveedores internos es un 7,5 en una escala de 0 a 10, frente a una nota de 7 del ejercicio 2008. 	 
<u>Diversidad</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un Plan sobre Igualdad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del Plan sobre Igualdad. 	
<u>Desarrollo Profesional</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la formación y el desarrollo profesional de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • 22.308 empleados formados y un total de 548.047 horas de formación impartidas. • Concreción de los programas de gestión por competencias y de talento. 	

RETOS DE FUTURO

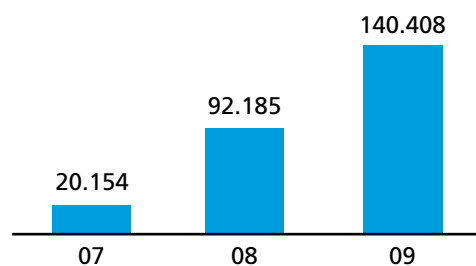
<u>Mejor lugar para trabajar</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de una nueva encuesta de satisfacción para los clientes internos, que permita medir la calidad del servicio y el apoyo recibido por parte de los Servicios Centrales.
<u>Diversidad</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la LISMI: elaboración de un plan para incrementar las contrataciones de personas con discapacidad hasta llegar a un 2% de empleados en plantilla. • Aprobación de un Plan de Igualdad.
<u>Desarrollo Profesional</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los nuevos perfiles profesionales de las nuevas funciones más especializadas. • Sistema de seguimiento de la contribución individual en Servicios Centrales. • Desarrollo de planes formativos y de carrera, tanto en "la Caixa" como en las empresas filiales. • Nuevo programa para compartir el conocimiento en un entorno de sistemas, mediante la plataforma Forma't (SILK).
<u>Difusión de la RC</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión del Código Ético a través de un módulo formativo para empleados. • Creación de un curso de formación para empleados en Virt@ula sobre Responsabilidad Corporativa, con la colaboración de la Cátedra "la Caixa" de RC del IESE y creación de un foro participativo sobre el mismo tema. • Curso de formación para los empleados de GDS-Cusa que incluya temas de RC.
<u>Voluntariado Corporativo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar el compromiso y la participación de los empleados del Grupo "la Caixa".

Sociedad

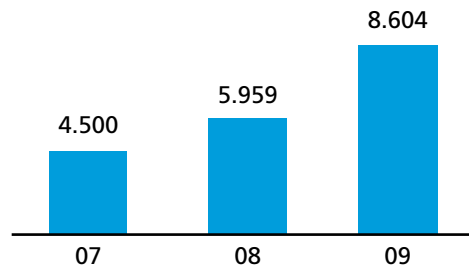


La satisfacción de las necesidades sociedad se ha focalizado, durante el año 2009, en los programas sociales y asistenciales de la Obra Social -CaixaProinfancia y Programa Incorpora de Integración Laboral, entre otros-, la colaboración con la institución GAVI Alliance a través de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, así como en el programa Vivienda Asequible para facilitar el acceso a la vivienda a jóvenes, personas mayores y familias.

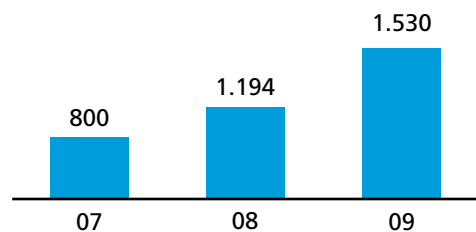
Programa CaixaProinfancia: número de menores atendidos (acumulado)



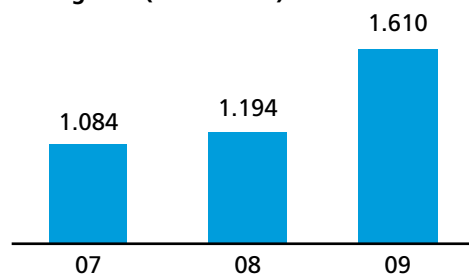
Programa Incorpora de Integración Laboral: número de personas insertadas



Vivienda Asequible: familias beneficiarias (acumulado)



Vivienda Asequible: número de viviendas entregadas (acumulado)



Sociedad

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar dedicando atención a las actividades sociales ante la previsión de nuevas necesidades, dando oportunidades a las personas de cualquier edad y condición. 	<ul style="list-style-type: none"> El 65% del presupuesto liquidado de la Obra Social se ha destinado a programas de tipo social o asistencial. Entre otras iniciativas, destaca el nuevo programa Atención Integral a Enfermos Avanzados. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Intensificar el trabajo contra la pobreza infantil a través del programa CaixaProinfancia. 	<ul style="list-style-type: none"> Más de 90 millones de euros (50 millones de euros en 2009) dedicados, en 3 años, a atender a 140.000 niños y jóvenes menores de 16 años. 	●
<u>Obra Social</u>	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar el programa Incorpora de Integración Laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> En el 2009, 30.850 personas fueron atendidas y, a finales de año, había más de 79.600 beneficiarios y 23.004 personas insertadas, gracias a la colaboración de 236 entidades y más de 9.400 empresas. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el apoyo a la cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> Convenios con el Museo del Prado y con el Museo del Louvre. Proyección de los nuevos CaixaForum de Sevilla y Zaragoza. Programa Lectura+. 	●
<u>Vacunación infantil</u>	<ul style="list-style-type: none"> Promocionar la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. 	<ul style="list-style-type: none"> Más de 150 empresas adheridas a la Alianza. Realizados diferentes actos promocionales, además de visitas a empresas, en colaboración con Banca de Empresas. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el apoyo a GAVI Alliance. 	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de 4 millones de euros. 	●
<u>Vivienda Asequible</u>	<ul style="list-style-type: none"> Dar respuesta a la misma necesidad de acceso a la vivienda, pero en el entorno de un escenario económico más precario. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.610 viviendas entregadas (desde el inicio del programa). 	●
<u>Proveedores</u>	<ul style="list-style-type: none"> Extender los valores de respecto a los Derechos Humanos fundamentales y el medio ambiente del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a todos los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Adhesión al Pacto Mundial de las empresas filiales. Formalización de la auditoría externa y nueva cláusula de control. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la transmisión de las acciones de Responsabilidad Corporativa a los distintos <i>grupos de interés</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación del Informe de RC online en formato flash. Publicación del folleto de RC. 	●
<u>Difusión de la RC</u>	<ul style="list-style-type: none"> Promover nuevos estudios en el ámbito de la RC y ampliar el número de estudios e informes realizados para afianzarse como creadora de referencia de análisis sociales y económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Sin avances significativos. 	●

Sociedad

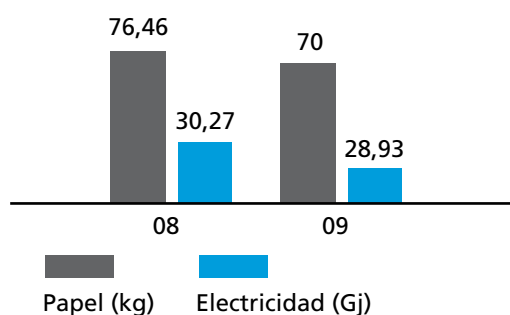
RETOS DE FUTURO	
Obra Social	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al cumplimiento del cuarto Objetivo de Desarrollo del Milenio enunciado por Naciones Unidas, reducir la mortalidad infantil en dos tercios antes del año 2015, a partir de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil y de la colaboración con GAVI Alliance. • Potenciar la sensibilidad empresarial en favor de la contratación de personas con dificultades o en riesgo de exclusión social. • Consolidar el compromiso y la participación de los empleados del Grupo "la Caixa" en el desarrollo de acciones solidarias.
Vivienda Asequible	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Jóvenes y Personas Mayores: entregar 450 viviendas y construir otras 1.020 (y así llegar a las 3.000 viviendas construidas en el periodo 2004-2012). • Programa Familias: construir 360 pisos y adquirir suelo para la construcción de otros 697 (el objetivo para el 2012 es contar con un parque de 1.000 viviendas).
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión y cumplimiento de la Normativa Europea de Compras. • Avanzar en el proceso de control y seguimiento de las prácticas responsables de los proveedores (PromoCaixa): <ul style="list-style-type: none"> - Control de las certificaciones ambientales y laborales de los proveedores más significativos, que representan un 70% de su facturación. - Incluir en el pliego de condiciones de subasta unas cláusulas más restrictivas que permitan, de forma automática, no formalizar la contratación, si tras la revisión de los centros productivos la auditoría es negativa. Además, y en el caso de realizarse una segunda auditoría, el coste sería a cargo del proveedor.
Difusión de la RC	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir la responsabilidad corporativa entre los grupos de interés: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la accesibilidad del Informe de RC, especialmente para las personas con discapacidad visual. - Rediseño del apartado de RC en www.lacaixa.es para mejorar la comunicación con los grupos de interés. - Informar periódicamente sobre los temas relevantes en RC. - Dar más visibilidad a la cátedra de Responsabilidad Corporativa, en relación con el IESE, como tribuna abierta a la sociedad e impulsora de innovación. - Participar en los programas organizados por el Círculo de Empresarios, con el objetivo de favorecer el intercambio mutuo de experiencias y conocimientos entre el mundo empresarial y los estamentos legislativo y judicial. - Realizar una auditoría completa del Informe de Responsabilidad Corporativa.

Medio ambiente

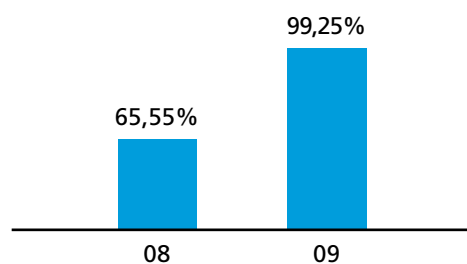


"la Caixa" tiene integrado el compromiso con el medio ambiente en toda su gestión y también en sus productos y servicios, así como en los programas de la Obra Social.

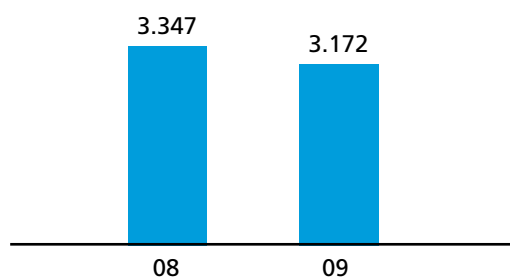
Consumo de papel (Kg) y electricidad (Gj) por empleado en "la Caixa"



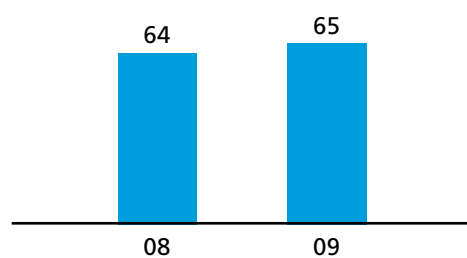
% papel reciclado sobre papel utilizado en "la Caixa"



Inversión en proyectos de energía renovable



Número de *project finance* sujetos a los Principios de Ecuador



Medio ambiente

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	
Financiación	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en la aplicación del ECOXEC (evaluación del riesgo ambiental de la cartera de activo). 	<ul style="list-style-type: none"> Sin avances significativos. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar proyectos evaluados en base a los Principios de Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del proceso interno de gestión. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el rigor en la evaluación del riesgo medioambiental a medida que crece la penetración en el mercado de empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación externa de los <i>project finance</i>. 	●
Política ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del consumo de papel en un 10%. 	<ul style="list-style-type: none"> No se ha alcanzado el reto en su totalidad, pero se ha conseguido una reducción del consumo de papel de un 7%. Reducción de la correspondencia enviada a los clientes en formato papel. Diseño de una cubierta única para cheques y talonarios (Sumasa). 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Incremento del consumo de papel reciclado del 64% actual al 90%. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de un 99% de papel reciclado sobre el total papel consumido. Uso del 25% de papel reciclado (Vivienda Asequible). 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Rebaja del consumo de electricidad en un 12%. 	<ul style="list-style-type: none"> Aunque no se ha alcanzado la rebaja prevista, se ha conseguido reducir el consumo en un 6,58%, gracias a medidas como: <ul style="list-style-type: none"> Instalación del interruptor único y de un nuevo sistema de hibernación automática de PCs de las oficinas. Programa de sensibilización de los empleados. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de las emisiones de CO₂ en 11.000 Tn. 	<ul style="list-style-type: none"> La reducción de Tn de CO₂ ha sido de 5.087,71: a pesar de no haberse alcanzado el objetivo, se ha reducido el consumo gracias a la reducción del consumo de energía eléctrica y los viajes corporativos. 	●

RETOS DE FUTURO

Financiación	<ul style="list-style-type: none"> Extender la aplicación de los Principios de Ecuador a las operaciones de financiación superiores a 7 millones de euros, aunque no se trate de <i>project finance</i>.
Política ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar la eficiencia energética de "la Caixa", minimizando su huella ambiental: <ul style="list-style-type: none"> Disminución del consumo eléctrico en cómputo global: 10%. Reducción de la emisión de CO₂ producido por los desplazamientos en un 10%. Reducción del consumo de papel en cómputo global: 10%. Reducción del consumo de tóner: 10%. Concienciar y promocionar las buenas prácticas ambientales en "la Caixa": <ul style="list-style-type: none"> Mantener el programa de sensibilización de los empleados. Creación de un foro en la Intranet corporativa para incentivar la colaboración entre los empleados y la innovación en las prácticas. Compartir las buenas prácticas ambientales entre las empresas del Grupo: <ul style="list-style-type: none"> Supresión de las papeleras e incorporación de nuevos recipientes que permitan el reciclaje. (Sumasa) Reducción del número de modelos de libretas usado, de 30 a 7 (Sumasa). Control de las certificaciones ambientales de los proveedores más significativos (PromoCaixa). Cambiar el papel de regalo por uno ecológico y reciclable (PromoCaixa). Utilizar un 50% de papel reciclado (Vivienda Asequible). Continuar con el proceso de sustitución de los artículos de oficina de "la Caixa" por artículos de menor impacto ambiental (Sumasa). Definición de una política ambiental (ServiHabitat).



3. "la Caixa" con los emprendedores

- 3.1 MicroBank, el Banco Social de "la Caixa"
- 3.2 Emprendedores
- 3.3 Emprendedores rurales
- 3.4 Banca de empresas
- 3.5 Apoyo a la expansión internacional de las empresas

Contar con un tejido empresarial potente, así como mantenerlo, es clave para el desarrollo económico de cualquier país. "la Caixa" no es ajena a ello y por eso, en un momento caracterizado por la falta de liquidez, trabaja para dar una respuesta efectiva a las necesidades financieras de los autónomos y de las pequeñas, medianas y grandes empresas españolas, apoyando también las iniciativas emprendedoras.

3.1 MicroBank, el Banco Social de "la Caixa"



"La idea nació de la necesidad de que alguien acudiera a mi casa a cuidar de mis dos perros. Internet me llevó hasta MicroBank, donde presenté un proyecto viable. Que el aval sea tu proyecto es muy importante. Con el microcrédito de 15.000 euros y unos pequeños ahorros pude fundar Cangur. Allí ofrecemos un servicio integral para mascotas, que incluye el servicio a domicilio. Empecé sola y ahora somos dos personas a tiempo completo. Además, donamos el 0'7% de los beneficios a entidades relacionadas con el bienestar de los animales".

Montse Nzang, bióloga

Fundar un nuevo negocio en una época marcada por la recesión económica no es fácil. Sin embargo, son muchas las personas que lo han conseguido gracias a los microcréditos, un tipo de préstamo pensado para ofrecer financiación a aquellas personas y colectivos que quieren poner en marcha un proyecto propio, pero tienen recursos económicos limitados o se encuentran con dificultades para acceder al canal crediticio tradicional.

En este contexto, [MicroBank](#), el Banco Social de "la Caixa", y única entidad especializada en esta modalidad de crédito que existe en España, ha concedido más de 57.000 microcréditos desde que se creó en 2007. El valor de estos préstamos es superior a los 376 millones de euros.

Sólo en el año 2009, MicroBank ha aprobado 32.008 proyectos por un total de 176,8 millones de euros. Esto significa que se han formalizado 130 operaciones al día, con un importe medio concedido de 5.500 euros. Cabe destacar que, después de un riguroso análisis, MicroBank aprueba entre el 75 y el 80% de las solicitudes de microcrédito que recibe y que éstas tienen una respuesta en menos de una semana.

Microcréditos financieros, sociales y familiares

MicroBank centra su actividad en dos líneas principales: los microcréditos financieros y sociales, dirigidos a emprendedores, ya sean autónomos o pequeños empresarios, y centrados en la creación de actividad productiva, y los microcréditos familiares, que tienen como objetivo atender necesidades familiares para ayudar a las personas a superar sus dificultades temporales, facilitando su desarrollo personal.

Durante 2009, más de la mitad de la cartera de MicroBank ha correspondido a microcréditos para familias (con un 75% del importe total concedido y un 87% del número de préstamos), mientras que los microcréditos financieros y sociales han ocupado el resto. El 60% de estos últimos se ha destinado a la puesta en marcha de un proyecto empresarial, mientras que el 40% ha servido para ampliar uno ya existente.

LA ACTIVIDAD DE MICROBANK, EL BANCO SOCIAL DE "LA CAIXA", SE ENMARCA DENTRO DE LA VOLUNTAD DE LA COMISIÓN EUROPEA DE FOMENTAR LA INICIATIVA PRIVADA EN EL ÁMBITO DEL AUTOEMPLEO Y DE LAS MICROEMPRESAS, COMO VÍA PARA FAVORECER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y LA COHESIÓN SOCIAL



Según los datos disponibles, hasta el año 2009, el 84% de los negocios financiados por MicroBank han tenido éxito y continúan en funcionamiento, lo que ha contribuido a la generación o mantenimiento de 16.000 puestos de trabajo: dos de cada tres proyectos de negocio que reciben un microcrédito están orientados hacia la autoocupación, y, de ellos, el 21% ha crecido lo suficiente como para necesitar más personal.

MicroBank, para llevar a cabo su actividad, además de contar con el respaldo de "la Caixa", recibe el apoyo de instituciones de la Unión Europea como el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) o el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB), con el que dispone de una línea de crédito de 80 millones de euros hasta el año 2016.

Respaldo de más de 400 entidades a nivel nacional y europeo

En la concesión de los microcréditos, MicroBank cuenta con la colaboración de diversas entidades que aportan conocimiento sobre las personas solicitantes y la viabilidad de sus propuestas, además de asesorar y de realizar el seguimiento de los proyectos financiados. A finales de 2009, 417 entidades colaboradoras de toda España velan por la viabilidad de los mismos.

Así, en el pasado ejercicio, se han firmado nuevos acuerdos de colaboración con diferentes organismos y entidades como puedan ser administraciones públicas -Ministerio de Igualdad e Instituto de la Juventud (INJUVE)-; corporaciones locales -Barcelona Activa-; universidades -Universidad de Valencia, Universidad Internacional de Cataluña y Universidad Ramón Llull-; escuelas de negocio -ESIC y EOI-; y organizaciones del sector privado como Cruz Roja Cataluña, entre otros. De esta forma, se trata de fomentar la creación y el desarrollo de proyectos empresariales entre diferentes colectivos.

Apoyo a las entidades sociales

También, y con la voluntad de dar servicio a las entidades sociales y de facilitar su gestión financiera, MicroBank tiene previsto para el año 2010 un paquete de productos y servicios específicos con el objetivo de permitirles desarrollar su actividad de una forma más ágil y cómoda.

Entre estos productos y servicios se encuentran el anticipo de hasta el 80% de cobros pendientes del Estado o las Comunidades Autónomas o el servicio de gestión de donativos a ONGs, que permite a las mismas obtener información de los ingresos recibidos, con independencia del canal, ya sean oficinas, cajeros automáticos o Internet. Cabe destacar que las entidades que se adhieran a este paquete podrán actuar como colaboradoras de MicroBank en los programas dirigidos a personas en riesgo de exclusión social.

MICROCRÉDITOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En el año 2009, MicroBank ha incorporado, dentro de la oferta de microcréditos familiares, una nueva línea de crédito dirigida a las personas con discapacidad y a sus familias. Estos préstamos se destinan a hacer frente a gastos vinculados con la mejora de la calidad de vida y de la autonomía de estas personas, y se concretan en la adquisición de ayudas técnicas (como puedan ser sillas, prótesis o vehículos adaptados), en la eliminación de barreras arquitectónicas, así como en la contratación de servicios.

MICROBANK QUIERE CONVERTIRSE EN UN REFERENTE EUROPEO EN BANCA SOCIAL, CON UN MODELO SOSTENIBLE QUE PUEDA FINANCIAR SUS NECESIDADES DE CRECIMIENTO

EL CRITERIO DE CONCESIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS POR PARTE DE MICROBANK ATIENDE FUNDAMENTALMENTE A LA CONFIANZA EN LA PERSONA Y A LA VIABILIDAD DE LOS PROYECTOS A FINANCIAR, PUDIENDO ACCEDER A ELLOS CLIENTES CARENTES DE LAS GARANTÍAS Y AVALES REQUERIDOS POR EL SISTEMA FINANCIERO TRADICIONAL

3.2 Emprendedores



"La participación del proyecto Sagetis en el concurso BioemprendorXXI, nace de la tradición emprendedora del Institut Químic de Sarrià, y se planteó como un complemento formativo para los estudiantes de doctorado del Grupo de Investigación impulsor (GEMAT). La experiencia ha sido formidable, y nos ha permitido ver las posibilidades de negocio de la tecnología desarrollada, además de interaccionar de manera intensa con todos los agentes implicados en la creación de un negocio. Finalmente, ganar el premio ha supuesto una inyección de autoestima para todos los que estamos implicados en el proyecto, a la vez que nos abre las puertas para poder recibir financiación de una manera más sencilla y para hacer realidad la empresa que habíamos imaginado". **Salvador Borros Gómez, SAGETIS**

Además de MicroBank, "la Caixa" cuenta con otros instrumentos para canalizar sus esfuerzos por apoyar las iniciativas innovadoras, como son su gestora de capital riesgo, Caixa Capital Risc, o el programa EmprendedorXXI, destinado a fomentar y hacer realidad proyectos de jóvenes emprendedores. Mediante estas iniciativas la Entidad no sólo ofrece instrumentos de financiación sino que también trabaja para sensibilizar y formar a futuros empresarios.

Financiación de sectores innovadores

A través de Caixa Capital Risc, "la Caixa" facilita la financiación de proyectos innovadores en sus etapas iniciales. La Entidad dispone de dos sociedades de capital riesgo (Caixa Capital Semilla y Caixa Capital Pyme Innovación) que invierten en compañías españolas de reciente creación, lideradas por un equipo experimentado y comprometido y que cuenten con un elevado potencial de crecimiento.

Caixa Capital Risc opera como socio estratégico financiero de estos proyectos, que suelen pertenecer a sectores punteros, de ámbitos emergentes y dinámicos, caracterizados por el avance tecnológico continuo, como son la biotecnología (biología molecular y celular, bioquímica, bioingeniería y bioinformática) y las tecnologías de la información y la comunicación. Durante el año 2009, y debido a la coyuntura económica adversa, la inversión de capital riesgo se ha dirigido de forma prioritaria hacia las empresas en cartera, con el objetivo de contribuir a garantizar su viabilidad y supervivencia.



EL PROGRAMA EMPRENDEDORXXI SE ENMARCA EN LA VOLUNTAD DE "LA CAIXA" DE IMPULSAR Y APOYAR EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR Y LA CREACIÓN DE EMPRESAS QUE SE CARACTERICEN POR EL CARÁCTER INNOVADOR DE SUS PROYECTOS Y POR SU CAPACIDAD PARA GENERAR UN IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD

EMPREENDEDORES	2008	2009
Financiación total comprometida por "la Caixa"	5.200.000	3.461.570
Financiación total recibida por los proyectos durante el año	2.410.596	3.614.479
Número total de proyectos financiados	18	19

Por otra parte, mediante la iniciativa EmprendedorXXI, la Entidad apoya iniciativas que promueven la financiación de empresas innovadoras en sus etapas iniciales, como por ejemplo el Keiretsu Fórum, la mayor red de inversores particulares interesados en este tipo de proyectos (*angel investors*) del mundo.

Sensibilización y formación

El programa tiene también la función de dinamizar las actividades desarrolladas en el campo de la creación de empresas, así como de hacer visible a la sociedad la función social que desempeñan los emprendedores.

Con el objetivo de crear una cultura empresarial proclive a los emprendedores y a la innovación como motores del crecimiento económico del país, "la Caixa" participa en actividades divulgativas como "el Día del Emprendedor" y desarrolla acciones formativas dirigidas a universidades, a escuelas de negocio y al mundo educativo en general. Entre estas iniciativas destacan las jornadas de divulgación y sensibilización del espíritu emprendedor, el [premio EmprendedorXXI](#) o la colaboración con otras instituciones para crear programas especializados ([BioemprendedorXXI](#) o Seedrocket).

PREMIO EMPREENDEDORXXI 2009

La tercera edición del Premio EmprendedorXXI, que identifica las empresas de cada comunidad autónoma con mayor potencial, ha representado su consolidación

**PREMIO
EM-
PRENDE-
DORXXI
2009**

como promotor e impulsor del espíritu emprendedor y de la creación de empresas. El premio pretende reconocer el papel de los empresarios y de las empresas más innovadoras y dotarles de los recursos necesarios para posicionarse como motores económicos del país. En 2009 se presentaron más de 300 empresas de las 17 Comunidades Autónomas al premio, que cuenta con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de ENISA, Empresa Nacional de Innovación, S.A. La empresa ganadora fue la catalana BMAT (software de tecnología musical), la primera finalista fue la vasca Histocell (biotecnológica de tejidos y terapia celular) y la segunda finalista Ingenia Telecom (optimización de redes de móviles de última generación) de la Comunidad Valenciana.

3.3 Emprendedores rurales



"Nos planteábamos abrir un establecimiento dedicado al turismo rural. Para ello, fuimos a una oficina de "la Caixa" y, mediante la financiación que nos proporcionaron, pudimos llevar a cabo nuestra idea: reconstruir un antiguo cortijo situado en Siles, Jaén, en pleno parque Natural de las Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas. Y lo hicimos de forma que fuese 100% sostenible, usando los elementos tradicionales de la zona: madera, piedra y teja árabe. Ahora nuestra casa está perfectamente aislada, la calefacción es de biomasa (hueso de aceituna), el agua se calienta mediante energía solar, se canaliza el agua de riego, la basura orgánica se usa como abono después de compostarla, etc. Trabajamos allí dos personas, ayudando a dinamizar la economía de la zona, que atrae cada día a más turistas".
Oscar Mendieta López y María Jesús Carmona Quiñones

La nueva política agraria de la Unión Europea se orienta hacia el desarrollo rural, es decir, el fomento de la creación de nuevos negocios y de nuevos yacimientos de empleo en zonas rurales aparte de las actividades agrícolas. Esta política pretende generar recursos y reactivar la economía de estos territorios.

Uno de los actores principales de este desarrollo son los emprendedores rurales, pequeños empresarios o autónomos en activo que quieren iniciar una nueva actividad productiva, incluyendo a ganaderos o agricultores que proyecten diversificar su actividad con otras no estrictamente agrarias.

"la Caixa" impulsa el crecimiento de las zonas rurales dando su apoyo a iniciativas empresariales que tengan como objetivo la creación de empleo y la mejora de la calidad de vida de sus habitantes. Estas iniciativas apuestan por la creación de nuevos servicios e infraestructuras como puedan ser, por ejemplo, el turismo rural, las energías renovables, la implementación de nuevas tecnologías o los servicios sociales.

Para ello, a lo largo de 2009, y continuando con las acciones emprendidas en el año anterior, la Entidad ha mantenido su apoyo a los emprendedores rurales en las fases iniciales y durante el desarrollo de sus proyectos. "la Caixa" pone a disposición de los clientes interesados distintos mecanismos de financiación entre los que se incluyen los microcréditos, gestionados a través de MicroBank; los fondos públicos, como las líneas ICO o las distintas líneas de financiación ligadas a los Planes de Desarrollo Rural; o bien la adquisición de participaciones temporales en el negocio a través de la gestora de capital riesgo, Caixa Capital Risc. Por otra parte, y para personas con negocios ya establecidos, ofrece soluciones para cubrir la tesorería de su actividad diaria o para afrontar nuevas inversiones.

Cabe destacar que "la Caixa" dispone de una red de 900 oficinas en zonas rurales, que atienden a más de 236.000 clientes directamente relacionados con el sector agrorural, con una financiación de 4.600 millones de euros.

JORNADA

"CREAR EMPRESA EN EL MUNDO RURAL: ¿CÓMO FINANCIARÉ MI PROYECTO DE NEGOCIO?"

"la Caixa", en colaboración con la Fundació del Món Rural (FMR), promovió esta jornada para alentar a los emprendedores a la creación de nuevas empresas como una herramienta para dinamizar la economía, generar auto ocupación, mantener la población y atraer nuevos residentes a las zonas rurales.

La jornada dio a conocer a los asistentes las diferentes líneas de financiación públicas y privadas a las que pueden acceder, así como la importancia de presentar un buen plan de negocio, un elemento clave para garantizar el éxito de cualquier iniciativa empresarial.

EMPRENDEDORES RURALES		2009
Número total de clientes		más de 236.000
Importe total invertido		4.600 millones de euros



3.4 Banca de empresas

Para una empresa resulta fundamental el acceso a líneas de crédito y a otros productos y servicios que les permitan financiar sus ventas y acceder a nuevos mercados, tanto nacionales como internacionales, además de hacer posibles los procesos de desarrollo que favorezcan su crecimiento. Por este motivo, "la Caixa", que ha asumido en los últimos años un importante papel como entidad de referencia para las empresas, continua desarrollando estructuras ágiles y flexibles para facilitar respuestas eficaces y a medida a los requerimientos empresariales en todos los ámbitos: financiación, tesorería, comercio exterior, etc.

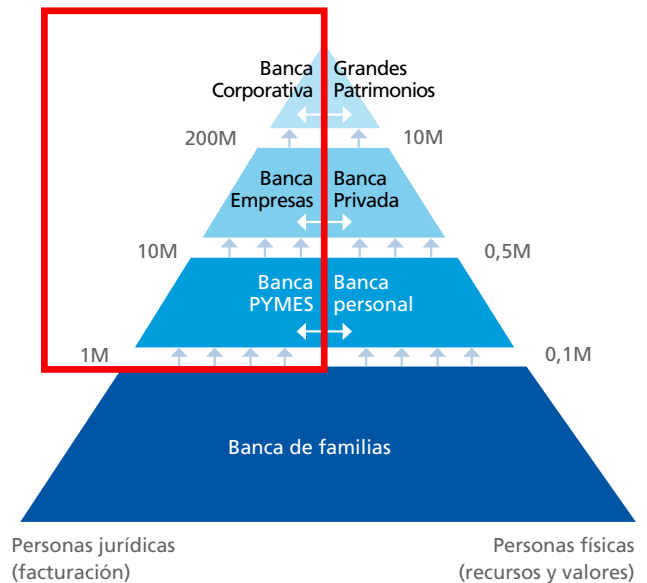
Respuestas eficaces y a la medida de las necesidades

Para ello, la red territorial de la Entidad cuenta con dos oficinas de Banca Corporativa para grandes empresas en las ciudades de Madrid y Barcelona, 80 Centros de Negocio de Empresa repartidos por todo el territorio nacional y con dedicación exclusiva a las medianas y grandes empresas, 11 de ellos abiertos durante 2009, 852 gestores de negocio, así como la mayor red minorista del país, integrada por más de 5.200 oficinas que dan servicio a cualquier tipo de negocio.

Cada una de las divisiones que posee "la Caixa" -Banca de Pymes, [Banca de Empresas](#) y Banca Corporativa- cuenta con un modelo de gestión, un catálogo de productos y servicios y una estructura comercial propia.

Productos y servicios para empresas

Para continuar ofreciendo a las empresas soluciones de financiación con condiciones ventajosas, durante el año 2009 "la Caixa" firmó diferentes acuerdos de colaboración con las administraciones públicas. Destacan, entre otros, las líneas ICO para adelantar el cobro de facturas pendientes con las entidades locales o la línea de crédito concedido por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) para financiar a las Pymes. También hay que resaltar la renovación de los acuerdos firmados en 2008 con la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME) para financiar a empresas con condiciones preferentes.



Banca Corporativa

Empresas con nivel de facturación > 200 millones de euros

Banca de Empresas

Empresas con nivel de facturación entre 10 y 200 millones de euros

Banca de Pymes

Empresas con nivel de facturación entre 1 y 9 millones de euros

3.5 Apoyo a la expansión internacional de las empresas



"El desarrollo internacional supone abrirse a gente de todos los horizontes. Yo pienso que hay que tener esta cultura de apertura. Si vamos a un país, hay que trabajar con la gente del país, adoptar lo que se hace bien en el país y naturalmente también aportar algo atractivo. Queremos acompañar a las empresas y ser un referente importante desarrollando todo el abanico de productos y servicios para cubrir sus necesidades empresariales".

Ali Kadiri, Managing Director de la Sucursal de Casablanca, Marruecos

Con el objetivo de ayudar a las empresas españolas en sus proyectos de expansión internacional, "la Caixa" cuenta, fuera de España, con una serie de [oficinas](#) en 11 países de Europa, África y Asia. El objetivo de estas oficinas es dar apoyo a las empresas clientes que operan en el extranjero o a potenciales clientes con intereses comerciales en diferentes zonas y contribuir, además, a canalizar la operativa de compañías extranjeras que se establecen o que tienen relaciones comerciales con España.

En este sentido, y en el marco de la estrategia internacional de la Entidad fijada por el Plan Estratégico 2007-2010, durante el año 2009 "la Caixa" ha inaugurado en su primera sucursal operativa en Marruecos, en la ciudad de Casablanca, que se une a las ya existentes en Varsovia (Polonia) y Bucarest (Rumania).

Además, "la Caixa" dispone actualmente de oficinas de representación en Londres (Reino Unido), París (Francia), Bélgica (Bruselas), Milán (Italia), Stuttgart y Frankfurt (Alemania), Oporto y Lisboa (Portugal), Estambul (Turquía), Pekín y Shanghai (China), que se verán ampliadas próximamente con nuevas oficinas en Delhi (India), Argel (Argelia) y Dubái (Emiratos Árabes).

Por último, cabe destacar que "la Caixa" canaliza el negocio de comercio exterior de sus clientes a través de acuerdos bilaterales con más de 2.500 bancos internacionales.

"LA CAIXA" ESTÁ PRESENTE EN 11 PAÍSES DE EUROPA, ÁFRICA Y ASIA. CON ESTA EXPANSIÓN INTERNACIONAL, LA ENTIDAD DA APOYO A SUS CLIENTES EN SUS INTERESES Y RELACIONES COMERCIALES FUERA DE ESPAÑA

ACUERDO ESTRATÉGICO CON EL BANCO PORTUGUÉS BPI

"la Caixa" rubricó el pasado año 2009 un acuerdo estratégico con el Banco BPI que le ha permitido conformar la mayor red de banca de empresas de la Península Ibérica. A las 80 oficinas de empresa de "la Caixa" que existen actualmente en España, hay que añadir las 53 de BPI en Portugal. Este acuerdo permitirá atender los intereses de los clientes de la Entidad en Portugal y de los de BPI en España.



4. Actuar de acuerdo con los valores corporativos

- 4.1 Confianza
- 4.2 Excelencia en el servicio
- 4.3 Compromiso social

Confianza, compromiso social y excelencia en el servicio son los valores que han inspirado la actuación de "la Caixa" desde sus orígenes.

4.1 Confianza

Uno de los objetivos prioritarios para “la Caixa” es el de mantener la confianza que sus clientes han depositado en ella. Para ello, resulta indispensable ofrecer un servicio de calidad, que alcance a toda la gestión del negocio y que se materialice, entre otros aspectos, en unos buenos resultados económicos, en una solvencia contrastada en el mercado financiero, en la seguridad en los productos y servicios que oferta, y en general, en una actuación íntegra y transparente.

Resultados económicos

Dada la situación económica adversa actual, las entidades financieras están, en general, realizando un ejercicio de prudencia para afrontar el incremento de la tasa de morosidad sin disminuir sus niveles de *solvencia*.

En este contexto, durante el año 2009 “la Caixa” se ha mantenido entre las principales entidades financieras del sistema español, gracias a una estrategia que aúna siempre crecimiento y seguridad, con un reducido perfil de riesgo, con elevadas garantías y con una gestión exigente y conservadora de los riesgos.

Solvencia

Para una entidad financiera, la solvencia es la medida de su capacidad para responder a situaciones adversas, que en caso de producirse, podrían implicar un riesgo para ella y comprometer su patrimonio.

Para “la Caixa” la gestión global de riesgos es consustancial a su actividad. Para ello identifica, mide y valora los riesgos en todas las decisiones del negocio, de acuerdo con estándares de evaluación y de mejores prácticas, además de invertir en tecnología y herramientas para evaluar y mejorar esta gestión de riesgos.

Durante 2009 “la Caixa” ha reforzado la gestión activa de los recursos propios creando el área de Solvencia, con dependencia directa de la Dirección Ejecutiva Financiera. Sus principales funciones son garantizar los niveles de solvencia exigidos por el Banco de España, planificar y determinar los objetivos de capital de la Entidad, y establecer los planes de contingencia necesarios para hacer frente a posibles situaciones de dificultad que se pueden producir en un futuro.

Este esfuerzo ha hecho que “la Caixa” consolide su fortaleza financiera y mantenga su liderazgo en el sistema financiero español en términos de solvencia: un Core Capital de 8,7%, un Tier-1 del 10,40%, un Tier total del 11%; apoyándose en la emisión de 1.898 millones de euros de participaciones preferentes y de 2.500 millones de euros de deuda subordinada, que han reforzado sus recursos propios.

DURANTE 2009 SE HA PRODUCIDO LA CONSOLIDACIÓN DE LAS FORTALEZAS FINANCIERAS DE “LA CAIXA” EN TÉRMINOS DE SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

ALTA CALIFICACIÓN CREDITICIA

Las principales agencias de calificación crediticia han mantenido, a lo largo del año 2009, unos ratings de nivel elevado para “la Caixa”: AA, por Standard & Poor’s, Aa2, por Moody’s y AA, por Fitch. La Entidad es uno de los tres únicos grupos financieros españoles con un rating a largo plazo en el rango AA de las tres agencias de calificación.

Estas agencias valoran positivamente el gran posicionamiento bancario en el mercado español, que permite la buena evolución del negocio bancario, la liquidez y solvencia, la buena gestión y éxito de la estrategia y la buena calidad del activo.

LA SOLVENCIA DE “LA CAIXA” SE MANTIENE EN EL AÑO 2009 POR ENCIMA DE LA MEDIA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESPAÑOLAS Y OBTIENE, DE NUEVO, LA MÁXIMA VALORACIÓN DE LAS AGENCIAS DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

Financiación a los clientes

Cabe destacar que "la Caixa" ha seguido respondiendo en el año 2009 a las necesidades de financiación de sus clientes, contribuyendo de esta forma al desarrollo económico del territorio. Así, en el año 2009, la cartera de créditos sobre clientes aumentó en 1.603 millones de euros, hasta los 178.026 (+0,9%), con más de un millón de nuevas operaciones y 104.045 millones de riesgo concedido, por el fuerte crecimiento de la inversión crediticia a empresas a través de los 80 centros de empresa (+14%) y de toda la red de oficinas.

Liquidez

Durante 2009 la disponibilidad de liquidez ha resultado fundamental para operar en un mercado financiero marcado por las constantes fluctuaciones. "la Caixa" dispone de un marco de gestión de liquidez prudente, de acuerdo con sus objetivos estratégicos, y realiza esta gestión de forma eficiente y activa manteniendo una presencia continua en los mercados financieros. Además incorpora las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores. Adicionalmente, tiene definidos unos planes de contingencia para hacer frente con las mejores garantías las circunstancias más adversas que puedan producirse.

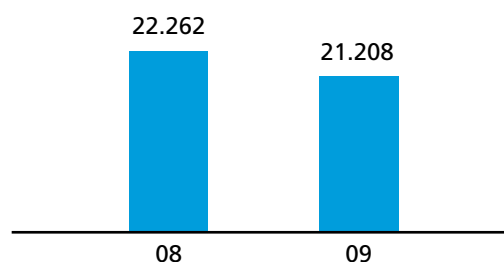
Esto ha permitido a "la Caixa" continuar manteniendo un alto nivel de liquidez, con 21.208 millones, una cantidad que supone un 7,8% de los activos totales del Grupo "la Caixa" y que es superior al mínimo del 5% contemplado en el Plan Estratégico 2007-2010 de la Entidad.

Cabe destacar, por otra parte, que la liquidez de "la Caixa" procede, en un 70%, del pasivo de los clientes: esto supone una fuerte estabilidad e implica que la dependencia de la financiación de los mercados internacionales de capitales sea muy reducida. En el año 2010, los vencimientos de deuda institucional previstos serán de 2.810 millones de euros.

Además, contar con esta holgada disponibilidad de dinero líquido le permite no sólo afrontar el crecimiento de sus negocios de forma segura y mejorar su posición ante la competencia, sino también responder ante las necesidades de financiación de sus clientes.



Evolución de la liquidez de "la Caixa"
(millones de euros)



Seguridad en los productos y servicios

Garantizar un nivel máximo de seguridad, tanto en la operativa de los clientes como en el entorno de los empleados, es desde hace años uno de los campos en el que "la Caixa" centra sus esfuerzos en innovación tecnológica.

Seguridad en las oficinas

La Entidad considera una prioridad garantizar la seguridad de sus clientes y de sus empleados. Por ello, las oficinas de "la Caixa" están preparadas para minimizar el riesgo de atraco y de robo, en especial en aquellas zonas consideradas de mayor riesgo.

Este compromiso implica también la adopción de medidas de protección por encima de los mínimos legales establecidos. Así, en el año 2009 se ha concluido con la implantación de equipos de captación y grabación de imágenes digitales en las oficinas, se ha mejorado la central de alarmas de 380 oficinas, y se han instalado 29 nuevos controles individualizados de acceso mediante arco detector de metales, con el objetivo de prevenir atracos.

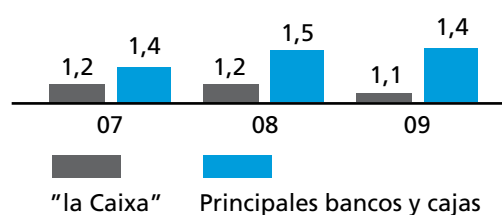
Pensando también en la seguridad de los empleados, se ha actualizado el Protocolo de actuación ante un atraco o una agresión en una oficina. El objetivo del mismo es promover la adopción de medidas específicas de acción y de coordinación con el fin de proteger a las personas implicadas antes, durante y después de que se produzca esta situación. Y, con este mismo objetivo, se ha puesto también a disposición de los trabajadores el curso "La seguridad de los empleados en las entidades financieras" a través de la plataforma de aprendizaje *online* Virt@ula.

Cabe destacar que "la Caixa" es la entidad financiera con el menor número de atracos por oficina de todo el sector. En 2009 hubo 1,1 atracos por cada 100 oficinas, la mejor media de los últimos 4 años.

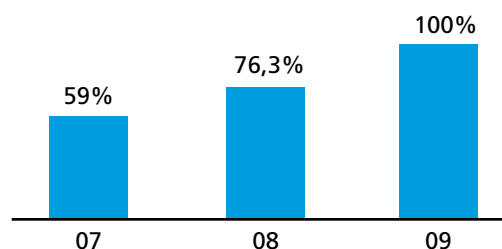
COMO MEDIDA DE APOYO A LOS PROFESIONALES DE LA ENTIDAD, DESDE 2009 EL ATRACO ES CONSIDERADO UN RIESGO LABORAL

"LA CAIXA" PERSISTE COMO LA ENTIDAD FINANCIERA CON MENOS NÚMERO DE ATRACOS DEL SECTOR, GRACIAS A LA MEJORA CONSTANTE DE LA SEGURIDAD DE SUS OFICINAS

Nº total de atracos por cada 100 oficinas



Porcentaje de oficinas con videograbación digital



SEGURIDAD	2007	2008	2009
Nº de vigilantes de seguridad que han realizado el Curso de Habilitación para Vigilantes de Seguridad u otros cursos en los que se estudian aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad.	112	121	117
Porcentaje de oficina con recicladores / dispensadores automáticos de efectivo.	100%	100%	100%

Seguridad en la operativa

"la Caixa" busca asegurar la máxima tranquilidad de todos sus clientes a través de una fórmula muy sencilla: evitar y detectar de manera preventiva el fraude en la operativa.

En este sentido, [CaixaProtect](#) es un servicio pionero en la banca española que, desde 2006, garantiza la protección del titular ante actuaciones fraudulentas en su nombre. Así, el servicio informa al cliente, a través de avisos a su teléfono móvil, de las operaciones de importe elevado efectuadas, ya sean compras, disposiciones en efectivo o el uso de tarjetas y transferencias desde Línea Abierta o cajeros automáticos. A finales de año 2009, más de 5 millones de clientes recibían alertas en sus móviles.

Por otra parte, en relación a los cajeros automáticos de la Entidad, se han continuado desarrollando herramientas para evitar el fraude y se han empezado a instalar nuevos sistemas *antiskimming* (anticopia de tarjetas).

Seguridad informática

"la Caixa" es la entidad financiera con mayor cuota de mercado de banca por Internet y, al mismo tiempo, con menor número de ataques de *phishing* (correos engañosos y servidores fraudulentos) del sector. Gracias a su plataforma electrónica y a unas medidas pioneras que garantizan la [seguridad del usuario](#), la Entidad tiene los canales de banca *online* más seguros del mercado.

Además, y con el objetivo de proteger el trabajo de sus empleados en entornos *online*, durante el año 2009 se han emprendido diversas medidas de mejora, como pueden ser la protección de los equipos informáticos ante ataques malintencionados o la actualización continuada de normas y procedimientos internos de seguridad.

"LA CAIXA" ES UNA ENTIDAD A LA VANGUARDIA DE LAS SOLUCIONES DE PAGO. CAIXAPROTECT, ES UN SERVICIO PIONERO EN ESPAÑA QUE GARANTIZA LA PROTECCIÓN ANTE CUALQUIER OPERACIÓN FRAUDULENTA NO REALIZADA POR EL TITULAR CON SUS TARJETAS, EN CAJEROS AUTOMÁTICOS O MEDIANTE LA LÍNEA ABIERTA

"LA CAIXA" RENUEVA EL CERTIFICADO ISO 27001:2005

Este certificado otorga a "la Caixa" uno de los niveles más altos en la gestión de la seguridad de los servicios que ofrece a través de Internet. La Entidad ha renovado esta certificación tras superar positivamente un proceso de evaluación y de revisión de todos los procedimientos de seguridad de respuesta e incidentes. Esta renovación supone un compromiso más con la seguridad, la calidad y la revisión de sus sistemas de seguridad.



CON EL OBJETIVO DE QUE LOS CLIENTES DE "LA CAIXA" VEAN LOS CANALES ELECTRÓNICOS TAN SEGUROS COMO LOS CANALES FÍSICOS Y APROVECHEN SU COMODIDAD Y RAPIDEZ A LA HORA DE REALIZAR SUS OPERACIONES HABITUALES, LA ENTIDAD HA PRODUCIDO EL VIDEO ["CUIDAMOS DE TU SEGURIDAD"](#), UNA INICIATIVA QUE HA RECIBIDO MÁS DE 45.000 VISITAS DESDE SU PUBLICACIÓN

Ética empresarial

Respecto a la ética y la transparencia comercial, "la Caixa" ha puesto en marcha diversas iniciativas durante el pasado año, entre las que destaca la publicación del nuevo Código Ético de la Entidad, que actualiza los principios rectores de "la Caixa" y la prepara para los nuevos retos que debe afrontar.

Nuevo Código de Valores Éticos y de Principios de Actuación

En 2009 el Consejo de Administración de "la Caixa" aprobó un nuevo [Código de Valores Éticos](#) que revisa y actualiza el anterior, de 1990. Este código de conducta interna se inspira en los valores de la Entidad -confianza, compromiso social y excelencia en el servicio-, y promueve unos principios de actuación que se podrían resumir en: integridad, confidencialidad, servicio a los clientes, transparencia, respeto a las personas y a las culturas, responsabilidad -tanto personal como social- y trabajo en equipo.

Cabe destacar que, si el anterior código iba dirigido a los empleados y hacía hincapié en su actuación profesional, el nuevo documento va más allá y supone un compromiso público de "la Caixa", que también refleja la adhesión de la Entidad a acuerdos internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o los Principios de Ecuador.

Este código, que responde a la evolución de la sociedad y a la de la propia Entidad, trata, entre otros aspectos, de la protección de la información personal y privada de los clientes, la lucha contra el blanqueo de capitales, la igualdad de género, la sensibilidad por el medio ambiente o el fomento del voluntariado corporativo.

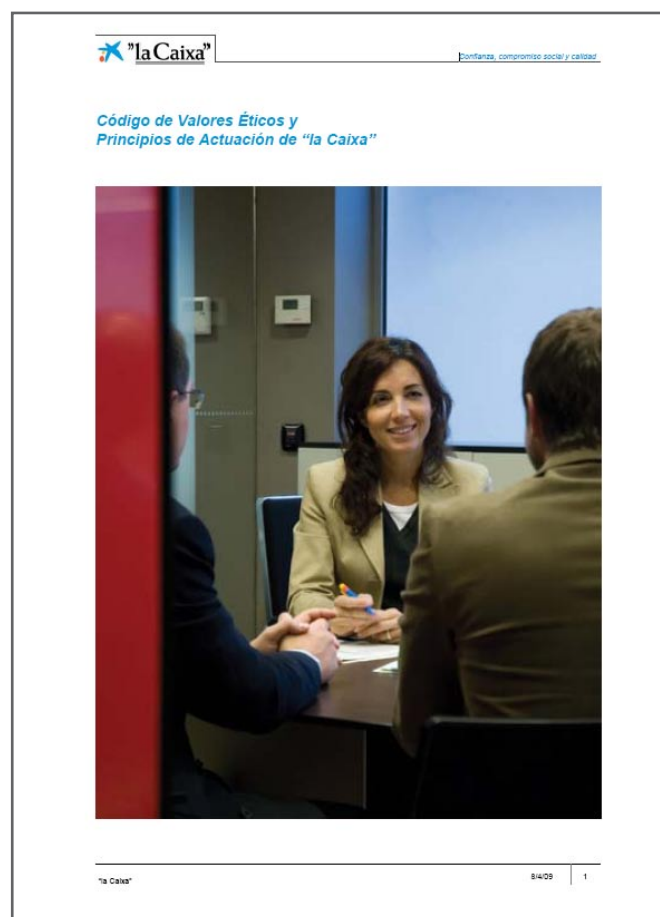
Prevención del blanqueo de capitales y políticas anticorrupción

"la Caixa" establece sistemas de control interno y forma e informa de manera periódica a sus empleados acerca de la [prevención del blanqueo](#) de aquellos capitales que provienen del tráfico de drogas, el terrorismo o la delincuencia organizada. En este sentido, durante el pasado año se han tomado diversas medidas para incrementar el control que afecta a los protocolos internos de actuación, así como a las filiales de la Entidad.

En 2009, "la Caixa" ha contado con un equipo de 9 personas dedicadas en exclusiva a esta tarea. A través del sistema de alertas centralizadas se han revisado 60.558 alertas, correspondientes a 3.581 clientes. Además, mediante el sistema de alertas descentralizadas, gestionado por las oficinas, se han revisado otras 5.010 alertas, correspondientes a 1.988 clientes. Por su parte, la Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales

EL NUEVO CÓDIGO ÉTICO DE "LA CAIXA" SUPONE UN COMPROMISO PÚBLICO DE LA ENTIDAD Y UNA ADECUACIÓN A LOS RETOS ACTUALES DE SUS PRINCIPIOS RECTORES

ESTE CÓDIGO AFECTA A TODAS LAS PERSONAS QUE INTEGRAN "LA CAIXA", QUE DEBEN RESPETAR LOS VALORES, LOS PRINCIPIOS Y LAS NORMAS QUE RECOGE TANTO EN SUS RELACIONES PROFESIONALES INTERNAS COMO EN LAS EXTERNAS CON LOS CLIENTES, LOS PROVEEDORES Y LA SOCIEDAD EN GENERAL



(UOPBC) ha investigado un total de 685 operaciones. De éstas, 94 se comunicaron al Servicio Ejecutivo del Banco de España.

Cabe destacar que desde hace dos años, todos los empleados de la Red Territorial de la Entidad tienen a su disposición un curso de prevención de blanqueo de capitales en la Intranet corporativa, así como un manual de formación. En 2009, han participado en dicho curso un total de 618 personas.

Protección de la intimidad y confidencialidad de la información

La protección de datos y el derecho a la intimidad están presentes en toda la gestión de "la Caixa", incluyendo las comunicaciones que se establecen entre clientes y empleados. El cumplimiento riguroso de la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario se ve reforzado por las estrictas medidas internas y los diversos cursos de formación para la plantilla que se llevan a cabo.

Además, la Entidad mantiene inscritos en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad que contienen datos de carácter personal y dispone de un documento de seguridad, de obligado cumplimiento para todos los empleados, con acceso a los datos personales automatizados o a los sistemas de información. La mera consulta de datos de clientes que no sean estrictamente necesarios para el trabajo, o bien no se puede realizar o será objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.

En este sentido, a lo largo del año 2009 "la Caixa" ha recibido una sanción por el incumplimiento de las normativas sobre el respeto a la intimidad del cliente por un importe de 60.101,21 euros.

DURANTE 2009 "LA CAIXA" HA CONTINUADO REFORZANDO SUS SISTEMAS DE CONTROL PARA PREVENIR EL BLANQUEO DE CAPITALES Y LA FINANCIACIÓN DEL CRIMEN ORGANIZADO

"LA CAIXA" DISPONE DE UN COMITÉ DE SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS (LOPD), QUE VELA POR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN: EN LA GENERACIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTACIÓN EN LAS OFICINAS, EN LAS GESTIONES ELECTRÓNICAS, ETC

Transparencia en la actividad comercial

Todas las comunicaciones comerciales que "la Caixa" dirige a sus clientes tienen que evitar la información ambigua, inexacta o exagerada según se recoge en un código interno y en la normativa legal. De hecho, "la Caixa" es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), cuyos principios se basan en la veracidad, honestidad, legalidad y lealtad que abarca las comunicaciones comerciales.

En el año 2009 se constituyó la Comisión de Transparencia de Productos Financieros, en la que se encuentran implicadas las principales áreas relacionadas con el desarrollo y la comercialización de productos, con el objetivo de debatir todos aquellos temas relacionados con la transparencia de los productos y los servicios ofrecidos a los clientes. Cabe destacar que en el pasado ejercicio no constan informaciones o resoluciones contrarias a "la Caixa" en materia de publicidad o información de productos.

Del mismo modo, las relaciones de "la Caixa" con los medios de comunicación se basan también en la transparencia y la credibilidad. Para mantener una relación directa y personalizada con los profesionales de la información, la Entidad cuenta con un área de comunicación, encargada, entre otras cosas, de redactar notas informativas, organizar ruedas de prensa y atender las preguntas y peticiones de los periodistas.

Además, con el fin de facilitar el trabajo de los mismos, "la Caixa" dedica un espacio en su portal corporativo a los [profesionales](#) de los medios de comunicación, en el que pueden encontrar información corporativa de la entidad, notas de prensa, cifras, datos, fotografías y otros recursos de interés informativo.

Por último, la Entidad inauguró en 2009 un nuevo [blog corporativo](#), una nueva fuente de información creada para acercar a los interesados en el mundo financiero y económico todos aquellos temas relevantes relacionados con "la Caixa".

LAS RELACIONES DE "LA CAIXA" CON SUS CLIENTES Y CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SE BASAN EN LA TRANSPARENCIA, LA CLARIDAD Y LA CREDIBILIDAD

APARICIÓN DE "LA CAIXA" EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN 2009

11	Ruedas de prensa
83	Notas de prensa
32	Entrevistas
57	Cátedras

MÁS DE 250.000 VISITAS EN EL PRIMER ANIVERSARIO DEL CANAL "LA CAIXA" EN YOUTUBE

En el año 2008, "la Caixa" apostó por la creación de un canal propio en el portal YouTube, en el que se han publicado más de 300 vídeos explicativos sobre productos y servicios financieros como CaixaProtect o Premi@, el Programa LKXA, servicios móviles (CaixaMóvil), productos de CaixaEmpresa, la Obra Social o formación financiera. Estos vídeos facilitan el conocimiento de los productos de la Entidad, ya que explican con un lenguaje sencillo conceptos que podrían resultar complejos de entender. Desde que se puso en marcha este canal se han registrado más de 250.000 visitas de usuarios.

4.2 Excelencia en el servicio

Adaptación y mejora continua se encuentran estrechamente vinculados, y son dos de los conceptos clave que definen la excelencia en el servicio que “la Caixa” presta a sus clientes.

Por un lado, es tarea fundamental de la Entidad conocer y entender las inquietudes de todos sus clientes, para poder adaptar sus productos y servicios a las necesidades de éstos, tanto en éste como en cualquier entorno económico. Por otro lado, la Entidad realiza un importante esfuerzo en investigación y en el desarrollo de nuevas tecnologías para atender un mercado cambiante y cada vez más amplio. En esta línea, “la Caixa” sigue esforzándose en eliminar todas las barreras, ya sean físicas o sensoriales, que puedan suponer un obstáculo para sus clientes.

Soluciones contra la crisis

En un contexto como el actual, “la Caixa” ha añadido a su cartera comercial nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes. Entre éstos, destacan por su importancia las medidas de ayuda y financiación que la Entidad pone a disposición de sus clientes, ya sean particulares o empresas, para permitirles superar posibles dificultades económicas coyunturales, así como para apoyar aquellos proyectos empresariales que presenten una estructura sólida y una estrategia de negocio consistente.

Medidas destinadas a aliviar la carga financiera de las familias

“la Caixa” cuenta con diversos mecanismos de ayuda dirigidos a aquellas familias afectadas de restricciones puntuales de liquidez. Por otra parte, en el contexto de recesión económica que ha afectado el año 2009, la Entidad ha reforzado la gestión y previsión de insolvencias con la creación de una nueva área, dependiente de la Dirección General y con responsables en todas las delegaciones territoriales, que estudia y responde todas y cada una de las solicitudes presentadas por familias que son titulares de créditos o hipotecas.

Plan de Ayuda a particulares con hipoteca sobre la vivienda habitual

Con este plan se pretende ayudar a aquellas unidades familiares que, teniendo un buen comportamiento histórico como clientes de la Entidad, deban enfrentarse a una situación problemática que redunde en la reducción de sus ingresos, como puedan ser el paro de algún titular o una enfermedad, y como resultado de la misma hayan entrado en mora o estén en riesgo de ello. El plan ofrece reducir o aplazar el pago total o parcial de las cuotas hipotecarias y se concreta en 3 vías: uso de la carencia o la cláusula de espera; refinanciamiento o reestructuración de la deuda; o moratoria en el pago de las cuotas.

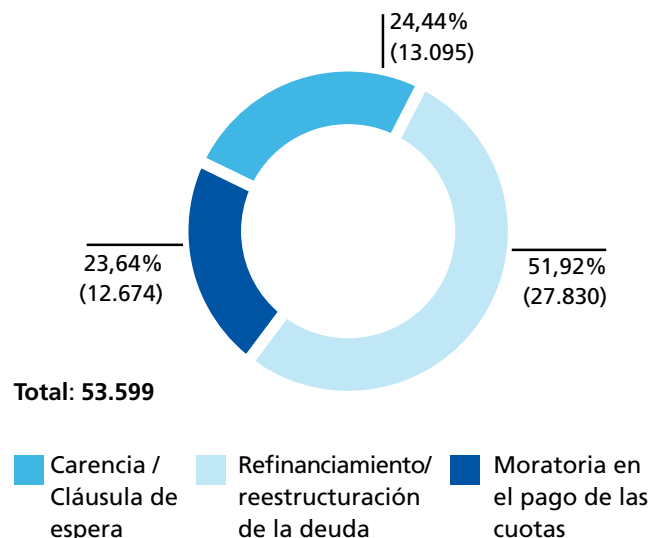
Adhesión a la Línea ICO-moratoria hipotecaria

Otra de las iniciativas llevadas a cabo ha sido la adhesión a la línea de crédito Moratoria Hipotecaria del Instituto de Crédito

EN 2009 “LA CAIXA” HA REPETIDO, POR SÉPTIMO AÑO CONSECUTIVO, COMO LA MARCA FINANCIERA MEJOR VALORADA ENTRE LOS CONSUMIDORES, SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DEL MERCADO MARCA FINANCIERAS

A TRAVÉS DEL PLAN DE AYUDAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA INSOLVENCIA, “LA CAIXA” OFRECE MEDIDAS Y SOLUCIONES FINANCIERAS PARA APOYAR A LOS CLIENTES CON DIFICULTADES DE PAGO

Nº total de contratos tramitados en el Plan de Ayuda a particulares con hipoteca sobre la vivienda habitual en 2009



Oficial (ICO) que permite aplazar el pago de las cuotas a aquellos autónomos o particulares en situación de paro, viudedad u otras circunstancias y que han visto reducidos de forma sustancial sus ingresos. En 2009, "la Caixa", con un importe de 15 millones de euros, ha tramitado un total de 2.283 contratos.

Monte de Piedad

A pesar de sus más de tres siglos de historia, la fórmula crediticia del Monte de Piedad de "la Caixa" sigue siendo vigente. De una forma rápida, permite atender las necesidades temporales de liquidez de los clientes a través de un préstamo en base a las joyas cedidas en custodia.

Los préstamos tienen una vigencia de un año, aunque la Entidad contempla un mecanismo de renovación por otro período igual, en caso de que el prestatario no pueda devolverlo, evitando así la subasta de las prendas. La actividad del *Monte de Piedad* creció notablemente durante el primer semestre de 2009, volviendo a partir de entonces a las cotas habituales de concesión de préstamos. Considerando todo el año, el número de concesiones se incrementó un 8,5% y el capital un 6,5%. Así, el saldo de la cartera de préstamos ascendió a 26 millones de euros, correspondientes a 15.973 préstamos.

Financiación de pymes, autónomos y comercios

También durante 2009, "la Caixa" ha culminado la implantación del modelo especializado de Banca de Pymes, con la creación de la figura del gestor de negocios, para reforzar su compromiso con las pequeñas y las medianas empresas (Pymes), los comercios y los empresarios autónomos, y con el objetivo de contribuir a dinamizar su actividad empresarial.

En diciembre 2009, el equipo estaba formado por 852 gestores, presentes en 820 oficinas. Todo ello respaldado por la potencia comercial que ofrece la extensa red de oficinas de "la Caixa". Así, a 31 de diciembre de 2009, la Entidad contaba con casi 179.000 empresas y autónomos como clientes, lo que ha permitido alcanzar una cuota de penetración del 30,8% en el mercado español.

Por otra parte, "la Caixa" ha participado en las distintas [líneas ICO para la financiación de empresas](#), interviniendo de forma activa en su definición y diseño, en base a su experiencia y conocimiento del mercado y transmitiendo a los organismos las necesidades detectadas entre los clientes. Entre las líneas que la Entidad ofreció a través de su red comercial están el ICO-TIC o Plan Avanza, con 28.000 préstamos concedidos, por un importe total de 300 millones de euros, y las nuevas ICO-Liquidez Pymes e ICO Moratoria Pyme, además de los convenios pertenecientes al Plan de Fomento Empresarial, que incluye los convenios de Pymes, Crecimiento Empresarial, Internacionalización y Emprendedores.

EL PRIMER SEMESTRE DE 2009, EL MONTE DE PIEDAD REGISTRÓ UN INCREMENTO DEL NÚMERO DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS, DESTINADOS A ATENDER A LAS NECESIDADES TEMPORALES DE LIQUIDEZ DE SUS CLIENTES

MONTE DE PIEDAD	2007	2008	2009
Cartera de préstamos	20,5 M €	24,7 M €	25,98 M €
Importe medio concesión	1.806 €	1.706 €	1.675 €
Vida media	807 días	910 días	713 días

PRINCIPALES LÍNEAS ICO 2009	Préstamos concedidos	Importe (Miles de euros)
Plan de Fomento Empresarial	12.111	585.000
ICO-Liquidez Pymes	4.090	187.755
ICO Moratoria Pyme	77	961

"LA CAIXA" REAFIRMA SU COMPROMISO CON LA FINANCIACIÓN Y CREACIÓN DE EMPRESAS, ATENDIENDO A LOS REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CONTEXTO ECONÓMICO

Relación con entidades del Tercer Sector



“UNICEF lleva a cabo diversos programas que abordan la raíz de cada problemática de la infancia, con el fin de asegurar que todos los niños y niñas tengan acceso a una educación de calidad. El apoyo de entidades como “la Caixa”, que ha sido capaz de desarrollar productos específicos para las entidades sociales así como el apoyo de sus clientes, son imprescindibles para que UNICEF y otras organizaciones puedan llevar a cabo sus proyectos, contribuyendo a mejorar las condiciones de vida y las oportunidades de futuro de la población infantil de los países menos afortunados. La contribución de Fundación “la Caixa” a UNICEF se destina a proyectos que consiguen dar acceso a la enseñanza a los niños de los distritos nómadas de Afar y Oromia, en Etiopía. El trabajo que UNICEF realiza en más de 150 países no sería posible sin el compromiso de entidades como la Fundación “la Caixa” o de cada una de las personas que, a través de acciones orientadas a reunir fondos para el trabajo en cooperación al desarrollo, hace su aportación personal”. Paloma Escudero, Directora Ejecutiva de UNICEF España

La contribución de “la Caixa” a la labor que desarrollan las organizaciones sin ánimo de lucro no sólo se vehicula a través de su [Obra Social](#). En este sentido, la Entidad eliminó hace años los costes de gestión de las transferencias en concepto de donativo a cuentas autorizadas y acreditadas de ONGs. En 2009, la exención de cobro de estas comisiones ha ascendido a 300.000 euros, sin contabilizar la exención realizada a las mismas organizaciones en su propia operativa.

Por otra parte, [MicroBank](#) ha estado desarrollando en el año 2009 un paquete de productos y servicios específicos con el objetivo de facilitar la gestión financiera de este tipo de entidades.

También cabe destacar el convenio de colaboración firmado en el año 2008 entre “la Caixa” y [GAVI Alliance](#), una iniciativa internacional dedicada a facilitar el acceso a la vacunación de los niños y las niñas de los países de renta baja, contribuyendo además a mejorar el sistema sanitario de estos países así como su sostenibilidad a largo plazo. “la Caixa”, con el objetivo de ayudar en la lucha contra la mortalidad infantil, ha efectuado una donación a GAVI Alliance de 8 millones de euros en los dos últimos años, siendo esta la mayor donación realizada jamás por “la Caixa” a una única organización.

Puntos Estrella

El programa de [‘Puntos Estrella’](#) ofrece a los clientes dos vías de contribución a proyectos solidarios: convirtiendo los puntos que han acumulado en aportaciones monetarias o bien canjeándolos por productos vinculados al comercio justo. Durante el año 2009, “la Caixa” y PromoCaixa han realizado un esfuerzo por incrementar el número de proyectos y de organizaciones sociales y medioambientales beneficiadas, así como por mejorar el catálogo físico y virtual de artículos de regalo de comercio justo. Los clientes han podido elegir entre 126 proyectos solidarios a los que se ha aportado un total de 383.994 euros.

DEPÓSITO SOLIDARIO

Dentro de la cartera de productos que “la Caixa” ofrece a sus clientes cabe destacar el Depósito Solidario, un producto financiero que permite colaborar con 4 proyectos de cooperación

seleccionados por “la Caixa” y propuestos por diferentes entidades como Cruz Roja, Médicos Sin Fronteras, Cáritas e Intermón Oxfam. El importe mínimo a invertir en el depósito es de 1.000 euros, a un plazo de 1 año, y se puede elegir donar entre el 25% y el 100% de los intereses netos al proyecto de la ONG que se haya seleccionado al efectuar la imposición. El margen que “la Caixa” obtiene de estas inversiones es prácticamente nulo y aún así, se desvía al programa solidario.

Calidad

La satisfacción de los clientes, ya sean particulares o empresas, es uno de los principales objetivos de "la Caixa". Para ello, mantiene un alto nivel de exigencia y trabaja para conseguir la excelencia en el servicio, basando la relación con los clientes en la confianza, la cercanía y la eficiencia.

Indicadores de calidad

Para conseguir la excelencia en el servicio es imprescindible conocer de forma continuada la percepción que los clientes tienen de la Entidad. Por ello, se realizan consultas periódicas, tanto cuantitativas como cualitativas, para conocer la valoración de éstos sobre los productos y los servicios financieros contratados. Las encuestas de calidad permiten medir el nivel de satisfacción del cliente a través del llamado Índice de Servicio Personalizado (ISP), siendo el objetivo conseguir un resultado global superior a 100. A este respecto, en el año 2009 se ha desarrollado un Plan de Mejora de Calidad para reducir el número de oficinas que reciben un ISP inferior a 100.

Por otra parte, y con el fin de mejorar el servicio ofrecido a los clientes, "la Caixa" tiene en activo el Programa COR (Calidad Orientada a Resultados). Este programa ayuda a los empleados a ganar eficacia en la resolución de los problemas que se les plantean en el día a día y a la vez les hace mejorar sus aptitudes comerciales.

Cabe destacar que, si bien los índices de satisfacción del sector financiero se han visto en general afectados por la situación de recesión económica, "la Caixa" ha mantenido la satisfacción de sus clientes por encima de la media del mercado. Así lo avalan tanto estudios internos como estudios realizados por terceros, como son los de la consultora FRS Inmark, AQMetrix o el Banco de España.

Satisfacción del cliente interno

La calidad del servicio que los Servicios Centrales de la Entidad prestan a las oficinas tiene también un papel fundamental en la consecución del elevado nivel que "la Caixa" desea ofrecer a sus clientes. Históricamente, este nivel de satisfacción se ha obtenido a través de encuestas realizadas a las oficinas de forma periódica.

En el año 2009, se han introducido cambios en la forma de medir la calidad del servicio interno. Por una parte, se han modificado los cuestionarios de evaluación, lo que ha permitido un análisis más cercano a las inquietudes reales de la red de oficinas: se contemplan más los aspectos de negocio y los comerciales. Y, por otra parte, se han empezado a introducir diferentes Indicadores de Calidad Objetiva (ICO), que permiten tener una valoración más real de la calidad de los servicios prestados, mediante

"LA CAIXA", PREMIO MADRID EXCELENTE A LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES

La Comunidad de Madrid ha premiado en el año 2009 a "la Caixa" en su tercera edición de los Premios Madrid Excelente, en la modalidad de Gran Grupo Empresarial. Este galardón reconoce a las mejores empresas por la excelencia de su gestión y la confianza depositada en ellas por sus clientes.

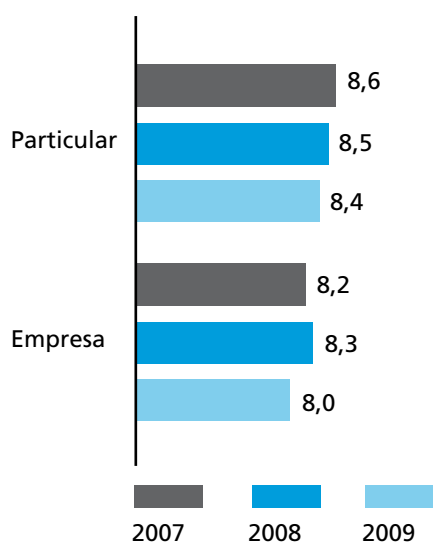


la medición de parámetros de actividad o del grado de consecución de objetivos de las diferentes áreas de los Servicios Centrales.

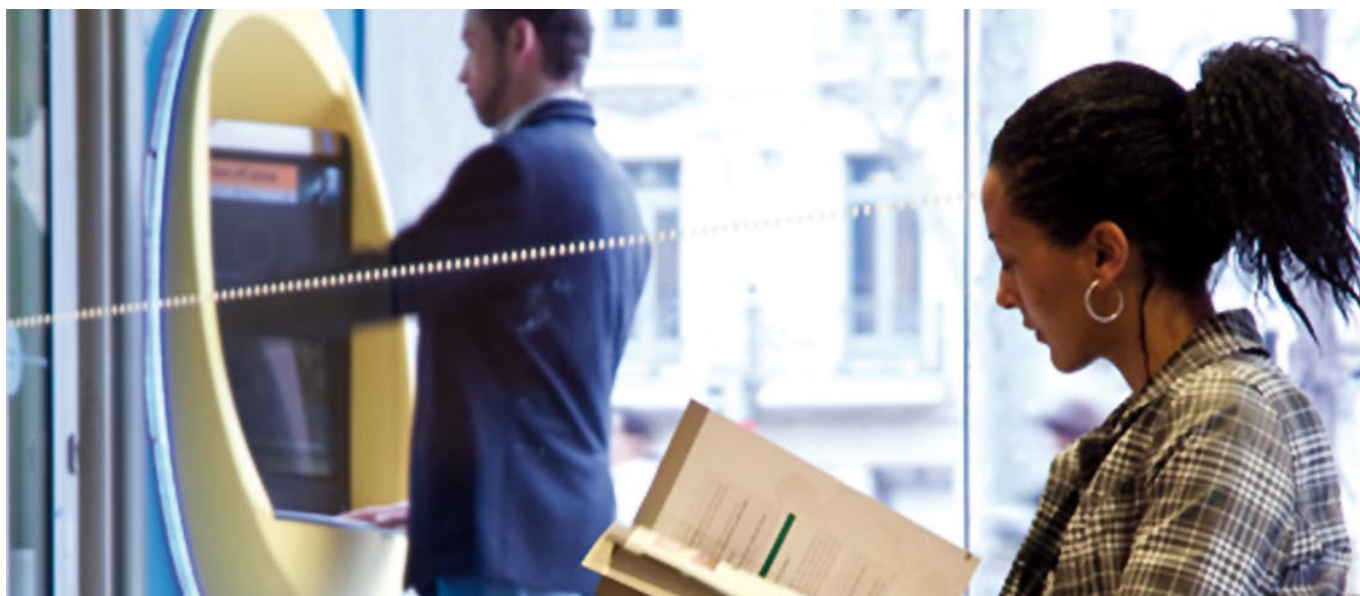
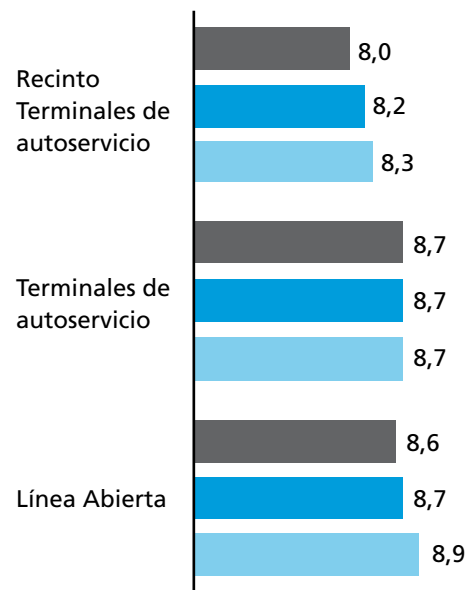
La importancia que tiene la calidad de servicio interno para la Entidad se traduce en una elevada participación de las oficinas, con más de un 65% de respuestas a los cuestionarios de evaluación y una valoración global de 7,52 en una escala de 0 a 10.

LA EVALUACIÓN CONTINUADA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES PERMITE MANTENER UN ELEVADO NIVEL DE EXCELENCIA EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE "LA CAIXA"

Índice de satisfacción del cliente



Encuestas de satisfacción



Atención al cliente



"Dar un buen servicio al cliente implica mejorar día a día, estar atento a sus necesidades y buscar nuevas soluciones. Por este motivo, y tras comentar con varios clientes empresa las diferentes posibilidades del servicio de correspondencia online, me pareció que sería una buena opción para ellas poder agrupar todos los recibos en un único pdf, para facilitar su control y para reducir el consumo de papel. Hice la propuesta y se incorporó esta opción al servicio."

Sergio Villegas Jiménez. "la Caixa" - Director Ag. 1446 Quevedo (Madrid)

Para "la Caixa", además del control de la calidad del servicio, es prioritario atender y responder a todas las consultas, quejas y reclamaciones planteadas por sus clientes, que son atendidas por los responsables correspondientes de la Red Territorial, los Servicios Centrales o las filiales del Grupo.

Esta gestión atenta de las reclamaciones permite que "la Caixa" sea, de forma recurrente, una de las entidades con menor número de reclamaciones en relación a su actividad, tal y como destaca el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Escuchar a los clientes

Cada queja o reclamación es una oportunidad para mejorar la excelencia en el servicio ofrecido. A través de la [Oficina de Atención al Cliente](#), "la Caixa" pone a disposición de todos ellos diversos canales de comunicación a través de los cuales pueden transmitir sus quejas y comentarios de manera fácil y cómoda: el teléfono gratuito de Atención al Cliente 900 32 32 32, las cartas al Director General y el correo electrónico.

De forma paralela, los clientes pueden acudir al Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas, cuyas decisiones son vinculantes para las entidades, pero no para los clientes. A través de esta figura, en 2009 se tramitaron 2.229 reclamaciones, de las que se resolvieron 458 a favor del reclamante, 660 a favor de "la Caixa", 445 fueron consideradas improcedentes o no se admitieron, 642 quedaron pendientes de resolución y, finalmente, 24 reclamaciones fueron renuncias del cliente.

Durante el ejercicio 2009, las reclamaciones de los clientes se han visto incrementadas en porcentajes cercanos al 63% respecto al año anterior, posiblemente derivadas del empeoramiento de la situación económica, ya que su aumento ha sido generalizado para todas las entidades bancarias. Los temas relacionados con las operaciones



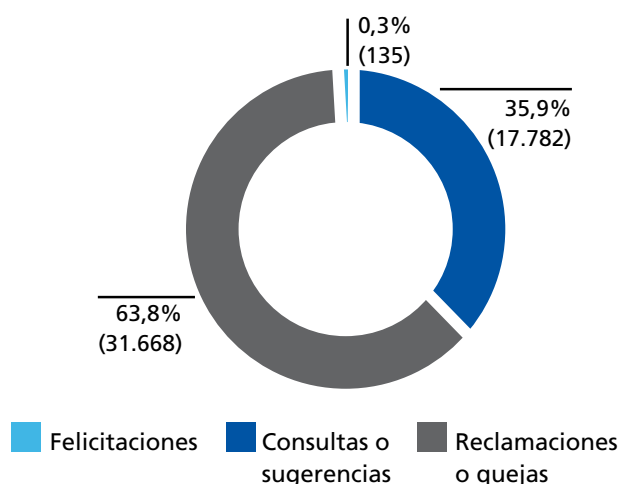
EN 2009, "LA CAIXA" HA ATENDIDO UN TOTAL DE 2.229 RECLAMACIONES, QUE FUERON RESPONDIDAS ADECUADAMENTE POR LA PERSONA APROPIADA Y EN UN PLAZO DE TIEMPO RAZONABLE

de crédito y los costes por los servicios son los que han experimentado un mayor incremento.

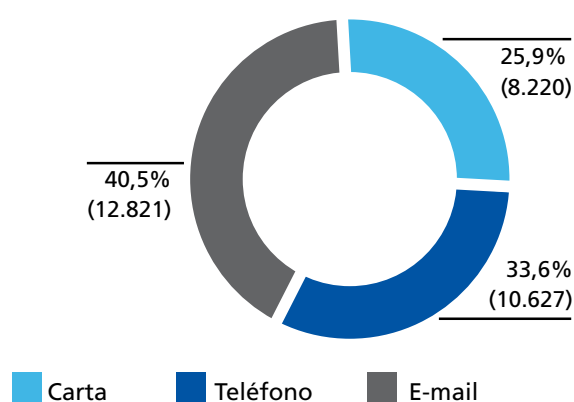
En este sentido, y desde el área de Organización y Calidad, se han llevado a cabo diferentes acciones con el objetivo de reducir dichas reclamaciones: se ha formado a la red de oficinas para resolver los principales motivos de queja de forma más inmediata y se han realizado visitas a las mismas para reconducir las situaciones que propiciaban estas reclamaciones. A partir de las valoraciones de los clientes, "la Caixa" también ha aplicado mejoras en ámbitos como la gestión de cajeros automáticos, Línea Abierta o los seguros.

A PESAR DE QUE LA SITUACIÓN ECONÓMICA HA HECHO INCREMENTAR SUBSTANCIALMENTE EL VOLUMEN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, "LA CAIXA" SIGUE SIENDO LA ENTIDAD CON MENOS RECLAMACIONES, EN RELACIÓN A SU VOLUMEN DE NEGOCIO, DE TODO EL SECTOR FINANCIERO ESPAÑOL, SEGÚN LOS ÚLTIMOS DATOS DISPONIBLES DEL BANCO DE ESPAÑA

Sugerencias y reclamaciones de los clientes



Reclamaciones o quejas recibidas por vía



RECLAMACIONES O QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE "LA CAIXA" EN 2009	
Préstamos	6.111
Atención al cliente	5.035
Operativa tarjetas	6.208
Operaciones	3.811
Autoservicio	1.234
Instalaciones oficinas	548
Seguros	942
Ahorro vista y plazo	2.750
Otros motivos	5.029
TOTAL	31.668

RECLAMACIONES DE "LA CAIXA" PRESENTADAS AL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS CAJAS DE AHORROS CATALANAS EN 2009	
Resueltas a favor de "la Caixa"	660
Resueltas a favor del cliente	458
Improcedentes / No admitidas	445
Renuncias del cliente	24
Pendientes de resolver	642
TOTAL	2.229

Innovación



“Desde el área de Tarjetas trabajamos constantemente para crear nuevas formas de pago que sean cómodas para nuestros clientes. Pensando en los profesionales o autónomos que realizan trabajos a domicilio, como reparaciones de electrodomésticos, hemos desarrollado el TPVMóvil. Sólo necesitan disponer de un teléfono móvil para aceptar el pago con tarjeta, tan sencillo como esto. De esta manera desaparece el riesgo de robo o pérdida en el traslado del dinero en efectivo. Además pueden ofrecer a sus clientes una forma de pago cómoda, con la garantía de cobro inmediato de sus servicios”.

Sergio Segovia, director de gestión de Banca Electrónica

En el Plan Estratégico 2007-2010 se fijaron los principales retos tecnológicos para el vigente trienio. A lo largo del año 2009 “la Caixa” ha invertido un total de 166,5 millones de euros en tecnología, de los que 24,6 millones corresponden a I+D+i.

En el marco de su apuesta estratégica por continuar modernizando su red de oficinas, durante el pasado ejercicio “la Caixa” ha avanzado en la mejora de su infraestructura de telecomunicaciones de banda ancha mediante fibra óptica, lo que supone ampliar la cobertura tecnológica de las sucursales e incrementar la eficiencia de los puestos de trabajo, algo que permitirá a los empleados mejorar sus funciones en la relación con los clientes.

Otros avances producidos a lo largo del año 2009 han sido:

- El inicio de la construcción de dos nuevos centros de proceso de datos en Cerdanyola del Vallès (Barcelona) que potenciarán el liderazgo tecnológico de la Entidad y que contarán con una tecnología que optimizará el rendimiento energético y espacial de los equipos.
- La mejora constante de la usabilidad de los canales electrónicos (Internet -[Línea Abierta](#) y portales de empresas del Grupo-, dispositivos móviles y cajeros automáticos). En este sentido, se ha continuado realizando tests con usuarios con el fin de mejorar la experiencia de los mismos en estos canales. Durante los últimos 6 años, más de 2.500 usuarios ya han participado en el Laboratorio de Usabilidad.



**LAS MEJORAS TECNOLÓGICAS DE “LA CAIXA”
PRETENDEN MANTENER LA EXCELENCIA DE LA ENTIDAD
Y PREPARARLA PARA SU CRECIMIENTO**

- Se han incorporado sistemas de trabajo en Línea Abierta que permiten al usuario participar en la creación y mejora de un servicio determinado. Un ejemplo de esta nueva forma de trabajar son las versiones en “beta”, en las que se invita al cliente a que pruebe el servicio y emita su opinión.
- El diseño de nuevos diseños de las pestañas de Línea Abierta que el cliente puede configurar de una forma sencilla. Actualmente existen 32 imágenes a elegir.
- La puesta en marcha de la nueva página web de ServiCaixa, con un sistema más atractivo, claro e intuitivo, y con un nuevo diseño para el canal de venta de entradas.
- La implantación de nuevas herramientas para agilizar las consultas de las oficinas.
- El desarrollo de una nueva arquitectura informática sobre la que evolucionarán los sistemas informáticos, de forma que se garantice el soporte al crecimiento de “la Caixa”.

Asimismo, fruto del esfuerzo de la Entidad en materia de innovación tecnológica, a lo largo del año 2009 se han desarrollado diferentes soluciones y aplicaciones novedosas con el objetivo de contribuir a la mejora constante del servicio ofrecido por “la Caixa”. Entre ellas, destacan:

Nuevo buscador de oficinas y cajeros de “la Caixa” para el móvil

Para facilitar la localización y el acceso a su red de oficinas y cajeros, “la Caixa” ha desarrollado una nueva [aplicación para el teléfono móvil](#) que lo convierte en un GPS.

Sólo hay que abrir la aplicación en el móvil y el buscador localiza, sin necesidad de introducir una dirección, las oficinas y cajeros más cercanos, aunque estén a varias calles de distancia o haya obstáculos en la visión. En 2009 este servicio de [CaixaMóvil](#) ya estaba disponible para los teléfonos con sistema Android de Google. El programa, que también funciona con móviles iPhone, iPod touch y BlackBerry, ha sido descargado desde su lanzamiento hasta final de año por más de 20.000 usuarios.

ACUERDOS DE “LA CAIXA” CON LOS PRINCIPALES SOCIOS TECNOLÓGICOS

Para consolidarse como una de las entidades punteras a nivel mundial en la incorporación de tecnología al negocio financiero, “la Caixa” ha firmado en 2009 una serie de acuerdos de colaboración con las principales compañías líderes en el sector de las TI (Tecnologías de la Información):

- IBM: al amparo del nuevo acuerdo, y con el fin de respaldar el crecimiento de la Entidad, IBM será responsable del desarrollo de proyectos conjuntos en I+D, la prestación de servicios asociados a las infraestructuras tecnológicas, así como de la provisión de nuevos recursos tecnológicos.
- HP: el nuevo acuerdo cubre la aportación y gestión de infraestructura tecnológica, el desarrollo de soluciones tanto para el negocio bancario como para el asegurador, la gestión del “Contact Center” para oficinas y clientes y la prestación de servicios de Back Office bancario.
- Telefónica: el acuerdo alcanzado garantiza las necesidades actuales y futuras de comunicación de la Entidad, al tiempo que incorpora un compromiso de despliegue progresivo de fibra óptica en la red de “la Caixa”.



CaixaMóvil Store

"la Caixa" ha puesto en marcha la primera [tienda online](#) de aplicaciones para móvil creada por una entidad financiera en todo el mundo. Los programas son gratuitos y están a disposición del público en general, excepto las operaciones relacionadas con la operativa financiera, para las que hay que introducir una contraseña de seguridad.

Entre la oferta para los clientes se incluyen aplicaciones que permiten desde recargar el saldo en tarjetas de prepago o teléfonos móviles, hasta hacer un presupuesto de gastos domésticos mensuales o invertir en bolsa. Otros servicios, como el localizador de cajeros y oficinas o la aplicación de compra de entradas para espectáculos, son válidos para cualquier persona y admiten pagos con tarjetas de otras entidades financieras.

Nueva aplicación para la compra de entradas por el móvil

La Entidad ha creado una nueva aplicación para ServiCaixa que permite realizar la compra de forma análoga al portal web. Esta aplicación permite al usuario además ver desde el mismo móvil la cartelera completa de eventos.

Control de ingresos y gastos también desde el móvil

Se ha incorporado el servicio de ["Mis Finanzas"](#) por el móvil, a través del cual un cliente puede ver los ingresos y los gastos mes a mes.

Tax free para comercios

Se trata de un servicio exclusivo de "la Caixa" que permite a los TPV de los comercios realizar la gestión de devolución del IVA para aquellos compradores que no sean residentes en la Unión Europea.



TRANSFERENCIAS DE MÓVIL A MÓVIL A TRAVÉS DE TRANSFI

En el año 2009 "la Caixa" ha presentado Transfi, un servicio de pago novedoso, sencillo y rápido. Se trata de una aplicación a través

de la cual los clientes particulares de Línea Abierta pueden efectuar transferencias de móvil a móvil, es decir, pueden gestionar sus pagos entre ellos, pagos de bajo importe o micro-pagos, haciendo movimientos bancarios a través del teléfono. Pero en vez de identificar el número de cuenta 'Caixa', destino de esa transacción, se identifica con el número de móvil y el nombre del titular del mismo.

TPV TELÉFONO MÓVIL PARA AUTÓNOMOS

Esta innovadora aplicación, que convierte el teléfono móvil en una TPV portátil, permite a aquellos autónomos que suelen desplazarse de forma constante, poder cobrar con tarjeta al instante y sin tener que cargar con más tecnología de la necesaria.



Entra en **CaixaMóvil Store®** y disfruta de los servicios de "la Caixa" en tu móvil



¡Descúbrelo ya!

Descubre los servicios de "la Caixa" en tu móvil >>

Accesibilidad a los servicios financieros

"la Caixa" considera que el acceso a los servicios financieros es un derecho fundamental de cualquier persona, independientemente de su situación económica, social o física. Por ello, la Entidad entiende la accesibilidad a estos servicios en un sentido amplio que incluye la proximidad geográfica, la multicanalidad y la eliminación de las barreras físicas y sensoriales.

Proximidad geográfica

Atendiendo a las recomendaciones del Banco de España, "la Caixa" ha revisado el tamaño de su red de oficinas para adecuarla a la nueva situación del sistema financiero y las necesidades de los clientes.

En esa línea, se han abierto en los últimos dos años 80 Centros Especializados en negocio de empresas y 31 oficinas para la atención de clientes de Banca Privada. El traslado del negocio de medianas y grandes empresas a la red especializada, junto con la mayor utilización de los canales de autoservicio (donde "la Caixa" ostenta un claro liderazgo en España) ha permitido trazar un plan de optimización de la red minorista, que, en febrero de 2010 se habrá reducido en 400 oficinas. Pese a ello, "la Caixa" continuará siendo la Entidad con mayor presencia del sistema financiero español, con más de 5.200 oficinas, lo que supone una cuota cercana al 12% del total de oficinas del sistema financiero español. En este sentido, cabe destacar que en la actualidad la Entidad está presente en el 100% de las poblaciones españolas con más de 20.000 habitantes, y en más del 90% de las que tienen entre 5.000 y 20.000.

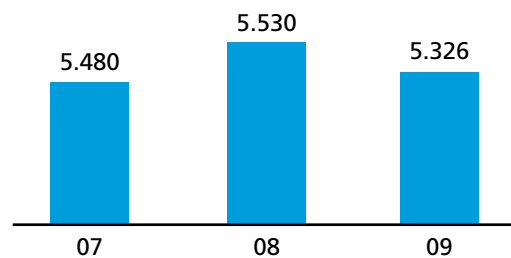
Las oficinas que se han integrado en otras de mayor tamaño son, en general, oficinas pequeñas y con escaso nivel de consolidación, es decir, con pocos clientes operativos, y situadas a una distancia no superior a 300 metros de la oficina que continúa ofreciendo el servicio. En todos los casos, los clientes han mantenido sus números de cuentas y contratos, por lo que se han minimizado las molestias que el traslado les pudiera ocasionar.

Multicanalidad

Los clientes tienen la posibilidad de acceder a los productos y servicios de la Entidad cuándo, dónde y cómo quieran, a través de los múltiples canales a su disposición: oficinas, cajeros automáticos, teléfonos móviles ([CaixaMóvil](#)) o [Línea Abierta](#) (Internet, teléfono o televisión digital).

En este sentido, las nuevas tecnologías suponen un abanico adicional de posibilidades para ofrecer servicios innovadores y de calidad a los clientes, como complemento del trato personalizado que se realiza desde

Número total de oficinas



LA EXTENSA RED DE OFICINAS Y DE CAJEROS DE "LA CAIXA" Y SU LIDERAZGO EN BANCA *ONLINE*, A TRAVÉS DE LÍNEA ABIERTA, EN BANCA MÓVIL Y EN BANCA ELECTRÓNICA, HA PERMITIDO A LA ENTIDAD PRESENTAR UN FUERTE CRECIMIENTO DEL NEGOCIO Y DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, EQUILIBRADO Y DE CALIDAD

Descubre Línea Abierta

Entra en Línea Abierta y realiza tus operaciones habituales

laCaixa.es movil.laCaixa.es

¡Tan sencillo que parece cosa de niños!

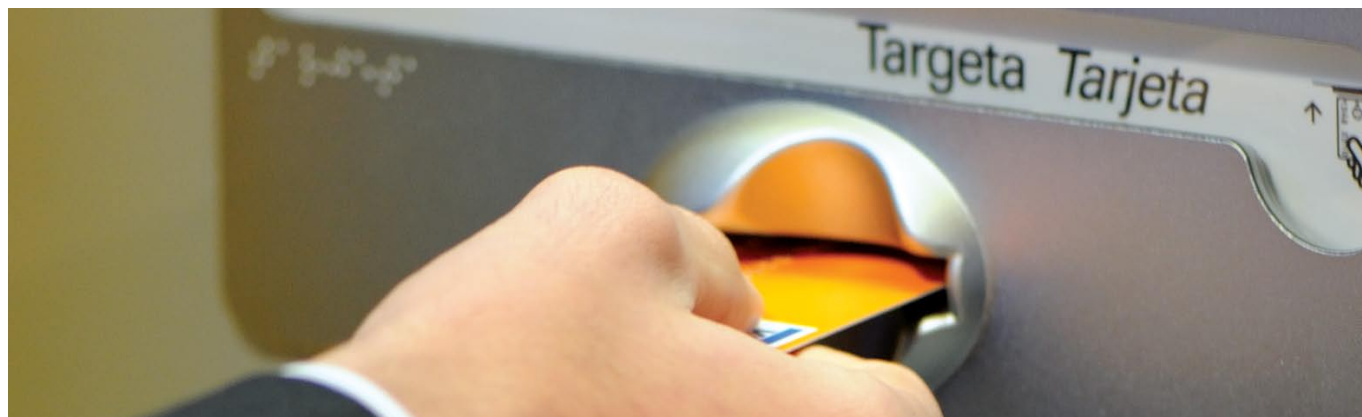
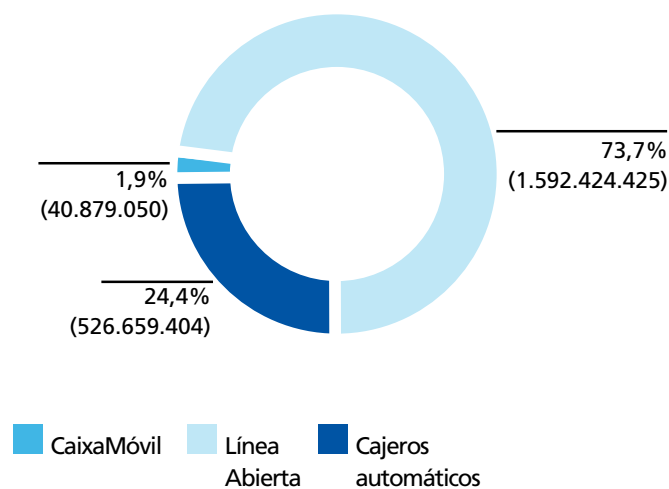
Línea Abierta

la red de oficinas. Además, los canales electrónicos no sólo ofrecen una gran diversidad de servicios sino que posibilitan un elevado grado de comunicación entre los clientes y "la Caixa".

En el año 2009, y con el objetivo de incrementar la interactividad de la página web de Línea Abierta, se ha desarrollado un nuevo sistema de valoración permanente, a través del cual, un cliente puede valorar y opinar sobre un servicio desde la misma web.

CASI LA MITAD DE LOS USUARIOS QUE ACCEDEN EN ESPAÑA CON SU TELÉFONO MÓVIL A SERVICIOS BANCARIOS LO HACEN A TRAVÉS DE "LA CAIXA"

Operaciones realizadas por los clientes de "la Caixa" a través de los diferentes canales



Eliminación de barreras físicas y sensoriales

"la Caixa" continua con la tarea de mejorar los accesos y de [eliminar todas las barreras arquitectónicas](#) de sus oficinas. Así, el 100% de las nuevas oficinas están completamente adaptadas y se siguen haciendo mejoras en el resto de la red. En el año 2009, se han invertido 287.452 euros en la eliminación de barreras arquitectónicas, con acciones en 30 oficinas.

Se está trabajando también para convertir los cajeros automáticos de la Entidad en canales completamente accesibles para todos sus clientes, algo que ya cumplen los nuevos cajeros al 100%. Estos cajeros cumplen con la normativa de accesibilidad de la Fundación Barcelona Digital, tanto en su diseño como en su programación, y permiten la interacción de las personas con dificultades auditivas y visuales.

Entre las principales iniciativas desarrolladas durante el pasado año en relación a los cajeros destacan:

- La posibilidad de personalización de la operativa "1111" para personas con deficiencia visual, tan sólo introduciendo la tarjeta o libreta en el cajero, que consiste en facilitar las operaciones con tarjetas y libretas a través de una pantalla de fondo negro y letras blancas de tamaño más grande que posibilita una mejor lectura.
- La incorporación de un mayor número de operativas y el lenguaje de signos en los videos de ayuda para personas sordas y mudas. En 2009, 3.200 terminales de autoservicio ya disponían de videos de ayuda mediante el lenguaje de signos, subtítulos en castellano y catalán, que explican las operativas más comunes: reintegros de efectivo, consultas de saldo y movimientos, etc.

**INVERSIÓN PARA LA ELIMINACIÓN DE
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN LA
RED DE OFICINAS**
2009

Importe de la inversión 287.452

Número de oficinas 30

SELECCIONE

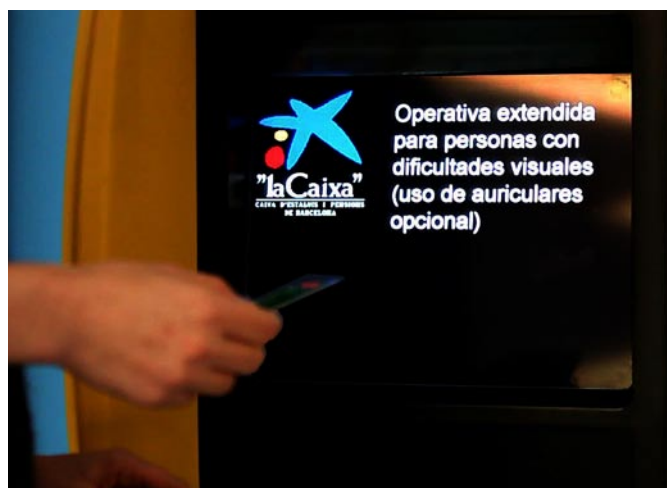
[7] RETIRAR DINERO

[4] EXTRACTO

[9] INGRESAR BILLETES

[6] INGRESAR CHEQUES

"LA CAIXA" CONTINUA CON EL PROCESO DE
ERRADICACIÓN DE LAS BARRERAS ARQUITECTÓNICAS
Y SENSORIALES EN SUS DISTINTOS CANALES: RED DE
OFICINAS, CAJEROS AUTOMÁTICOS E INTERNET



LA ENTIDAD TIENE PREVISTO REALIZAR UNA IMPORTANTE
INVERSIÓN ECONÓMICA, CON EL OBJETIVO DE CONSEGUIR
QUE, EN EL 2010, AL MENOS UN CAJERO POR OFICINA
CUMPLA AL 100% CON LAS RECOMENDACIONES DE
ACCESIBILIDAD

En cuanto a los portales de la Entidad en Internet, cabe destacar que desde el año 2006 "la Caixa" dispone de la acreditación "nivel A" según las normas de la Web Accessibility Initiative (WAI) y trabaja para cumplir su compromiso de adaptar sus canales de Internet a los requisitos del "nivel AA".

Además, es la primera entidad financiera de España que cuenta con un servicio de banca electrónica accesible ya que, desde hace tres años, el servicio de banca *online*, Línea Abierta, está disponible para personas con dificultades visuales.

Por último, en colaboración con la Fundación ONCE, "la Caixa" sigue participando en el proyecto [INREDIS](#) (Interfaces de Relación entre el Entorno y las Personas con Discapacidad) en el desarrollo de tecnologías que creen canales de comunicación entre las personas con necesidades especiales y su entorno. En 2009, se ha desarrollado la tecnología genérica que permitirá a personas con discapacidad interactuar desde un dispositivo móvil adaptado con diferentes aplicaciones ya existentes en el mercado.

Así, el menú web del portal de "la Caixa" ya está adaptado a esta tecnología.

"LA CAIXA" LÍDER DE LA BANCA POR INTERNET EN ESPAÑA, SEGÚN AQMETRIX

La web de "la Caixa" es líder en servicios de banca *online* en España con una cuota de mercado del 30,1%, según Nielsen Net Ratings. Por otra parte, "la Caixa" durante el 2009 obtuvo la primera posición del ranking AQMetrix de entidades financieras, estudio que valora la calidad de los servicios financieros en Internet. AQMetrix evalúa trimestralmente la calidad de los servicios *online* usando parámetros como la oferta de servicios disponible, la atención al cliente, el diseño y la usabilidad o disponibilidad de la página. Además, divide los canales web según sus tipos de usuarios: particulares, personal, empresas, profesionales y negocios, comercio exterior y bróker *online*. "la Caixa" obtiene las mejores puntuaciones en todas las áreas de negocio valoradas.

4.3 Compromiso social

Las vertientes financiera y social se entrelazan en la misión de “la Caixa” desde su fundación. Tanto a través de su actividad financiera ordinaria, como de la labor que desarrolla su Obra Social, la Entidad trata de conocer y de dar respuesta a las principales inquietudes y necesidades de las personas y colectivos con los que se relaciona: clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general.

Obra Social



“Ahora más que nunca debemos contribuir a paliar las principales preocupaciones de los ciudadanos, entre las que figuran el desempleo o la pobreza. Es el momento de estar más cerca de las personas”.

Isidro Fainé, Presidente de “la Caixa” y de la Fundación “la Caixa”

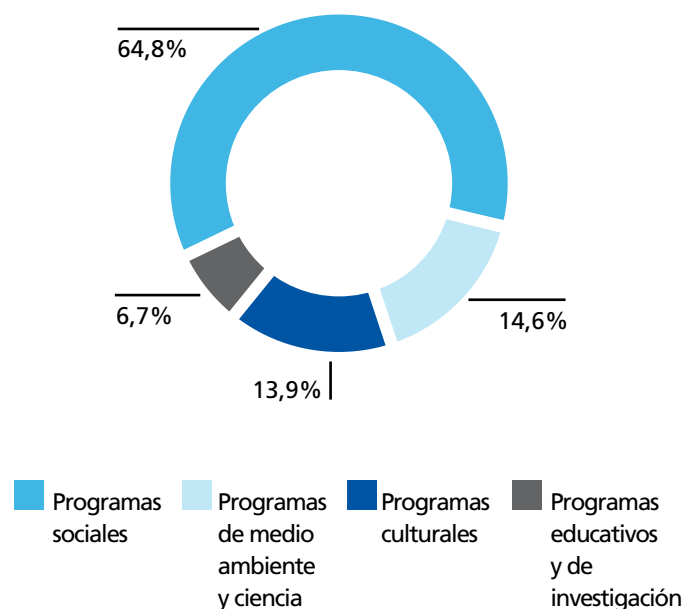
En un contexto económico desfavorable como el actual, “la Caixa” ha reafirmado su compromiso con todos sus grupos de interés con el objetivo de contribuir al bienestar de la sociedad. Con este fin, la Entidad ha mantenido para el año 2010 la dotación presupuestaria de su [Obra Social](#) en 500 millones de euros, la misma cantidad que dedicó en el año 2009.

Programas sociales y asistenciales

La razón de ser de la Obra Social “la Caixa” ha sido siempre la de ayudar a las personas, ofreciéndolas, con independencia de su edad y condición, oportunidades que contribuyan a solucionar sus necesidades sociales y financieras. Con esta premisa, a lo largo del año 2009, la Obra Social ha priorizado sus programas sociales a los que ha destinado el 65% de su presupuesto liquidado.

El programa de lucha contra la pobreza infantil [CaixaProinfancia](#), el fomento de las oportunidades laborales entre colectivos desfavorecidos o la atención a las personas con enfermedades avanzadas y sus familiares han sido algunas de las prioridades estratégicas de la Obra Social durante 2009.

Distribución de la inversión según programas (2009)



- CaixaProinfancia



"Lo que más me gusta de mi vida es que tengo la suerte de que voy al cole. Y que no paso hambre".

José Miguel, 10 años, beneficiario del Programa CaixaProinfancia

Con el propósito de contribuir a la lucha contra la pobreza infantil y a la ruptura del círculo de la pobreza hereditaria en España, "la Caixa", impulsa el [Programa CaixaProinfancia](#). A través del mismo, ofrece a las familias con menos recursos ayudas destinadas a mejorar su situación económica, a promover la inclusión social de los menores que viven en ellas y a prevenir el riesgo de fractura social. El 45% de las familias beneficiarias del programa son monoparentales, generalmente una mujer con hijos a su cargo.

Desde el año 2007, más de 140.000 niños y jóvenes menores de 16 años en riesgo de exclusión social han recibido ayudas destinadas a favorecer su desarrollo socioeducativo mediante, entre otras acciones, refuerzo escolar y apoyo psicológico o médico. La Entidad ha dedicado al programa una inversión de más de 100 millones de euros en los dos últimos años.

La Obra Social "la Caixa" desarrolla este proyecto con la ayuda de otras 32 entidades sociales, encargadas de coordinar su implantación a nivel territorial. Estas entidades representan a una red más amplia de la que forman parte más de 300 asociaciones sociales. El programa se desarrolla en las diez áreas metropolitanas con mayor población del país: Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Murcia, Sevilla, Valencia, Zaragoza, Baleares y Canarias.



- Programa Incorpora de integración laboral



"Me encargo de descargar la mercancía, de controlar todo y de que no falte nada. Me han dado la oportunidad y he respondido a la confianza. He pasado de sentirme hundido a tocar el cielo".

Miguel Ángel, 36 años, trabaja en Leroy Merlin gracias al Programa Incorpora

A través del [Programa Incorpora](#), "la Caixa" facilita la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social entre los que figuran jóvenes, personas mayores de 45 años sin experiencia laboral, discapacitados físicos, intelectuales o sensoriales, nuevos residentes, parados de larga duración o mujeres afectadas por situaciones de violencia doméstica. A finales del año 2009, más de 79.600 personas han encontrado ya un puesto de trabajo remunerado a través de esta iniciativa.

Para la aplicación del programa, "la Caixa" se apoya tanto en su red de más de 5.300 oficinas como en 236 entidades sociales especializadas en la inserción laboral de estos colectivos. Cuenta además con una red de 358 técnicos en inserción laboral que sirven de puente entre dichas entidades y las más de 9.400 empresas adheridas al programa. Cabe destacar que durante el año 2009, "la Caixa" ha firmado, entre otros acuerdos, un convenio de colaboración con la patronal catalana Cecot, para fomentar la contratación de personas desfavorecidas entre las empresas adscritas a ambas entidades.



incorpora

OBRA SOCIAL "LA CAIXA"
CON LA INTEGRACIÓN LABORAL

II EDICIÓN DE LOS PREMIOS INCORPORA

Dentro de esta línea de trabajo, la Fundación "la Caixa" premió en el mes de junio de 2009 a las empresas Decathlon, Clece, Saramar y Ventana con los Premios Incorpora, cuya finalidad es reconocer las mejores actuaciones del sector empresarial en el ámbito del fomento del empleo de personas desfavorecidas.

PROGRAMA DE BECAS PARA RECLUSOS

Complementando sus actuaciones en favor de la erradicación de la pobreza y de la lucha contra el desempleo en España, la Fundación "la Caixa" impulsa un proyecto de formación profesional de reclusos con vistas a favorecer su reintegración en la sociedad una vez que finalice su periodo de condena. "la Caixa" ha dedicado durante el curso escolar 2008-2009 un total de 4,6 millones de euros a este proyecto, un 30% más que en el año anterior. Esta inversión ha permitido la concesión de 1.000 becas de formación profesional a internos de centros penitenciarios de todo el estado. Esta cifra representa un incremento de 300 becas con respecto a las otorgadas en el curso anterior.

Las ayudas permiten a sus beneficiarios, reclusos en la última fase del cumplimiento de su pena, adquirir conocimientos suficientes para afrontar una futura inserción en la sociedad con garantías de estabilidad en el mundo laboral.

- Programa para la atención integral a las personas con enfermedades avanzadas



“Acompañar a una persona en los momentos difíciles de su vida me hace sentir plena. Siempre hay algo que hacer por el enfermo.”

Silvia Viel, 63 años, psicóloga clínica en el Hospital Residencia Sant Camil

Fiel a sus principios de flexibilidad y de anticipación en la cobertura de las necesidades sociales, “la Caixa” ha puesto en marcha en 2009 un programa pionero dirigido a complementar el modelo actual de [atención a las personas con enfermedades avanzadas](#). Los objetivos básicos de este proyecto son: atenuar el sufrimiento de quienes padecen una enfermedad avanzada; contribuir a dispensarles una correcta atención durante sus últimos días y garantizar a todos ellos acompañamiento espiritual. La atención al duelo y el soporte a las familias y a los profesionales que trabajan en el ámbito de los cuidados paliativos completan el abanico de objetivos.

Esta iniciativa se desarrolla ya en todo el Estado con el apoyo de 30 equipos multidisciplinares formados por un médico, un psiquiatra, un voluntario y un trabajador social. El programa ha contado con un presupuesto de 11 millones de euros y, en 2009, ha facilitado atención a un total de 6.793 pacientes y 10.794 familiares.

- Otros proyectos sociales

En el año 2009 también han destacado la puesta en marcha de dos nuevos proyectos. El primero, que pone de manifiesto la capacidad de la Obra Social “la Caixa” de adaptarse a las circunstancias del entorno, apuesta por la reactivación de promociones inmobiliarias paralizadas por la crisis con el fin de habilitar 3.000 viviendas en régimen de [alquiler asequible](#) para familias. Este programa contará con una inversión por parte de “la Caixa” de 150 millones de euros.

El segundo presta atención a un colectivo de atención preferente por parte de “la Caixa” desde sus orígenes, las personas mayores. El nacimiento del sello editorial [“Lectura +”](#), creado por la Obra Social “la Caixa” junto al Grupo Planeta y Ediciones 62, facilitará el acceso a la lectura de las personas mayores o con dificultades de visión. Este proyecto contempla la edición en letra grande de una colección de 100 títulos literarios de referencia, clásicos y modernos, en castellano y catalán.

EL PROGRAMA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA INFANTIL CAIXAPROINFANCIA, EL FOMENTO DE LAS OPORTUNIDADES LABORALES ENTRE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS O LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON ENFERMEDADES AVANZADAS Y SUS FAMILIARES HAN SIDO ALGUNAS DE LAS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS DE LA OBRA SOCIAL DURANTE 2009. EL OBJETIVO FUNDAMENTAL: DAR OPORTUNIDADES A LAS PERSONAS



Además, la Obra Social ha continuado con el proceso de consolidación de otros programas puestos en marcha en los últimos años como respuesta a demandas sociales acuciantes. Entre ellos, los dirigidos a prevenir las situaciones de dependencia entre las personas mayores, disminuir el consumo de drogas, fomentar la integración de los nuevos residentes, fomentar la vacunación infantil en países en vías de desarrollo o alentar el voluntariado corporativo.

Mención aparte merece también, en el plano internacional, el lanzamiento de la Fundación Inbursa, a través de la cual "la Caixa" y el grupo liderado por el empresario mexicano Carlos Slim impulsarán en Latinoamérica proyectos sociales, educativos, culturales y medioambientales.

Programas educativos

La Obra Social apoya la formación como instrumento esencial para el crecimiento de las personas. Entre sus iniciativas en este ámbito, destaca el [programa de becas](#) de la Obra Social "la Caixa", que permite en sus diferentes modalidades, cursar estudios de máster en España, realizar postgrados en centros académicos del extranjero o completar un doctorado en biomedicina.

Cabe destacar, en este sentido, que durante el año 2009, la Obra Social ha entregado las primeras 40 becas de su programa internacional de doctorados en biomedicina, dirigido a incorporar a los mejores jóvenes talentos de todo el mundo a cuatro de los centros de investigación biomédica de referencia en España.

Programas de ciencia, investigación y medio ambiente

Comprometida con la conservación de nuestro entorno, la Obra Social "la Caixa" impulsa también diversas iniciativas dirigidas a sensibilizar a los ciudadanos, preservar la biodiversidad del planeta y mejorar el medio natural.

Entre ellas destaca un proyecto para la [conservación y mejora del estado de los parques naturales](#) de toda España. Este programa, que se desarrolla en convenio con instituciones provinciales y administraciones autonómicas, tiene también como objetivo favorecer la ocupación laboral de personas en riesgo de exclusión social. En el año 2009, más de 1.800 personas con dificultades han trabajado en las tareas de preservación medioambiental impulsadas por "la Caixa".

Otra iniciativa importante ha sido la expedición Polo Sur Sin Límites: Obra Social "la Caixa", una aventura que ha logrado, por primera vez en la historia, que un grupo de personas con discapacidades físicas haya recorrido, sin ayuda externa, 250 kilómetros por la llanura antártica. El objetivo de esta iniciativa ha sido, además de mostrar la capacidad de estas personas, recoger muestras a partir de las que poder analizar la incidencia del cambio climático en el continente antártico.

PROGRAMA CARBOOCEAN

La conservación de nuestra biodiversidad marina justifica el programa "la Caixa" a favor del mar: la ruta del Vell Marí. Dentro del mismo, se ha apoyado en 2009 el proyecto Carboocean, una campaña de investigación dedicada a analizar la importancia de los océanos como fuentes y sumideros de CO₂. Para ello, se han recogido muestras de agua a lo largo de todo el litoral español y las islas, que serán incluidas en una base de datos continental cuyo objetivo es conocer la evolución del carbono marino en las aguas europeas durante los últimos 200 años. De forma paralela a las actividades de investigación, el



programa ha desarrollado una campaña de sensibilización ciudadana acerca de los efectos del cambio climático en los mares a través de un aula móvil y de visitas guiadas al velero científico Vell Marí.

4. Actuar de acuerdo con los valores corporativos

Por último, en el ámbito de la investigación, destaca la puesta en marcha de RecerCaixa, un proyecto pionero dirigido a potenciar el avance del conocimiento conjuntamente con las universidades públicas catalanas.

Programas culturales

"la Caixa" siempre ha apoyado la difusión de la cultura entre públicos de todas las edades y niveles de formación. En este sentido, durante el año 2009, la Obra Social ha puesto en marcha una nueva línea de actuación orientada a promover alianzas estratégicas con los grandes centros museísticos del mundo.

En el mes de abril, firmó un acuerdo con el [Museo del Prado](#) para desarrollar la iniciativa "la Caixa". *Museo del Prado. El arte de educar*, un ambicioso programa educativo para el público escolar y familiar que visita el museo, y que quiere llegar a más de 200.000 niños el próximo curso con ayuda del material didáctico que se ha elaborado.

Y también en este contexto, la Obra Social y el [Museo francés del Louvre](#) han suscrito un convenio de colaboración para la organización conjunta de exposiciones. Gracias a este acuerdo inédito, los centros CaixaForum de Barcelona, Madrid, Palma, Girona y Lleida acogerán en los próximos años muestras de obras procedentes de este museo y de otros prestadores.

Por último, en el año 2009, la Obra Social ha presentado los proyectos para la construcción de dos nuevos centros CaixaForum en Zaragoza, previsto para el 2012, y Sevilla. Este último permitirá la conversión de las Reales Atarazanas de la ciudad andaluza en un innovador centro cultural cuya apertura está prevista en 2015.

Todo ello, reforzando, además, su programación de exposiciones itinerantes y potenciando las actividades dirigidas al acercamiento de la música y las humanidades a todo tipo de públicos.

"LA CAIXA" SIGUE APOSTANDO POR SUS CENTROS DE DIFUSIÓN CULTURAL CAIXAFORUM, CON LA PROYECCIÓN DE DOS NUEVAS SEDES EN SEVILLA Y ZARAGOZA QUE, EN LOS PRÓXIMOS AÑOS, SE UNIRÁN A LOS QUE YA EXISTEN EN BARCELONA, MADRID, PALMA, GIRONA Y LLEIDA



EN 2010, "LA CAIXA" MANTENDRÁ LA DOTACIÓN PRESUPUESTARIA DE LA OBRA SOCIAL EN 500 MILLONES DE EUROS



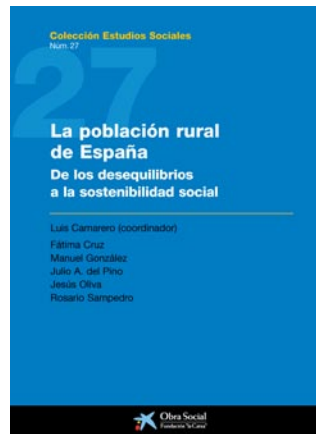
Contribución a la difusión del conocimiento

La Entidad contribuye a la difusión del conocimiento a través de publicaciones y otras actividades organizadas por su Servicio de Estudios y por la Obra Social.

Estudios Sociales de la Obra Social

Esta colección constituye un instrumento para el análisis, la reflexión y el debate sobre la realidad social, a partir de la publicación de [estudios](#) de referencia en el ámbito de las ciencias sociales. Cada volumen pretende poner de relieve dentro del debate público aquellos temas sociales que merecen una especial atención, como puedan ser la lucha contra la exclusión o la integración de colectivos vulnerables.

En 2009 la Obra Social "la Caixa" ha presentado los títulos: *"La Formación Profesional en España. Hacia la sociedad del conocimiento"*, *"Deporte, salud y calidad de vida"* y *"La población rural de España. De los desequilibrios a la sostenibilidad"*, alcanzando así los 27 volúmenes editados.



Publicaciones del Servicio de Estudios de "la Caixa"

El objetivo de estas publicaciones es difundir el conocimiento de la realidad económica y social, con el fin de estimular el debate y el intercambio de experiencias entre todos los sectores de la sociedad. En la [web del Servicio de Estudios](#) se pueden encontrar, en formato digital, los documentos *Informe Mensual* y *Anuario Económico de España*, así como diversas colecciones que han sido ampliadas en el año 2009 con nuevos estudios: la Colección de Estudios Económicos, la Colección Comunidades Autónomas y los Documentos de Economía "la Caixa".

El servicio edita además otras publicaciones exclusivamente en inglés, como *"la Caixa" Economic Papers* y *"la Caixa" Working Papers*, dirigidas a la comunidad científica y profesional.



Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad

Este Servicio de Estudios organiza también, a través de la [Cátedra "la Caixa" Economía y Sociedad](#), en Madrid y en otras capitales españolas, diversos encuentros académicos sobre las principales cuestiones que interesan y preocupan a la sociedad actual, siempre con voluntad de excelencia intelectual. Durante 2009, la Cátedra ha programado, entre otros, los siguientes ciclos de conferencias: "Sociedad abierta, diversidad y cohesión", "Europa: nuevos escenarios, nuevas fronteras" y "Un reto europeo: el futuro del sistema de bienestar social".

Por otro lado, también se encarga de organizar clases magistrales que se desarrollan en diversas sesiones. Así la Cátedra tiene la oportunidad de ofrecer desarrollos

sistemáticos de temas relevantes, tanto en su vertiente humanística como científica. En 2009, han tenido lugar en Madrid un total de 5 clases magistrales.

Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo

Esta [Cátedra](#) responde a la voluntad de "la Caixa" y el IESE de fomentar, promover y divulgar la RSE, especialmente en su vertiente práctica. Durante el año 2009, la Cátedra elaboró 18 publicaciones, incluyendo entre éstas libros, capítulos, artículos científicos y de divulgación y documentos de trabajo. La Cátedra, además, se encarga de publicar una newsletter tres veces al año, así como la serie Cuadernos, con números dedicados en 2009 a "Alianzas entre empresas y sociedad civil", "La responsabilidad social de las instituciones microfinancieras" y "La lucha contra la corrupción".

Por otra parte, entre las actividades desarrolladas merecen especial atención el seminario "Cómo vivir los colores de la RSE: el caso práctico del FC Barcelona", la mesa redonda "La responsabilidad social de las empresas en el nuevo orden económico", y el coloquio de la European Academy of Business in Society (EABIS), "The role and purpose of business in society: Challenges and issues for global and corporate governance".



Sostenibilidad en la actividad financiera



“La protección del medio ambiente empieza por pequeños gestos en nuestro entorno. Pensando en ello, se me ocurrió que, para facilitar el reciclaje, se podrían instalar en cada oficina papeleras que permitieran separar el papel y el cartón y el plástico. Poco después de enviar mi sugerencia, recibíamos las papeleras.”

Antonio Miguel Benítez Mesa, oficina 5971- Puerto del Rosario-El Charco (Las Palmas)

“la Caixa” asume que su responsabilidad como entidad financiera no está sólo en la identificación y financiación de proyectos viables económicamente, sino también de aquellos que son sostenibles desde el punto de vista ambiental. A su vez, colabora e incentiva la financiación de proyectos de energías renovables, sostenibles en el tiempo, y desarrolla una estricta política medioambiental interna.

Medio ambiente

El compromiso de “la Caixa” con el respeto y la protección del medio ambiente se encuentra en la base de la gestión ambiental de la Entidad y de sus filiales, y se integra en la actividad de negocio, afectando a todos sus proyectos, productos y servicios, así como a los programas de la Obra Social. Más allá de los requisitos legales, “la Caixa” reafirma esta gestión ambiental responsable con el seguimiento del [Programa de Medio ambiente de las Naciones Unidas](#) para el sector financiero (UNEPFI) y de los [Principios de Ecuador](#). Por otra parte, “la Caixa” trata de implicar en este compromiso a sus clientes, empleados, proveedores y a la sociedad en general.

Política medioambiental

La política medioambiental de “la Caixa” se articula alrededor de su Comité de Medio Ambiente, que vela para que toda su actividad sea respetuosa con el entorno, al tiempo que fomenta y promueve la implicación de los grupos de interés de la Entidad.

Desde 2003 “la Caixa” está certificada por la Norma ISO 14001 y el reglamento europeo 761/2001 EMAS, que revalida de forma anual. Además, el pasado año 2009, la Entidad renovó el distintivo de garantía de calidad ambiental para su red de oficinas en Cataluña. Esta ‘Ecoetiqueta’ certifica que “la Caixa” cumple con los criterios ecológicos establecidos por las redes de atención al público y respeta el medio ambiente, superando los requerimientos obligatorios y opcionales determinados por la normativa.

DESDE EL ESPACIO EN LA WEB CORPORATIVA DE “LA CAIXA”, [ECOCAIXA](#), LA ENTIDAD REFUERZA SU COMPROMISO CON EL ENTORNO, PARA IMPLICAR A TODOS SUS TRABAJADORES Y CLIENTES EN LOS PROCESOS E INICIATIVAS QUE ESTÁ REALIZANDO PARA MEJORAR EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



Impacto ambiental: indicadores e iniciativas de mejora

En “la Caixa” sigue vigente la voluntad de reducir, año a año, los efectos negativos que su actividad diaria tiene en el medio ambiente.

Oficinas y edificaciones

“la Caixa” continúa con su plan de adaptación de oficinas para disminuir los impactos ambientales que éstas generan. Así, en 2009 se han acondicionado 63 oficinas.

Por otra parte, cabe destacar que la filial Vivienda Asequible continua promoviendo edificaciones de acuerdo con unos criterios de eco-sostenibilidad superiores a los mínimos legales exigidos. Estos criterios se reflejan, por ejemplo, en el uso de sistemas avanzados para alcanzar la máxima eficiencia energética posible, o en la instalación de recubrimientos abatibles que permiten modular la temperatura del edificio. Todas las viviendas son, además, adaptables y accesibles a las personas con movilidad reducida.

Energía eléctrica

La Entidad mantiene el objetivo de mejorar la eficiencia de su consumo eléctrico. Así, además de las acciones emprendidas a lo largo de los años precedentes, en la campaña de ahorro de 2009 se han distribuido pegatinas con el eslogan “Apágame antes de irte” para que los empleados cierren los equipos una vez finalizada la jornada laboral. Además, se envían comunicaciones a las oficinas con información sobre sus consumos eléctricos, así como con buenas prácticas de ahorro energético.

Se ha implementado también como mecanismo de ahorro de energía un sistema de hibernación automática de los PCs de las oficinas, que se pone en marcha durante 66 horas semanales.

Por otra parte, y para reducir el consumo eléctrico de los cajeros automáticos, se ha iniciado un plan de sustitución de pantallas CDT por otras de TFT, de menor consumo que, además de tener un coste de mantenimiento inferior, prestan un mejor servicio al cliente, ya que poseen una mayor resolución y brillo, lo que redundará en una mejor visibilidad, además de una precisión superior de la pantalla táctil. La instalación de las pantallas de TFT se ha llevado a cabo en 1.430 terminales.

En “la Caixa”, a lo largo del año 2009 se ha conseguido reducir el consumo eléctrico en un 6,58%. A lo largo del 2010, se continuará con los programas de concienciación y de promoción de buenas prácticas ambientales entre los empleados, con el objetivo de alcanzar un 10% de reducción del consumo eléctrico.



INTERRUPTOR ÚNICO

Entre las novedades de 2009, destaca la instalación de un innovador sistema de control remoto en aquellas oficinas con mayor consumo eléctrico. Mediante este interruptor se concentra en un único punto el cierre de la climatización, de toda la iluminación y de parte de los equipos informáticos. El sistema actúa de forma automática cuando se cierra la oficina. Además, el control remoto detecta si algún sistema ha quedado encendido y procede a apagarlo. A finales de año, este interruptor único estaba instalado en más de 1.000 oficinas, consiguiendo un ahorro energético medio del 8%.

Papel

El papel continúa siendo el residuo más significativo generado en las instalaciones de la Entidad. Por ello, se siguen impulsando acciones para hacer más eficiente su consumo, como la digitalización de documentos. En este sentido, durante 2009 se ha conseguido reducir el consumo de papel un 7% y el uso de papel reciclado se ha incrementado hasta alcanzar el 99%. Para el próximo año 2010 se ha establecido un nuevo objetivo de reducción del consumo, tanto del papel como de tóner, de un 10%.

Gestión de Residuos

A pesar de que su volumen de residuos, comparado con otros sectores, es poco relevante, "la Caixa" dispone de una normativa interna que garantiza la correcta gestión de los mismos, según prevé la legislación. Todos ellos son objeto de valoración y aquellos con algún componente contaminante, cuentan con contenedores específicos y son recogidos de manera periódica por gestores autorizados.

Emisiones

"la Caixa" mantiene su compromiso de reducción de emisiones de CO₂. Estas emisiones son efecto de las actividades de gestión y la climatización de sus inmuebles, la realización de viajes y, en caso de emergencia, la puesta en marcha de turbinas y grupos electrógenos.

En 2009, mediante la búsqueda de alternativas como el uso de la videoconferencia, la Entidad ha reducido en un 1,35% el número de kilómetros recorridos -19.204.220 en el 2009-.

Las emisiones de 2009 han sido de 77.980,01 toneladas de CO₂, correspondientes a 77.231,65 toneladas por consumo eléctrico y 748,36 de gasoil. Estas emisiones directas, junto a las emisiones indirectas, derivadas de los desplazamientos de sus empleados, se han reducido en 5.087,71 tn de CO₂.

Para el año 2010, se ha fijado como objetivo una reducción adicional del 10% en las emisiones de CO₂ derivadas de los desplazamientos de los empleados.

Formación y sensibilización

Cabe destacar que todas las mejoras en la gestión ambiental llevadas a cabo por "la Caixa" durante los últimos años han sido posibles gracias a la implicación de los empleados, que han aportado 47 nuevas propuestas ecológicas a través de la red corporativa y el Buzón de Ecoideas. Además, 311 empleados han recibido 4.665 horas de formación vinculada a la sostenibilidad a través del curso 'Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001' de sensibilización ambiental que se imparte en Virt@ula.

EL SERVICIO DE "CORRESPONDENCIA ONLINE" YA CUENTA CON CASI 2,5 MILLONES DE CLIENTES Y, DESDE EL AÑO 2007, HA REDUCIDO EL ENVÍO DE MÁS DE 38 MILLONES DE SOBRES. EN 2009 SE HA PRODUCIDO UN DECREMENTO DEL 16,4% EN EL NÚMERO DE SOBRES ENVIADOS EN PAPEL RESPECTO AL 2008



INDICADORES DEL IMPACTO DIRECTO AMBIENTAL	"la Caixa"		Grupo "la Caixa"	
	2008	2009	2008	2009 ^I
Energía (consumo directo desglosado por fuentes primarias) (GJ)				
Total energía eléctrica consumida	773.144	721.743	780.124	729.748
Total energía eléctrica consumida por empleado	30,27	28,93	30,03	28,48
Gasoil (GJ)				
Total gasoil consumido	5.503	10.113	5.503	10.113
Emisiones directas de CO₂ (TnCO₂)				
Total emisiones directas de CO ₂	82.232	77.132,9	82.944	77.980,01
Emisiones CO ₂ por consumo de gasoil	407,77 ^{II}	748,36	407,77 ^{II}	748,36
Emisiones CO ₂ por consumo eléctrico	81.824,41 ^{II}	76.384,5	82.536,12 ^{II}	77.231,65
Emisiones indirectas de CO₂ (TnCO₂/km) ^{III}				
Emisiones indirectas por empleado	0,100	0,102	0,109	0,115
Total Km recorridos en desplazamientos y viajes corporativos	19.464.826	19.204.220	21.600.334	22.200.929
Viajes de avión	15.920.170	16.128.170	17.491.283	18.187.943
Viajes de tren	3.326.406	2.739.442	3.392.686	3.065.992
Viajes en vehículo (de empresa / alquilado)	218.250	336.608	716.365	946.994
Total de emisiones indirectas de CO ₂	2.539,23	2.550,62	2.840,77	2.954,40
Total emisiones de CO₂ (TnCO₂)				
Total emisiones de CO ₂ (directas e indirectas)	84.771,23	79.683,52	85.784,77	80.934,41

^I Datos de: "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS Cusa, Silk, Sumasa y ServiHabitat.

^{II} Estos datos han sido recalculados: se ha sustituido los factores de emisión indicados por Red Eléctrica Española por los de UNESA en el 2009 y se han recalculado los de 2008 para poder realizar una comparativa.

^{III} Las emisiones del año 2008 se han recalculado al utilizar un factor de emisión más actualizado.

INDICADORES DEL IMPACTO DIRECTO AMBIENTAL	"la Caixa"		Grupo "la Caixa"	
	2008	2009	2008	2009
Agua ^I				
Total agua consumida (m ³)	73.847	75.202	76.379	75.202
Variación de consumo de agua por empleado (%)		-2,20		-1,55
Papel ^{II}				
Total papel consumido	1.928.713	1.795.913	1.996.412	1.830.692
Variación en el consumo de papel (%)		-6,89		-8,30
Total papel consumido por empleado (Kg)	76,13	71,99	76,62	71,22
Papel reciclado sobre total (%)	64,55	99,25	63,60	98,30

Nota: 2007 no se incluye porque no facilita la comparación con 2008 y 2009.

^I Agua: edificio de los Servicios Centrales de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, Silk, Sumasa, ServiHabitat.

^{II} Papel: datos total de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS Cusa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa, ServiHabitat y Vivienda Asequible.

RESIDUOS CON TRATAMIENTO NORMATIVO ESPECIAL RECOGIDOS	2008 ^I	2009 ^I
Total cartuchos de tóner (unidades)	4.546	5.140
Total envases de productos químicos (kg)	351	564
Total fluorescentes (kg)	998	754
Total papel y cartón (kg)	184.038	167.006
Total pilas (kg)	574	604
Total plástico (kg)	1.842	4.151

^{II} Cartuchos de tóner: datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, MicroBank, PromoCaixa y ServiHabitat. Productos químicos y plástico: datos de los Servicios Centrales de "la Caixa". Fluorescentes y pilas: datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", e-la Caixa y de ServiHabitat. Papel y cartón: datos de los Servicios Centrales de "la Caixa", Caixa Capital Risc, e-la Caixa, PromoCaixa, Sumasa, ServiHabitat y Vivienda Asequible.

CONSUMOS INDIRECTOS DE ENERGÍA DESGLOSADOS POR ENERGÍA PRIMARIA CONSUMIDA (GJ) DE "LA CAIXA"	2008 ^I	2009
Factor de conversión: GJ por Kwh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos de GRI		
Biomasa	17.579	16.859
Carbón	986.120	945.729
Gas Natural	35.067	33.630
Hidroeléctrica	115.832	111.088
Nuclear	934.385	896.114
Derivados del petróleo	207.454	198.957
Eólica	14.466	13.874

^I Nota: datos de "la Caixa" y sus filiales.

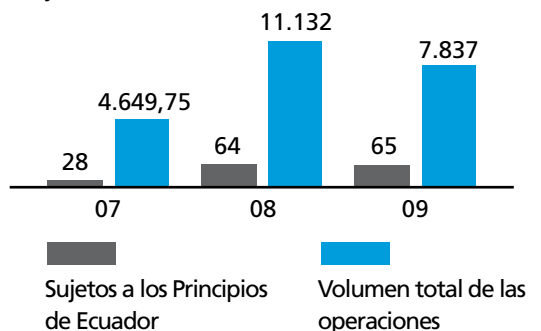
Principios de Ecuador

En 2007, "la Caixa" adoptó los [Principios de Ecuador](#), una serie de directrices voluntarias, basadas en los estándares definidos por la International Finance Corporation (IFC), que han de asegurar que, además de la viabilidad económica, se tengan en cuenta los factores sociales y ambientales en la evaluación de los [project finance](#) de más de 10 millones de dólares. Éstos tendrán que contar con una evaluación global positiva.

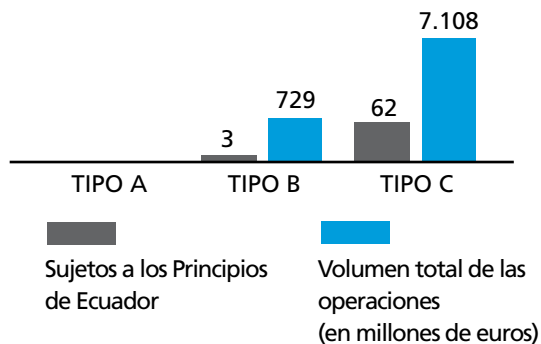
En el año 2009 "la Caixa" ha hecho avances significativos en la aplicación de los Principios de Ecuador. Así, se ha desarrollado un Protocolo interno para la evaluación, la clasificación y la gestión de estos proyectos, además de un plan de comunicación de este protocolo para los empleados.

Durante el pasado ejercicio, "la Caixa" ha participado en 65 proyectos (en España, Europa y América), con una inversión total de 7.837 millones de euros, 2.125 aportados directamente y asegurando 1.573 millones. Todos estos proyectos han sido clasificados como tipo C, proyectos con un mínimo o nulo impacto ambiental o social, excepto tres, con una B.

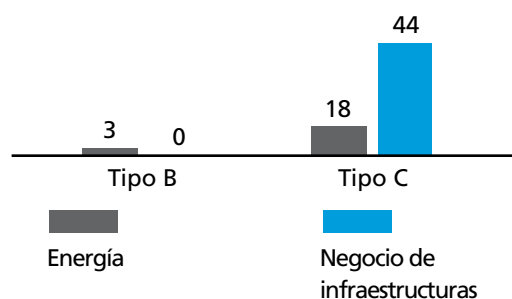
Project Finance



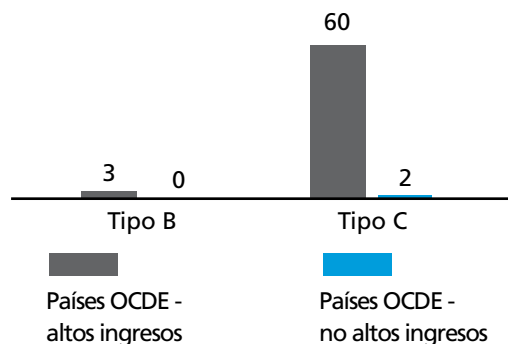
Project Finance 2009



Project Finance / Sector



Project Finance / Origen geográfico



Financiación de proyectos de energía renovable

Para contribuir a generar un impacto ambiental positivo a largo plazo, una entidad financiera puede jugar un papel importante financiando proyectos respetuosos con el entorno o basados en las energías renovables. En este marco, durante el año 2009 "la Caixa" ha participado, junto con otras entidades o en solitario, en 21 operaciones con un importe total de 3.172 millones de euros, asegurando "la Caixa" 575 millones e invirtiendo otros 587. Esto representa una potencia conjunta de 1.554 MW.

En los últimos años, la Entidad ha ido aumentando su participación en la financiación de este tipo de operaciones, para lo que ha reforzado sus equipos con especialistas en la materia. A partir de 2009 los proyectos de más de 10 millones de dólares van a ser validados por un asesor técnico independiente, según los criterios establecidos por los Principios de Ecuador. Del mismo modo, todos los proyectos que lo requieren son analizados durante su ejecución para revisar el cumplimiento de la normativa medioambiental.

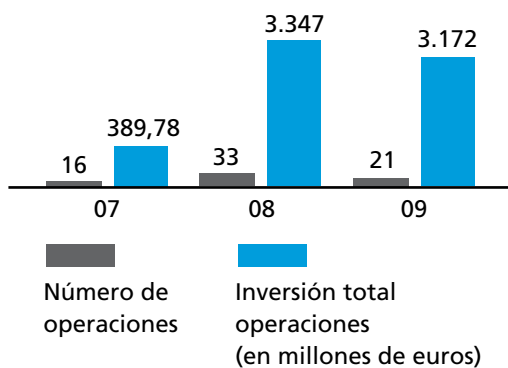
Asimismo, en el año 2009 se ha iniciado una nueva línea de leasing específica destinada a la instalación de plantas fotovoltaicas. En este sentido, se han llevado a cabo 13 operaciones por un volumen de 23 millones de euros.

CONVENIOS PARA LA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DEDICADOS A LA MEJORA DE LA ECOEFICIENCIA Y LA SOSTENIBILIDAD

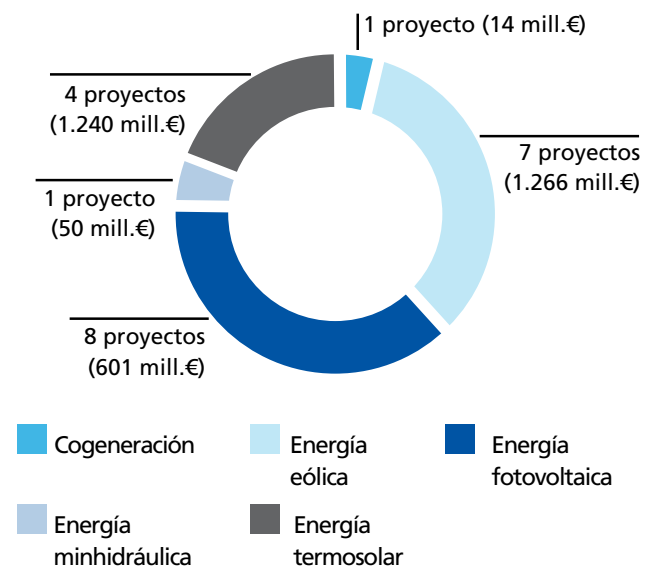
"la Caixa" colabora con las administraciones públicas en iniciativas de eficiencia energética mediante la firma de convenios de colaboración para la financiación de proyectos destinados al mantenimiento y a la mejora ambiental: entre ellos destacan el ICO-FuturE (para una actividad turística más eficiente en términos medioambientales), el ICO-VIVE Autobuses (para su sustitución por vehículos más sostenibles), el ICO-Incendios (destinado a la reparación o reposición de instalaciones y equipos que se hayan visto dañados como consecuencia de incendios o inundaciones) o el convenio con el Institut Català d'Energia (para el fomento de las energías renovables).

En 2010 está prevista la puesta en marcha de líneas de crédito para particulares y empresas que quieran adquirir bienes de mayor eficiencia ambiental.

Energías Renovables



Tipos de energías financiadas 2009



Inversión socialmente responsable

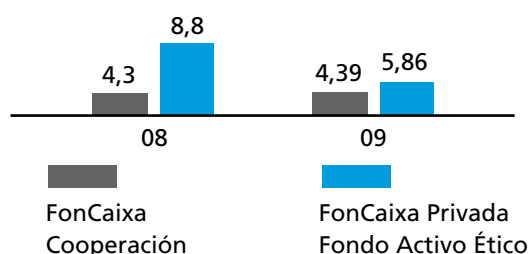
El reto de "la Caixa" es seguir ofreciendo a sus clientes aquellos productos que más se adapten a sus necesidades, con mayores expectativas de rentabilidad y seguridad a largo plazo. El desarrollo de la inversión socialmente responsable es una de las líneas que "la Caixa" está consolidando poco a poco con productos que responden a estos objetivos.

La Entidad tiene en su cartera dos fondos de inversión socialmente responsables. Por una parte, el FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable es un fondo de renta variable que orienta sus inversiones hacia compañías que cumplen con los estándares de responsabilidad corporativa. Por otro lado, el FonCaixa Privada Fondo Activo Ético es un fondo de renta variable mixta internacional que mantiene la misma política de selección de activos que el fondo anterior, además cuenta con el asesoramiento de un Comité Ético constituido por profesionales independientes de reconocido prestigio en materia de responsabilidad social.

Ambos fondos tienen carácter solidario al ceder parte de su comisión de gestión a proyectos sociales, el primero, y a organizaciones no gubernamentales escogidas por los partícipes, el segundo.

En 2009 el FonCaixa Cooperación Socialmente Responsable contaba con un patrimonio total de 4,39 millones de euros, mientras que el FonCaixa Privada Fondo Activo Ético de 5,86 millones de euros. En un futuro, se prevé aumentar la promoción de este tipo de productos en colaboración con InverCaixa y Banca Privada.

**Fondos de Inversión Socialmente Responsables
(en millones de euros)**



Contribución al bienestar de la sociedad

Durante 2009, "la Caixa" ha incrementado su compromiso con las necesidades de las personas y con los Derechos Humanos. La implicación de las filiales de la Entidad en el Pacto Mundial, la extensión del Programa Vivienda Asequible a nuevos segmentos de la población y la renovación de su compromiso con la institución GAVI Alliance, son algunos ejemplos de ello.

Comprometidos con los Derechos Humanos

"la Caixa" forma parte desde el año 2005 del [Pacto Mundial de las Naciones Unidas \(Global Compact\)](#), una iniciativa internacional que trabaja para promover una cultura empresarial ética y responsable a través de diez principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. En el año 2009, se adhirieron al Pacto las siguientes filiales de la Entidad: Caixa Capital Risc, GDS-Cusa, e-la Caixa PromoCaixa, MicroBank, ServiHabitat, Silk, Sumasa y Vivienda Asequible.

El respeto a estos diez principios se contempla en la gestión diaria y estratégica de "la Caixa" y de sus filiales, y queda recogido en el Código Ético de la Entidad. Su cumplimiento es controlado por áreas como Auditoría o Cumplimiento Normativo.

Compromiso con la comunidad

Vivienda Asequible

En el año 2009 se ha ampliado el Programa [Vivienda Asequible](#) que impulsa "la Caixa". Así, a los más de 3.000 inmuebles que, hasta el 2012, se están construyendo para jóvenes de entre 18 y 35 años y para personas mayores de 65, se añadirán 1.000 nuevos pisos para familias con rentas bajas.

El Programa Vivienda Asequible empezó en el año 2004 y, hasta 2012, prevé una inversión de 610 millones de euros y la construcción de 4.000 viviendas. En la primera fase del programa (años 2004-2006) se construyeron y entregaron 1.084 pisos para jóvenes y personas mayores y en la segunda fase (2007-2009) se construyeron 998 viviendas, de las cuales 526 ya han sido entregadas. Además, el programa prevé una tercera fase (2010-2012) durante la cual se construirán 954 viviendas que completarán las 3.000 del Programa para jóvenes y personas mayores, además de los 1.000 nuevos pisos destinados a las familias. Todas las promociones están ubicadas en capitales de provincia, áreas metropolitanas y otros municipios con déficit de viviendas de estas características.

El contrato de alquiler para los jóvenes y para las personas mayores tiene una vigencia de cinco años renovables, siempre que el arrendatario siga cumpliendo los requisitos de acceso establecidos en la normativa. En el caso de las familias algunas de las promociones cuentan con opción a compra.

SIGUIENDO EL COMPROMISO DE "LA CAIXA", LAS FILIALES CAIXA CAPITAL RISC, GDS-CUSA, E-LA CAIXA PROMOCAIXA, MICROBANK, SERVIHABITAT, SILK, SUMASA Y VIVIENDA ASEQUIBLE SE HAN ADHERIDO EN 2009 AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS



AMPLIACIÓN DEL PROGRAMA VIVIENDA ASEQUIBLE CON 1.000 NUEVOS PISOS DE ALQUILER PARA FAMILIAS

Con el objetivo de extender a nuevos colectivos el compromiso adquirido por "la Caixa" de facilitar a los ciudadanos el acceso a una vivienda de alquiler, en el mes de abril de 2009 se presentó en Barcelona la ampliación del Programa Vivienda Asequible a familias de rentas bajas, pertenecientes a cualquier segmento de edad. De este modo, no sólo los jóvenes y las personas mayores pueden disfrutar de las ventajas que ofrece este programa.

El precio de alquiler de estos inmuebles será inferior al del mercado de protección oficial, y tanto el planteamiento como su superficie (hasta 85 m², con dos o tres habitaciones) los hacen especialmente adecuados para las familias, sin limitación en cuanto al número de miembros.

La primera promoción de esta ampliación del programa, que promoverá 1.000 nuevos pisos en toda España hasta 2012, se construirá en el municipio de Sentmenat (Barcelona), donde se erigirán más de 150 pisos.

Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil



“El Grupo Procoin lo forman hoy diez empresas que trabajan en un gran número líneas de negocio, manteniendo un firme compromiso ético y una política de empresa basada en la firme creencia de que la empresa debe ser generadora de riqueza y, a la vez, contribuir a la mejora del entorno globalizado en el que se inscribe. Es difícil entender la ambición empresarial si esta no lleva aparejado un compromiso social igual de ambicioso. Las empresas que forman parte del Grupo Procoin participan activamente en algunos programas de RSC entre los que sin duda destaca su adhesión, en el año 2008, a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, con el objetivo de colaborar con la GAVI Alliance. Esta Alianza consigue dar esperanza y oportunidades a quienes vivían bajo la incertidumbre de una muerte fácilmente evitable. Es difícil imaginar formas más efectivas, justas y universales de contribuir a que la desigualdad y la marginación de comunidades enteras desaparezca”.
Constantino Martínez Pérez, Presidente del Grupo Procoin

“la Caixa”, a través de su Obra Social, se convirtió en el año 2008 en una colaboradora europea estratégica de GAVI Alliance, una alianza mundial entre los sectores público y privado que lucha contra la mortalidad infantil en los países más desfavorecidos, ampliando el acceso a las vacunas, mejorando su distribución y contribuyendo a reforzar los sistemas sanitarios.

En 2009 ha renovado su compromiso, aportando a GAVI Alliance, por segundo año consecutivo, la cantidad de 4 millones de euros, manteniendo de este modo su posición como primer socio privado europeo de la organización y reafirmando así su firme compromiso con la salud mundial y los Objetivos del Milenio.

Por otra parte, “la Caixa” impulsó la creación de la [Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil](#), una iniciativa pionera que tiene por objetivo facilitar a las empresas españolas la posibilidad de colaborar con este proyecto solidario, garantizando que sus aportaciones se destinan íntegramente a la vacunación de niños a través de GAVI Alliance. Hasta el momento, más de 150 empresas se han adherido a esta Alianza, que ya ha recaudado más de 450.000 euros.

LA ALIANZA EMPRESARIAL PARA LA VACUNACIÓN INFANTIL ES UNA INICIATIVA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PIONERA EN EUROPA Y LIDERADA POR “LA CAIXA”, QUE BUSCA CONTRIBUIR AL CUARTO OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO, REFERIDO A LA SALUD INFANTIL: REDUCIR LA MORTALIDAD EN DOS TERCIOS EN EL AÑO 2015



Recursos Humanos



"Empecé a trabajar en "la Caixa" hace treinta y cinco años y, a lo largo de mi dilatada trayectoria, he podido desarrollar una carrera profesional en un entorno laboral estable, aprovechando las oportunidades de aprendizaje y de crecimiento laboral que la Entidad nos ofrece."

Juan Antonio García Gálvez, Subdirector General de Servicios Bancarios

El equipo humano es el activo más valioso de "la Caixa" y un factor que puede resultar diferenciador respecto a otras entidades financieras. No en vano son los propios empleados quienes se encargan de transmitir, en su actividad cotidiana, los valores de la Entidad.

En el año 2009, un total de 25.706 profesionales conforman "la Caixa" y sus filiales Caixa Capital Risc, e-la Caixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, ServiHabitat, Silk, Sumasa y Vivienda Asequible.

La mejor empresa en la que trabajar

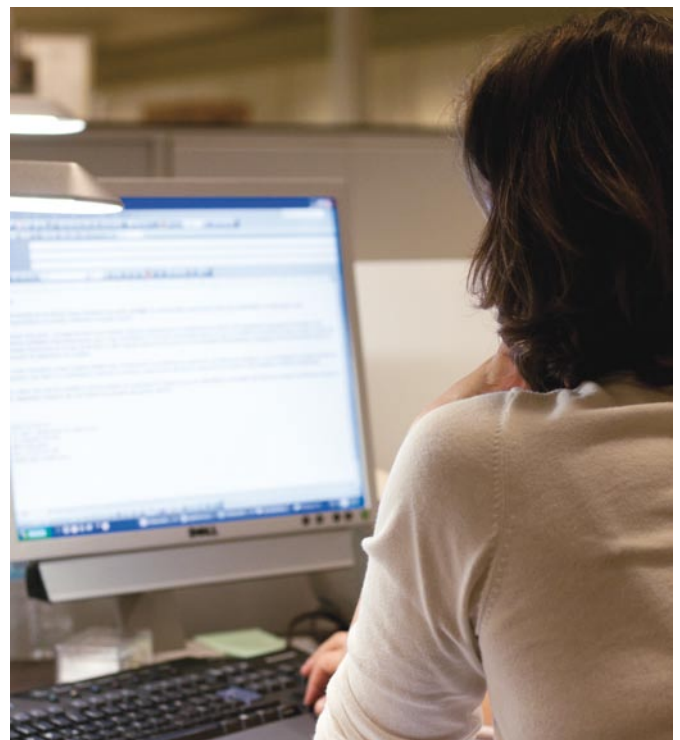
La satisfacción de los empleados de "la Caixa" se consigue teniendo en cuenta sus inquietudes laborales presentes y futuras, así como sus motivaciones personales. "la Caixa" quiere garantizar la estabilidad, reconocer el trabajo con igualdad y remunerar a los empleados según sus méritos y la función desempeñada. Además, la Entidad se compromete con el desarrollo profesional de toda la plantilla y atiende sus inquietudes sociales promoviendo su implicación en la sociedad a través de su programa de [Voluntariado Corporativo](#).

En este contexto, "la Caixa" ha sido elegida, por cuarto año consecutivo, como la mejor empresa en la que trabajar en España según los resultados del Estudio Merco Personas 2009. La Entidad se sitúa al frente de las 100 compañías analizadas en este estudio, según la opinión de los 10.000 encuestados (empleados, estudiantes universitarios, ex alumnos de escuelas de negocios y público en general). En un análisis por públicos, "la Caixa" se alza como la empresa preferida entre los empleados.

Compromiso en el mantenimiento de los puestos de trabajo

Durante los dos últimos años, la situación económica desfavorable vivida en nuestro país ha llevado al sector bancario a replantear su dimensión y estructura. En este

"LA CAIXA" HA SIDO ELEGIDA POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO COMO LA MEJOR EMPRESA EN LA QUE TRABAJAR EN ESPAÑA, SEGÚN EL INFORME MERCO PERSONAS 2009



marco, "la Caixa" ha diseñado un nuevo modelo de negocio para adaptar la Entidad a la nueva situación, procurando siempre, en la medida de lo posible, el mantenimiento de los puestos de trabajo.

El nuevo modelo se basa en dos principios: la optimización de la red comercial y la eficiencia en las decisiones estratégicas. En otras palabras, se quieren ubicar los recursos humanos disponibles en las áreas más estratégicas de la Entidad o en aquellas en las que se puede ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente. Este proceso ha conllevado una reorganización a través de la integración de oficinas y la racionalización de la estructura de Servicios Centrales, pero también la apertura, por ejemplo, de nuevos centros vinculados a la Banca de Empresas, con el objetivo de mejorar el servicio a los clientes de este segmento.

La mayoría de las integraciones de oficinas que se han producido en 2009 han correspondido a pequeñas oficinas, de menos de tres empleados, ubicadas cerca de otras más grandes que han absorbido su trabajo y parte de la plantilla, garantizando en todo momento el servicio a los clientes. También ha afectado a oficinas con un sólo empleado en pequeñas poblaciones. El proceso se ha circunscrito especialmente a Cataluña y Baleares, territorios donde "la Caixa" cuenta con un mayor número de oficinas. Estos movimientos se han compaginado con el programa de jubilaciones, prejubilaciones y jubilaciones parciales.

Por otro lado, la implantación del nuevo modelo ha comportado la definición de siete ramas de negocio (Banca Privada Grandes Patrimonios, Banca Privada, Banca Corporativa, Banca de Empresas, Banca Personal, Banca de Negocios y Banca de Particulares) que conllevan la concreción de nuevas funciones profesionales más especializadas. Entre ellos encontramos asesores de banca privada, directores de banca de empresa, gestores de banca personal o gestores de pymes. Para estos nuevos roles se está trabajando para definir los perfiles, una formación específica y un sistema retributivo propio y adaptado.

Igualdad de oportunidades para todos los empleados

El compromiso con el equipo de trabajadores de la Entidad, el respeto a la diversidad y la capacidad de crecimiento profesional y personal son las claves que han hecho a "la Caixa" líder de la banca minorista en España y la mayor caja de ahorros del mundo. La Entidad trabaja para evitar la discriminación por razón de género, edad, discapacidad o de cualquier otra circunstancia.



"LA CAIXA" SIGUE APOSTANDO POR LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA NO DISCRIMINACIÓN DE SUS EMPLEADOS POR RAZÓN DE SEXO, EDAD, ORIGEN, DISCAPACIDAD O CUALQUIER OTRO CONDICIONANTE

Un trabajo continuado en pro de la igualdad y la integración

En 2008, "la Caixa" llevó a cabo un diagnóstico interno sobre igualdad en toda la organización. A partir de este diagnóstico, y de la experiencia de aplicación del Protocolo de conciliación, durante el año 2009 se ha trabajado en la redacción de un Plan de igualdad para establecer las bases que deben llevar a la evolución positiva de los indicadores de igualdad que se han definido.

Cabe destacar, que en 2009 no se ha informado de ninguna incidencia por discriminación y que el papel de la mujer ha seguido consolidándose en "la Caixa".

En el mismo sentido, la plantilla de "la Caixa" está integrada por 504 profesionales de nacionalidad distinta a la española. Esto atiende a la normalidad del perfil demográfico del país, permite el enriquecimiento de todos los empleados y ofrece un valor añadido a los clientes extranjeros, ya que les ofrece un trato personalizado atendiendo a sus costumbres culturales y a su idioma.

Por otra parte, y en cumplimiento de la normativa vigente con respecto a la igualdad por razón de discapacidad, "la Caixa" cumple con la cuota de reserva del 2% a favor de trabajadores con algún tipo de discapacidad, mediante la contratación directa, con 129 empleados en plantilla en el 2009, y a través de medidas alternativas legalmente establecidas como las aportaciones económicas a empresas que emplean y desarrollan proyectos destinados a este colectivo. En relación a este tema, el Departamento de Recursos Humanos de la Entidad ha asumido el reto de llegar a un 2% de contratación directa de empleados con discapacidad.

Un sistema retributivo igualitario

Los profesionales de "la Caixa" son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. La Entidad quiere fomentar el trabajo en equipo al igual que el desempeño personal. Así, reconoce el esfuerzo de sus empleados, además de con una retribución fija, con una de variable según la consecución de retos individuales y de equipo.

Durante el año 2009 se ha instalado un nuevo sistema de gestión de la retribución variable que permite que esta retribución se alinee más con la actividad comercial y con los resultados de cada profesional dentro de los retos de negocio de su unidad.

Cabe destacar que la remuneración mínima de los empleados de "la Caixa" se sitúa por encima de lo establecido por el convenio sectorial.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO

En el año 2009 se ha puesto en marcha el nuevo Protocolo de prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual y laboral. Este documento establece medidas preventivas contra el *mobbing* (persecución laboral, sexual o por razón de sexo) y propone un procedimiento de actuación para atender las dudas, consultas y posibles denuncias. También en este sentido, se han designado dos mediadores externos para canalizar las consultas y denuncias por acoso e intentar solucionar los conflictos y se ha habilitado un servicio de atención telefónica gratuito y un buzón de correo electrónico, que facilitan la orientación oportuna en cada caso.

"LA CAIXA", ENTIDAD CERTIFICADA POR EL PROGRAMA ÓPTIMA

En el año 2006, "la Caixa" obtuvo la certificación del [Programa Óptima](#) del Ministerio de Igualdad como empresa colaboradora en la promoción de la igualdad en el trabajo. Esta certificación se ha renovado con éxito en 2009, tras analizar de nuevo que en los procesos de selección, promoción, comunicación y formación se han cumplido las directrices del programa:

- Promover el equilibrio entre hombres y mujeres.
- Incorporar a mujeres en trabajos en los que estén infra representadas.
- Garantizar la permanencia.
- Impulsar la promoción a cargos de responsabilidad.
- Impulsar medidas de conciliación laboral y familiar.

Apuesta por la formación y el desarrollo personal

La formación es un factor clave para la proyección profesional y personal de los empleados. Ello repercute positivamente en el desarrollo de la actividad de "la Caixa" y en la mejora de su competitividad y del servicio al cliente.

Formación

"la Caixa" pone a disposición de sus profesionales un amplio catálogo de opciones formativas:

- Formación regulada / Institucional.
- Itinerarios de formación según ocupación.
- Portal de formación Virt@ula.

Una de las claves del éxito de la integración de los nuevos empleados en la cultura corporativa de "la Caixa" pasa por el "Programa de Acogida para Nuevos Empleados". Este programa se complementa con el "Plan de Formación de primer año". Ambas acciones buscan estimular a los nuevos empleados y formarlos en diferentes temas de interés: banca, economía y finanzas, fiscalidad, seguros o banca electrónica, por poner algunos ejemplos.

En 2009, la inversión en formación de la Entidad se ha reducido debido, entre otros factores, a la apuesta de "la Caixa" por la formación virtual (*e-learning*), con un incremento de más del 63% en el número de horas impartidas mediante esta modalidad formativa que, con un menor coste, permite una mayor eficiencia y agilidad. Además, la reducción del número de nuevos empleados, cuya inversión formativa inicial es elevada, y la utilización de formadores internos, sin coste asociado, han permitido mantener un adecuado nivel de formación a los empleados con una mayor eficiencia económica.

VIRT@ULA 2.0

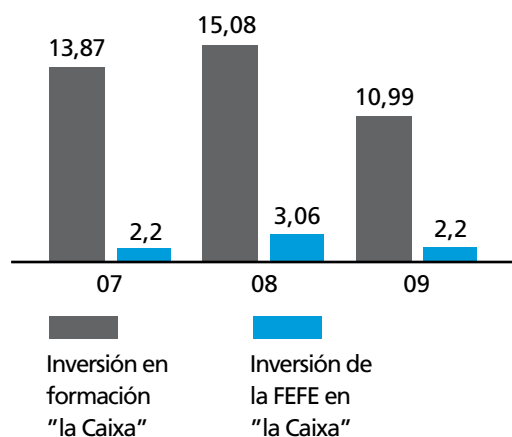
"la Caixa" ha puesto en marcha Virt@ula 2.0, una nueva plataforma de *e-learning* basada en la Web 2.0, abierta a todos los empleados de la Entidad. El proyecto pretende fomentar que los propios empleados se conviertan en profesores para sus compañeros en aquellos temas que mejor dominan.

Con este propósito, se ha creado un "espacio virtual" que incluye recursos de la Web 2.0 como por ejemplo blogs (tribunas de expertos), foros (herramientas de conversación y debate), wikis (artículos colectivos), plataformas de vídeos y espacios dónde realizar sesiones de formación en directo.

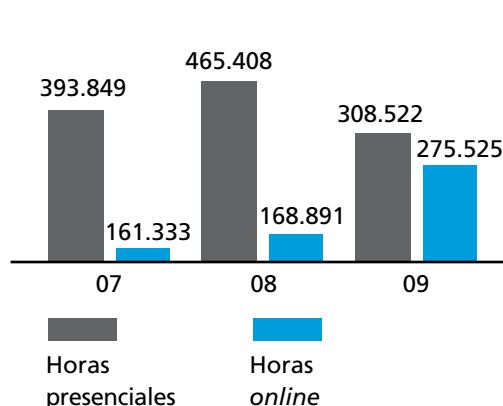
La plataforma es una de las comunidades virtuales de aprendizaje interactivo de referencia en España y ha recibido el premio a la mejor iniciativa de formación *online* del año por la Asociación Española de Formación On-line (AEFOL).

LA FORMACIÓN CONTINUA DE LOS PROFESIONALES DE "LA CAIXA" SIGUE SIENDO LA HERRAMIENTA CLAVE PARA LA MEJORA CONSTANTE DE LA COMPETITIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Formación (en millones de euros)



Horas Formación



FORMACIÓN	"la Caixa"		"la Caixa" y sus filiales	
	2008	2009	2008	2009
Inversión total realizada en formación de empleados (miles €)	15.088	10.991	15.675	11.632
Subvenciones totales recibidas para formación de empleados (miles €)	3.066	2.200	3.071	2.228
Nº total de empleados formados	22.348	22.308	22.552	22.803
Nº total de horas de formación	634.296	584.047	639.945	595.517
Nº total de horas de formación presencial	465.408	308.522	470.847	319.625
Nº total de horas de formación <i>online</i>	168.891	275.525	169.098	275.892
Nº total de empleados que participan como formadores internos	486	642	487	646
Nº total empleados en curso de Prevención Riesgos Laborales	2.911	5.577	3.225	5.892

Desarrollo profesional

En 2009 se han concretado los esfuerzos empezados el año anterior para elaborar una metodología que permitiera identificar y desarrollar las competencias de los empleados según sus perfiles profesionales. Estos programas se enmarcan dentro del proyecto "Gestión y Desarrollo del Talento Directivo", puesto en marcha para detectar y desarrollar el talento disponible en la Entidad.

El "Programa de gestión por competencias", que ha implicado a toda la Entidad, evalúa las habilidades directivas para potenciarlas o, si es el caso, mejorarlas. Consiste en elaborar un perfil de competencias que incluye los comportamientos que se consideran críticos para el desarrollo de este puesto de trabajo y que se focaliza en cuatro ámbitos: gestión comercial, gerencia del negocio, liderazgo y desarrollo del equipo así como la proyección y el impacto del entorno de la oficina. El programa se extenderá de forma gradual a todos los empleados de la Entidad.

El "Programa de talento", vinculado estrechamente al anterior, parte de la definición de un modelo de liderazgo para directivos, sirve para evaluar a miembros del equipo directivo de diversos ámbitos de la organización. El proceso ha finalizado con un informe individualizado que incorpora orientaciones para el desarrollo profesional y define el mapa de talento de la Entidad.

En el 2009, a través de estos dos programas, se ha evaluado a 4.756 personas de la Entidad.

"LA CAIXA" APUESTA POR EL DESARROLLO DE SUS EMPLEADOS CON LA ELABORACIÓN DE PROGRAMAS PERSONALIZADOS DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y TALENTO



Compromiso con la conciliación

"la Caixa" es consciente de que el desarrollo profesional sólo puede ir vinculado al personal. Por ello, la conciliación ha seguido siendo una prioridad para conseguir el bienestar de los empleados.

Las iniciativas puestas en marcha por la Entidad para conciliar la vida laboral y familiar de la plantilla se han articulado en torno al Programa Óptima, en colaboración con el Instituto de la Mujer y el Ministerio de Trabajo e Inmigración. En el marco de este programa, se emprendió el proyecto Armonía, con la finalidad de diseñar e implementar políticas que permitan armonizar la vida profesional, personal y familiar de las personas que trabajan en "la Caixa".

En este sentido, desde 2008 está en vigor el Protocolo de Igualdad y Conciliación que incluye directrices concretas como la redefinición de los horarios de trabajo y la gestión de los tiempos, los permisos, las excedencias y los programas de formación. Este protocolo es evaluado por la Comisión de Seguimiento de Conciliación, que controla la aplicación de las medidas y propone otras nuevas. En este ámbito, durante 2009 se han concretado las condiciones para la concesión de anticipos por nacimiento de hijos, y se han priorizado los traslados por motivos de conciliación.

Todas estas acciones se complementan con ventajas y beneficios sociales (coberturas y complementos retributivos) para empleados fijos y eventuales, a los que "la Caixa" y sus filiales destinaron en 2009 un total de 196 millones de euros.

"LA CAIXA" APLICA UN PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN E IGUALDAD QUE VELA POR EL BIENESTAR DE SUS EMPLEADOS

GRIPe A: PLAN DE ACTUACIÓN

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias y las directrices de la OMS, en 2009 "la Caixa" puso en marcha un 'Plan de Actuación' para prevenir la propagación del virus de la gripe A. Entre las medidas tomadas se encuentra el desarrollo del Portal de la Gripe A en la Intranet corporativa, carteles informativos en las oficinas, el refuerzo de la limpieza en las superficies de contacto y el seguimiento diario de las ausencias. También se creó un Comité de Seguimiento encargado de controlar la situación y activar o desactivar las medidas previstas en el plan.



Fomento del voluntariado corporativo



"El compromiso social que caracteriza a "la Caixa" es también una de las señas de identidad de sus empleados. Por este motivo, desde la Obra Social, y mediante el programa de Voluntariado Corporativo, queremos ayudar a las personas que trabajan para que puedan colaborar de manera activa en aquellas actividades solidarias de su interés".

Elisa Durán, Directora Ejecutiva adjunta a la Presidencia de la Obra Social



"Todo empezó hace ya dos años, con la llamada de un amigo y compañero. Desde entonces, un domingo al mes colaboro en las CiberCaixas hospitalarias. En otras ocasiones, siempre con el apoyo de mi mujer, fueron paseos con raquetas por el Pirineo Aragonés con personas ciegas, actividades acuáticas con jóvenes con parálisis cerebral, etc. Aproximarnos a colectivos sociales con necesidades hace que tenga sentido nuestra asociación y que cada día seamos más, con una idea que todos los voluntarios compartimos: recibimos mucho más de lo que damos". **Óscar Bailera. Centro de Empresas de Aragón (Zaragoza)**

El objetivo del programa de Voluntariado Corporativo de "la Caixa" es incentivar el potencial de la acción solidaria de su equipo humano, además de fomentar el voluntariado en general y el fortalecimiento del tejido social.

Según el Informe sobre el Voluntariado Corporativo en España, realizado por el Observatorio de Voluntariado Corporativo en el 2009, "la Caixa" es una de las primeras empresas de referencia para el público en relación a esta materia.

Actualmente, "la Caixa" cuenta con 45 asociaciones de voluntarios, presentes en 46 provincias españolas, formadas por 3.061 voluntarios. De éstos, el 74% son empleados en activo, el 8% jubilados y el restante 18% son amigos y familiares de los empleados y los jubilados. "la Caixa" entiende que cada una de estas asociaciones es autónoma y, por lo tanto, tienen plena libertad para escoger los proyectos de voluntariado que desea realizar.

En el año 2009, "la Caixa" ha transferido a estas asociaciones un total de 328.100 euros, que han permitido llevar a cabo 1.347 acciones de voluntariado. Además, para garantizar un desarrollo óptimo de las iniciativas puestas en marcha, la Entidad desarrolla diferentes cursos de formación.

Entre las acciones emprendidas, destaca, a finales de diciembre, la campaña de recogida de alimentos "Tu gesto suma toneladas" que, en cinco días, recogió entre los empleados del Grupo "la Caixa" 102,4 toneladas de alimentos básicos a favor de los colectivos más necesitados, que se entregaron al Banco de Alimentos.

A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO, "LA CAIXA" OFRECE A TODOS SUS EMPLEADOS, ACTIVOS Y JUBILADOS, LA POSIBILIDAD DE PARTICIPAR DIRECTAMENTE EN LA OBRA SOCIAL, CANALIZANDO SUS INQUIETUDES SOLIDARIAS DE UNA MANERA ORGANIZADA

SOLIDARIDAD EMPLEADOS

Esta iniciativa permite a los empleados de "la Caixa" la posibilidad de financiar proyectos humanitarios a partir de un euro al mes. A finales de 2009, 660 empleados del Grupo participaban en el programa, aportando a lo largo del año más de 55.900 euros para diferentes iniciativas:

- El proyecto Incorpora y la Cruz Roja, que trabaja a favor de la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia de género.
- GAVI Alliance, dedicada a la lucha contra la mortalidad infantil.
- El proyecto MCCH (Maquita Cushunchic), una ONG dedicada a la formación de mujeres emprendedoras de las organizaciones campesinas de Ecuador.



Relación con los proveedores



"En PromoCaixa queremos asegurarnos de que los productos que compramos hayan sido fabricados respetando los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos y que estén manufacturados con las medidas necesarias de protección medioambiental. Por ello, desde hace tiempo, solicitamos auditorías externas de las fábricas donde se elaboran e incluimos cláusulas y requerimientos, de obligado cumplimiento, sobre los citados principios en todos los contratos con nuestros proveedores. Y, si se detecta alguna anomalía, contactamos con el proveedor e intentamos que la solvante en un corto espacio de tiempo".

Carles Guillot Colls, Consejero Delegado de PromoCaixa

La política de compras de "la Caixa" se basa en el cumplimiento riguroso del marco legal establecido. Además, la Entidad, consciente de la necesidad de efectuar una gestión responsable en relación a sus proveedores, mantiene como criterio de idoneidad la conjugación de la calidad y la fiabilidad en el servicio con el valor y los compromisos éticos adquiridos por la Entidad. Por ello, tiene entre sus compromisos velar por la transparencia y el rigor en la selección de colaboradores y en la adjudicación de contratos -todas las compras realizadas pasan previamente por una mesa de compras y, en función del importe, por subasta pública- o el requerimiento a los proveedores de una conducta respetuosa con el medio ambiente y los Derechos Humanos, reforzando asimismo la cooperación mutua y la fidelización.

Todos los proveedores de "la Caixa" deben estar al corriente de sus obligaciones legales para poder colaborar con la Entidad. Este control genérico es más riguroso para los sectores de mayor riesgo, como son los proveedores que provienen de países de fuera de la OCDE y que se encargan de la fabricación de productos específicos para la Entidad.

Durante el año 2009, "la Caixa", con un total de 551 proveedores, presentó un volumen de compras de bienes y servicios de 1.144 millones de euros, pagados a través de 659.841 facturas. Éstas registraron un nivel de cumplimiento del 90%, en un plazo establecido de 60 días. Los cinco proveedores con mayor volumen de facturación representaron 191,8 millones de euros.

EL COMPROMISO DE "LA CAIXA" Y DE SUS FILIALES POR EL RESPECTO DEL ENTORNO Y DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES SE MATERIALIZA EN LA INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS, EN TODOS LOS CONTRATOS QUE SE FIRMAN, QUE HAN DE GARANTIZAR LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

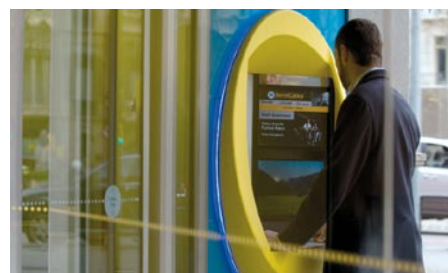
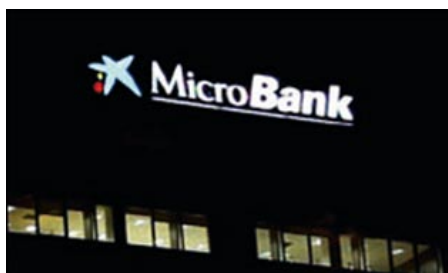
Extensión del compromiso con el medio ambiente y los derechos humanos a través de la cadena de valor

En el año 2009, en relación con el proceso de homologación de sus proveedores, tanto "la Caixa" como sus empresas filiales han continuado con la incorporación de diferentes exigencias relacionadas con el objetivo del Grupo "la Caixa" de contribuir al respeto del medio ambiente y de los Derechos Humanos fundamentales. Estas medidas se materializan en el modelo de contrato utilizado, que incorpora cláusulas de protección medioambiental de aceptación forzosa -se solicita a los proveedores la presentación de los certificados que posean en este ámbito-, así como el compromiso de respetar los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Dentro de este marco, a partir de 2010, "la Caixa" adoptará la nueva Normativa Europea de Compras presentada en el año 2009 por la AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento). Esta norma, el primer documento de carácter supranacional creado para los departamentos de compras de las medianas y las grandes empresas, permite, entre otros asuntos, garantizar que las operaciones de estos departamentos respeten aspectos medioambientales, éticos y de sostenibilidad.

PROMOCAIXA Y EL CONTROL DE LOS PROVEEDORES

PromoCaixa solicita auditorías externas de aquellas fábricas de sus proveedores que se sitúan en países del Tercer Mundo, cuando se realizan producciones específicas. Estos controles de auditoría comprueban la correcta gestión de aspectos relativos a los contratos laborales, la duración de la jornada laboral, la seguridad en los puestos de trabajo y la ausencia de trabajo infantil. Durante el año 2009, se efectuaron un total de 6 auditorías relacionadas con la fabricación de artículos para el lanzamiento de grandes campañas. Una de ellas, realizada en Bangladesh, evidenció un incumplimiento grave en temas de seguridad en el trabajo, por lo que el proveedor quedó descartado. El resto de auditorías detectaron incidencias en temas laborales que pudieron ser subsanadas, por lo que se efectuó la producción. Uno de los objetivos para el 2010 será la inclusión en el pliego de condiciones de subasta de una cláusula todavía más restrictiva que permita, de manera automática, que si el informe de auditoría derivado de la inspección de una fábrica resulta negativo, no se formalice la contratación y que, de ser necesaria una segunda auditoría, el coste de la misma corra a cargo del proveedor.



5. Informe de Verificación

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa "la Caixa" 2009

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa" 2009 (IRC), cuyo alcance se define en el capítulo "Temas relevantes". Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del IRC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales de desempeño y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en el IRC relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre los progresos en los compromisos de Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009 en el capítulo "Objetivos y Retos"

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas Áreas de "la Caixa" y las sociedades dependientes que han participado en la elaboración del IRC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de "la Caixa" para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IRC en función del entendimiento de "la Caixa" de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en el capítulo "Temas relevantes".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Corporativa.
- Contraste de que el contenido del IRC no contradice ninguna información relevante suministrada por "la Caixa" en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC a los recomendados en la Guía G3 y comprobación de que los indicadores centrales y sectoriales incluidos en el IRC se corresponden con los recomendados por la Guía G3 de GRI y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IRC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de "la Caixa".

El alcance de la revisión del IRC en 2009 se ha ampliado con los siguientes procedimientos:

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC, incluyendo la revisión y ejecución de pruebas de efectividad sobre los controles automáticos y manuales implantados en los procesos de recopilación, carga y tratamiento de la información de las áreas de Clientes y de Recursos Humanos.
- Revisión de los controles de seguridad e integridad de la aplicación utilizada por "la Caixa" para la recopilación de la información del IRC.

Responsabilidades de la Dirección de "la Caixa" y de Deloitte

- La preparación del IRC así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Corporativa y Marca de "la Caixa", la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada también es menor por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de "la Caixa" de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de "la Caixa".
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones y auditorías de Informes de RSE, específicamente en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

Conclusiones

En el "Resumen de Indicadores del IRC" se detallan los indicadores revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IRC contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que "la Caixa" no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el capítulo "Temas relevantes" de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008:

- Inclusividad: "la Caixa" ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable.
- Relevancia: el proceso de determinación de la materialidad supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para "la Caixa" y sus grupos de interés.
- Capacidad de respuesta: "la Caixa" responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados.

Finalmente, no hemos detectado ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos en los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009 "en el capítulo "Objetivos y Retos" contenga errores significativos.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de "la Caixa" nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

"la Caixa" dispone de distintos canales de diálogo con todos sus grupos de interés. Durante 2009, se ha continuado y mejorado el proceso de consulta a los grupos de interés para la determinación de la materialidad externa: por una parte mediante la realización de cuatro talleres específicos con expertos y representantes de dichos grupos de interés y por otra parte mediante la asistencia a congresos y jornadas. Esto constituyó una nueva fuente de contacto con los grupos de interés y permitió confirmar la identificación de algunas de sus principales preocupaciones.

Si bien el proceso de consulta y participación está integrado y es de aplicación a toda la organización, creemos recomendable la sistematización de la información obtenida de los diferentes mecanismos de diálogo a lo largo del ejercicio de forma que se pueda evaluar periódicamente la evolución de los temas relevantes para "la Caixa".

Relevancia

Tal y como se describe en el capítulo 1 del IRC del ejercicio 2009, "la Caixa" ha identificado y priorizado los aspectos relevantes para sus grupos de interés, aspectos que vertebran las líneas de trabajo de su gestión responsable. Para ello "la Caixa" cuenta con unos criterios y umbrales para determinar la materialidad que deberían ser objeto de mayor concreción de forma que se incremente su nivel de objetividad.

Capacidad de respuesta

Durante el proceso de revisión se ha observado una notable mejora de la gestión de la herramienta implantada para la recopilación y reporte de la información de gestión de la Responsabilidad Corporativa. En este sentido, cabe destacar que los procedimientos de revisión no se han limitado a conocer y entender los controles definidos, sino que se han ampliado a la ejecución de pruebas sobre la efectividad de los controles automáticos y manuales implantados en la recopilación, carga y tratamiento de los datos, con el objetivo de ampliar el alcance de la revisión a un trabajo de seguridad razonable en los próximos ejercicios. En relación a este aspecto, recomendamos que se continúe ampliando el uso de la herramienta por parte de las distintas áreas, de forma que se cuente con información periódicamente y no sólo al cierre del ejercicio.

Asimismo, "la Caixa" ha destacado en el IRC el estado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en 2008, así como los nuevos retos para 2009. No obstante, recomendamos una mayor concreción en los indicadores de cumplimiento para cada uno de los objetivos y retos que facilite su seguimiento.

En lo que se refiera a la gestión de proveedores, "la Caixa" debe seguir fortaleciendo y ampliando la implantación de políticas de Responsabilidad Corporativa.

Finalmente, el avance que se ha manifestado en la aplicación de criterios sociales y medioambientales en la evaluación de los Project Finance debería extenderse al resto de operaciones de financiación.

DELOITTE, S.L.

Helena Redondo
Barcelona, 8 de marzo de 2010



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-14

Créditos:

Concepto y coordinación de contenidos:

Valores & Marketing

Diseño:

Èxit de disseny

Maquetación:

MediaResponsable

Fotografías:

(El orden de la lectura de las fotografías es de izquierda a derecha y de arriba abajo)

Portada: Fotografía 1 y 10: Roc Herms; fotografía 2: Norman García; fotografía 3, 5, 6, 7 y 9: Èxit de Disseny; fotografía 4: © MicroBank; fotografía 8: Olivier Asselin; fotografía 11: CRAM; fotografía 12: Antonella Delussu

Página 4 (fotografía grande; primera y tercera fotografía pequeña); 7 (fotografía grande; primera y segunda fotografía pequeña); 8; 12; 14; 19 (fotografía grande; primera y segunda fotografía pequeña); 26 (*verbating*); 27 (fotografía grande; segunda fotografía pequeña); 29; 38; 39; 40 (fotografía inferior); 42; 46; 47'; 58; 64; 67 (inferior); 68; 71; 72; 76 (fotografía grande; segunda y tercera fotografía pequeña): Èxit de Disseny

Página 4 (segunda fotografía pequeña); 54 (inferior): Norman García

Página 7 (tercera fotografía pequeña); 50 (*verbating*) 51 (ambas); 52 (ambas): Roc Herms

Página 17: David Saori

Página 19 (tercera fotografía pequeña); 20 (*verbating*); 22 (fotografía inferior): © MicroBank

Página 20 (fotografía inferior): José Luis Hausmann

Página 22 (*verbating*): © Biocat, BioRegió de Catalunya – Raimon Solà

Página 24 (*verbating*): Óscar Mendieta y María Jesús Carmona

Página 27 (primera fotografía pequeña): Olivier Asselin

Página 27 (tercera fotografía pequeña); 65: Habitatge Assequible

Página 37 (*verbating*): UNICEF España

Página 42 (*verbating*); 49 (*verbating*); 73 (primer *verbating*): Jordi Nieva

Página 50 (inferior): Antonella Delussu

Página 53: CRAM

Página 54: Museo del Prado

Página 56: Máximo García de la Paz

Página 66 (inferior): Unicef Giacomo Pirozzi

Página 76 (primera fotografía pequeña): © MicroBank

Para más información:

General

"la Caixa"

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona

Domicilio social: Av. Diagonal, 621-629 – 08028 Barcelona, España

Número de Identificación Fiscal: G-58899998

Teléfono: (34) 93 404 60 00

Fax: (34) 93 339 57 03

Dirección en Internet: www.lacaixa.es

Responsabilidad Corporativa

Jordi Fabà

Director de Responsabilidad Corporativa

Avda. Diagonal, 621-629. 08028, Barcelona

Teléfono: 93 404 60 00 / Fax: 93 339 57 03

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: rsc@lacaixa.es